

Leistungsbeschreibung

zur Ausschreibung

LVL Erlebniswelt Externsteine 2627

Fachbereiche Digitalisierung.IT und Denkmale&Touristik des Landesverbandes Lippe

Erlebniswelt Externsteine: Modernisierung des Infozentrums und digitale Inszenierung des Areals - Ganzheitliche Entwicklung und Umsetzung

Inhalt:

- I. Vorbemerkung - Wer sind wir?
- II. Zielsetzung und Leistungsbild - Was erwarten wir?
- III. Budgetvorgaben - Welche Kostengrenzen sind einzuhalten?
- IV. Anforderungen an das Konzept - Was soll angeboten werden?
- V. Sonstige Leistungen - Was ist noch zu beachten?
- VI. Leistungszeitraum - Wann erwarten wir was?
- VII. Zusätzliche Informationen - Was möchten wir noch?

Auftraggeber:

Landesverband Lippe
Schlossstraße 18
32657 Lemgo

Leistungsort:

Infozentrum Externsteine und Areal Externsteine
Externsteiner Str. 35
32805 Horn-Bad Meinberg

I. Vorbemerkung

Der Landesverband Lippe ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Seine vielfältigen Tätigkeiten, insbesondere die Förderung von Kunst und Kultur in der Region, finanziert er größtenteils aus selbst erwirtschafteten Erträgen. Die Aufgaben werden von fünf Abteilungen, 12 Fachbereichen und vier Stabsstellen wahrgenommen, die sowohl standortübergreifend als auch mit externen Einrichtungen interagieren. Der Landesverband arbeitet auf Grundlage eines eigenen Gesetzes, dem "Gesetz über den Landesverband Lippe". **Der Landesverband erwirtschaftet keine privatrechtlichen Gewinne.** In § 2 des Gesetzes ist festgelegt: "Aufgabe des Landesverbandes ist es, außer der Deckung seiner eigenen Verwaltungskosten und der Bildung der erforderlichen Rücklagen die kulturellen Belange und die Wohlfahrt der Bewohner im Bezirke des früheren Landes Lippe im Rahmen seiner Leistungsfähigkeit zu fördern." Damit werden alle Einnahmen direkt für Zwecke der Kulturförderung und der Wohlfahrt verwendet. Der Landesverband unterstützt so z.B. kulturelle Projekte und Einrichtungen, aber auch direkt die örtlichen Halb- oder Vollwaisen.

Die Externsteine, welche dem Landesverband Lippe gehören, sind eine imposante Felsformation im Teutoburger Wald. Die bis zu 40 Meter hohen Sandsteinfelsen sind vor rund 70 Millionen Jahren durch tektonische Prozesse entstanden. Jährlich besuchen rund 600.000 Menschen die Felsformation. Die Kombination aus Naturwunder und Kulturdenkmal und die überragende Bedeutung für den regionalen Tourismus macht die Externsteine zu einem wichtigen Wirtschaftsfaktor und zu einem der beliebtesten Ausflugsziele der Region Lippe.

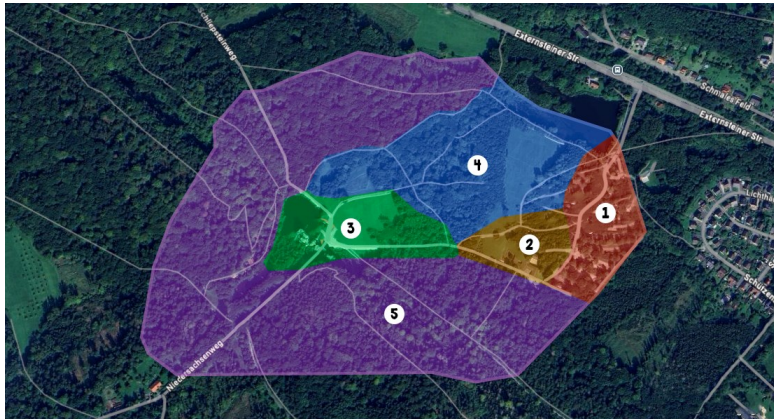
Das Areal um die Felsen ist als Naturschutzgebiet ausgewiesen und umfasst eine Fläche von etwa 127 Hektar. Es wird von der Wiembecke durchflossen, einem Bach, der direkt vor den Felsen zu einem Teich, dem Wiembecketeich, aufgestaut wird. Die umgebenden Wälder, Wiesen und Feuchtgebiete bieten Lebensraum für zahlreiche Tier- und Pflanzenarten.

Die menschliche Nutzung und Bearbeitung der Externsteine lässt sich über Jahrhunderte zurückverfolgen. In die Felsen wurden Grotten, Treppen und Kammern gehauen. Besonders beeindruckend ist das monumentale Kreuzabnehmerelief, das vermutlich im 12. Jahrhundert entstand und als eines der bedeutendsten seiner Art nördlich der Alpen gilt. Eine obere Grotte diente möglicherweise als Kapelle, während eine Kammer auf dem Gipfel des höchsten Felsens oft als astronomisches Observatorium interpretiert wird, dessen runde Öffnung auf den Sonnenaufgang zur Sommersonnenwende ausgerichtet sein soll. Heute sind die Externsteine mit jährlich rund 600.000 Besuchern das wahrscheinlich populärste Ausflugsziel der Region und das bekannteste Naturdenkmal Deutschlands. Besucher können die Felsen über angelegte Treppen besteigen und von Aussichtsplattformen den Blick über das Areal und den Teutoburger Wald genießen.

Ein Informationszentrum am Fuße der Felsen bietet vertiefende Einblicke in die Geologie, Geschichte und Natur des Gebiets.

Areal-Überblick:

1. Ankommen, Parken, Empfang / Verabschiedung, Abfahren
2. Info, Kulinarik, Spielen, Erlebniszentrum
3. Kerndenkmalareal
4. Naturpark, Gemeinsames Erleben, Rekreation
5. Aktivität, Wandern, Heidelandchaft, Naturerlebnis Wald



II. Zielsetzung und Leistungsbild

Ziel des Projekts ist es, das Areal der Externsteine inklusive des dort vorhandenen Besucherinformationszentrums zu einem zukunftsfähigen, interaktiven und barrierearmen Erlebnisort weiterzuentwickeln. Die Attraktivität der Externsteine für verschiedene touristische Zielgruppen wird gesteigert und ihre Bedeutung als kulturelles und natürliches Erbe unterstrichen. Dem unentgeltlich zugänglichen Besucherzentrum fällt dabei die Funktion als zentraler Start- und Erlebnispunkt für das Areal eine herausragende Bedeutung zu. Es fehlen jedoch digitale und interaktive Elemente, die das Interesse der jungen Generation wecken und fesseln könnten.

Zudem ist das Zentrum nicht barrierefrei gestaltet, was die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen eingeschränkt. Informationen sind für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen teilweise nicht in geeigneter Form verfügbar. Da die physischen Barrieren an dem Naturdenkmal Externsteine schwer bis nicht zu überwinden sind, ist die Inklusion von Menschen mit speziellen Anforderungen durch die Angebote, die in dem vom Auftragnehmer zu entwickelnden Konzept umzusetzen sind, umso wichtiger.

Um die Attraktivität der Externsteine langfristig zu sichern, die Besucherzahlen zu erhöhen und das touristische Potential voll auszuschöpfen, ist eine umfassende Modernisierung der technischen Ausstattung und der didaktischen Konzepte unumgänglich. Nur so kann ein zukunftsfähiges und attraktives Angebot geschaffen werden, das den Bedürfnissen

verschiedener Zielgruppen gerecht wird und die Externsteine als Erlebnisort von nationaler Bedeutung zeitgemäß positioniert. Ein wesentliches Ziel ist es, das Areal der Externsteine zu einem thematisch und gestalterisch in sich geschlossenen und für die Zielgruppen adäquat aufbereiteten Erlebnisraum zu entwickeln, welcher die Gesamtheit der Angebote verknüpft, um neue, mit dem Denkmal korrespondierende Erlebnisbereiche, zu ergänzen und somit ein einzigartiges Erlebnis für den Besucher zu realisieren. Dies folgt dem "Tourismuskonzept Externsteine: Digitale Transformation und zielgruppenorientierte Erlebniswelten" des Landesverbandes Lippe. Durch diese Aufwertung wird zum einen die Erweiterung der Reichweite durch die Einzigartigkeit des Angebotsspektrums angestrebt und zum anderen die Verlängerung der Aufenthaltsdauer der Gäste, die sich nun aus einem erweiterten Angebotsspektrum bedienen können.

Der Landesverband Lippe möchte aus diesen Gründen sowohl das Infozentrum an den Externsteinen, sowie das gesamte Erlebnis Externsteine für Touristen digitaler und attraktiver gestalten. Die derzeit vorhandenen Einrichtungen sind teilweise technisch veraltet, teilweise bereits nicht mehr nutzbar und nicht mehr zeitgemäß. Eine Einbindung von Social Media ist bisher unzureichend umgesetzt..

Das neue Konzept und seine Umsetzung müssen dazu beitragen, folgende Ziele zu erreichen:

- Digitalisierung des Infozentrums an den Externsteinen und Einbindung digitaler Attraktionen zu einer ganzheitlichen Erlebniswelt Externsteine für alle Altersgruppen unter Berücksichtigung der Barrierefreiheit
- signifikante Steigerung der Besucherzahlen an den Externsteinen
- moderne und interaktive Informationsvermittlung rund um das Naturdenkmal Externsteine und seine Entstehungsgeschichte
- Schaffung und Stärkung des Bewußtseins für Natur-, Denkmal- und Umweltschutz am Naturdenkmal-Areal Externsteine

Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Konzept samt dessen Umsetzung in die Realität unter Berücksichtigung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Vorgaben.

- **Konzeptionierung:** Erstellung eines ganzheitlichen Konzeptes für die Erlebniswelt Externsteine einschließlich aller Planungsleistungen und behördlichen Genehmigungs-/Erlaubnisverfahren.
- **Umsetzung:** komplette Umsetzung des erstellten Konzeptes inklusive etwaiger Bauleistungen, IT-Dienstleistungen und weiterer Dienstleistungen (wie z.B. Support und Schulungen).

III. Stufenvertrag, Optionsrechte

Der Auftraggeber ordnet die ausgeschriebenen Leistungen den folgenden drei Stufen zu:

- Stufe 1: Erstellung der Konzepte: Medien- und Hardware-Integrationskonzept, Umsetzungskonzept, Konzept zu Service und Support
- Stufe 2: Erbringung aller Leistungen zur Umsetzung des Konzepts (mit Ausnahme der Leistungen der Stufe 3)
- Stufe 3: Einräumung von Lizenzrechten an Software und Hardware, Erbringung der Dienstleistungen des technischen Supports und der Schulungen

Der Auftraggeber erteilt den Zuschlag für die Leistungen der Stufe 1 mit dem Zuschlag im Vergabeverfahren. Die Leistungen der Stufen 2 und 3 werden als optionale Leistungen ausgeschrieben. Der Auftraggeber wird binnen fünf Monaten nach Erbringung und Abnahme der Leistungen der Stufe 1 entscheiden, ob die Leistungen der Stufen 2 und 3 beauftragt werden. Die Optionen sind schriftlich auszuüben; die Textform gemäß § 126b BGB reicht hierzu aus.

Die Bewerber / Bieter im Vergabeverfahren werden darauf hingewiesen, dass die Zuschlagsentscheidung auf der Grundlage der angebotenen Vergütung und der Bewertung von „Vor-Konzepten“ der drei vorgenannten Konzepte (Medien- und Hardware-Integrationskonzept, Umsetzungskonzept, Konzept zu Service und Support) durchgeführt wird. Diese Vor-Konzepte sind möglichst mit dem Erstangebot, spätestens eine Woche vor dem mitzuteilenden Termin für das Bietergespräch einzureichen und im Bietergespräch vorzustellen. Mit dem abschließenden bindenden Angebot können überarbeitete Fassungen eingereicht werden.

IV. Budgetvorgaben

Die Finanzierung des Projektes erfolgt anteilig aus öffentlichen Fördermitteln. Mit dem Zuwendungsbescheid sind dem Auftraggeber Ausgabengrenzen auferlegt worden, die sowohl für die Gesamtkosten als auch für die Kosten einzelner Leistungen gelten. Folgende Kostengrenzen sind förderrechtlich einzuhalten und werden dem Auftragnehmer mit dem erteilten Auftrag vertragsrechtlich vorgegeben:

Gesamtbudget: 620.000 €

davon gefördert: 372.000 € - davon im Haushaltsjahr 2026: 156.000 € und im Haushaltsjahr 2027: 216.000 €. Abweichungen von diesem Plan sind nicht ohne Zustimmung des Fördergebers möglich, daher ist dieser Plan einzuhalten.

Kostenaufteilung gemäß Förderantrag:

Einrichtung/Szenografie: 255.000 €

Baukosten: 25.000 €

Technikkosten: 340.000 €

V. Anforderungen

1. Funktionale Anforderungen an das Konzept und dessen Umsetzung

Das Konzept, die Planung der Umsetzung und die Umsetzung selbst sind vom Auftragnehmer frei zu gestalten, müssen jedoch aufgrund der Ist-Situation gepaart mit dem zur Verfügung stehenden Budget und den gesetzlichen Vorgaben bestimmte Mindestanforderungen erfüllen. Diese Anforderungen sind auch als eben solche, als Bedingungen, zu verstehen. In der Angebotsphase des Vergabeverfahrens haben die Bieter ein Medien- und Hardware-Integrationskonzept, ein Umsetzungskonzept sowie ein Konzept zu Service und Support zu erarbeiten: Die in dieser Leistungsbeschreibung erläuterten Anforderungen sind in den Konzepten zu berücksichtigen.

Die digitale Umstrukturierung und Erweiterung der Angebote sowohl im Infozentrum als auch auf dem Areal der Externsteine muss die im Folgenden aufgeführten Anforderungen unter Berücksichtigung aller genannten Vorgaben erfüllen.

Anforderungen allgemein:

- Die Externsteine und das gesamte umgebende Areal unterliegen dem Naturschutz, alle zu konzipierenden Leistungen müssen mit den Vorgaben, die sich daraus ergeben, in Einklang stehen. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass sowohl bereits das Konzept als auch die komplette Umsetzung alle naturschutzrechtlichen Vorgaben einhält.
Das umfasst auch alle nötigen Maßnahmen, die zur Konzeptumsetzung getroffen werden.
- Die historischen Dokumente und Daten zu den Externsteinen werden vom Landesverband Lippe und der Schutzgemeinschaft Externsteine zur Verfügung gestellt und sollen nicht vom Auftragnehmer zusammengetragen werden, wohl aber didaktisch und szenographisch aufbereitet, je nach Einsatzart digitalisiert und zusammengestellt werden.
- Dieses Projekt wird zum Teil durch eine Förderung des Landes NRW finanziert und ist und ist deshalb so zu konzipieren und umzusetzen, dass alle förderrechtlichen Bestimmungen vollumfänglich eingehalten werden.
- Es soll eine Progressive Web App, bzw. eine mobile App für iOS und Android konzipiert, programmiert und in den gängigen App-Stores zum Download bereitgestellt werden, welche naturkundliche, geologische und historische

Informationen zu den Externsteinen enthalten und das Areal samt Wegen und Sehenswürdigkeiten darstellt, außerdem soll in der App der Link zur Homepage enthalten sein, so dass direkt auf aktuelle Informationen zugegriffen werden kann. Weitere Inhalte sind vom Auftragnehmer zu konzipieren und umzusetzen. Weitere Funktionen, die den Besucher das Gelände aktiv erleben lassen, müssen vorhanden sein

- eine Whats App Schnitzeljagd soll mit konzipiert werden
- Jede Software muss mindestens mit ChromeOS und Windows 11 oder höher, falls zum Zeitpunkt der Erbringung vorhanden, kompatibel sein
- jede Hardware muss mindestens mit ChromeOS kompatibel sein, eine zusätzliche Kompatibilität mit Microsoft Windows 11 oder höher, falls zum Zeitpunkt der Erbringung vorhanden, ist wünschenswert

Das Konzept muss sich auf zwei Standpunkte konzentrieren, einzige Ausnahme bildet die zu erstellende PWA bzw. mobile App:

Infozentrum Externsteine und das Areal direkt um die Externsteine selbst, welches im Folgenden als Areal Externsteine betitelt ist.

Anforderungen Infozentrum:

- Einlassen von Revisionsöffnungen überall dort, wo Informationstechnik verbaut ist und/oder wird
- Austausch der veralteten Hardware
- Nutzung der vorhandenen Bildschirmöffnungen in den Wänden und dem zentralen, aus lackiertem Holz bestehenden X
- keine baulichen Veränderungen der Grundstruktur der Räume
- Erhalt der analogen Stationen in den Vitrinen
- Installation (indoor) samt Einrichtung mit Software, Lizenzen und Moderationsdashboard einer Social Wall; die Moderation wird vom Landesverband Lippe übernommen
- mindestens Herstellung und Installation eines Tastreliefs der Externsteininformation und des Kreuzabnahmereliefs als 3D-Druck
- Überarbeitung und Modernisierung sowie Neuerstellung digitaler Inhalte inklusive didaktischer Aspekte
- Erweiterung der Nutzung des Kinos
- digitale Inhalte müssen auf physischen Datenträgern bereitgestellt werden (USB-Sticks, lokal auf einem PC), um einen einfachen Austausch zu ermöglichen und auch bei Internetausfall ein ganzheitliches Besuchererlebnis bieten zu können, die Dateiformate müssen sich betriebssystemunabhängig abspielen lassen
- Ausgenommen hiervon sind Inhalte, deren Bestehen rein online gegeben ist (Social Wall, App)
- Schaffen von barrierefreien Zugängen zu Inhalten
- zuverlässiger und leicht auswertbarer Besucherzähler
- Schild, dass die Maßnahme gefördert ist laut Vorgabe aus dem Bewilligungsbescheid

Anforderungen Areal Externsteine:

- Augmented Reality (AR)-Erlebnisse müssen angeboten werden, diese sollen sowohl in einer App als auch über einen QR-Code im Bereich des Kassenhäuschens vor Ort bereitgestellt werden - die Besucher nutzen ihre eigenen Smartphones
- inhaltlich muss das AR-Erlebnis mindestens folgende Themen abbilden:
 - geologische Entwicklung der Externsteine über die Jahrhunderte
 - geschichtliche Nutzung der Externsteine und des unmittelbaren Areals (Themenbereiche werden mit dem Landesverband Lippe und der Schutzgemeinschaft Externsteine abgestimmt)
- QR- Code im Bereich des Kassenhäuschens, welcher zu der Homepage der Externsteine führt, damit die Besucher alle aktuellen Infos direkt abrufen können
- QR-Code im Bereich des Kassenhäuschens, welches zum entsprechenden Store zum Herunterladen der kostenlosen App führt
- einfache Infotafel im Bereich des Kassenhäuschens zum Besucher WLAN und wie weit dieses reicht
- Klickraten und Downloadraten müssen einfach auswertbar sein, um auch hier die Besuchermenge zu erfassen, die nicht auf die Externsteine steigt

Anforderungen IT-Infrastruktur generell:

An beiden Standorten (Infozentrum und Areal bei den Externsteinen) soll ein Gäste-WLAN entstehen, u.a. für die Nutzung der zu konzipierenden und umzusetzenden AR-Erlebnisse, welches vom Auftragnehmer beschafft und installiert wird und folgende Kriterien erfüllt:

- satellitengestützte Breitbandanbindung bis an den Anschlusspunkt der vorhandenen Firewall
- Low Earth Orbit (LEO) Satelliten- basiert
- Bandbreite von mindestens 200 Mbit/s im Downstream und einer Latenzzeit von < 60 ms
- fachgerechte Außenmontage der Satellitenantenne an einem Standort mit freier Sicht zum Himmel (Süd-/Nordausrichtung beachten)
- wetterfeste Kabelführung bis in den vom LVL noch näher zu benennenden Innenraum (s. unten)
- wetterfeste Accesspoints inklusive aller Zubehörkomponenten und Beachtung von Load Balancing
- Content Delivery Network (CDN) oder lokalen Edge-Server (Caching)
- Einrichtung eines Captive Portals mit rechtssicheren Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweisen (nativ über den Router oder mittels weiterführender Technik über den hauseigenen Router)
- es muss die Möglichkeit geben das Satellitensystem im Bridge Modus zu betreiben, diese Option muss durch den Auftraggeber ohne technischen Aufwand aktiviert und wieder deaktiviert werden können
- Montage und Einbindung der Access Points nach Absprache mit den Technikern des Landesverbandes Lippe

- Das Gäste- WLAN muss von der Mitarbeiterinfrastruktur und den sonstigen Geräten getrennt sein.
- Eine browserbasierte Verwaltungsplattform ist einzurichten
- Die Geräte im Infozentrum (Chromeboxen etc.) müssen über Kabel an das Netzwerk im Technikbereich angebunden werden
- Der Technikbereich muss für die Nutzer unzugänglich sein.
- Alle technischen Anbindungen und Einrichtungen müssen mit den Technikern aus dem dem Fachbereich [Digitalisierung.IT](#) abgesprochen und durchgeführt werden.

Das Infozentrum und das Kassenhaus an den Externsteinen selbst sind mittels Glasfaserkabel verbunden, so dass der Installationsort (Dach Infozentrum oder Dach Kassenhaus) vor der tatsächlichen Installation mit dem Techniker des LVL abgesprochen wird. Auf dem gesamten weiteren Areal ist kein WLAN möglich.

2. Nicht-funktionale Anforderungen an alle digitalen Komponenten

Anmerkung: Alle folgenden Vorgaben beziehen sich immer auf jede eingesetzte Software und Apps, auch wenn in der Beschreibung Singular verwendet wird.

Neben den funktionalen Anforderungen werden nachfolgend die geforderten nicht-funktionalen Anforderungen an die technischen Lösungen des Konzeptes und die damit verbundenen Leistungen spezifiziert.

a) Benutzerfreundlichkeit

- **Intuitive Bedienung:** Alle Hard- und Softwarekomponenten müssen einfach und intuitiv zu bedienen sein.
- **Barrierefreiheit:** Alle Softwarekomponenten müssen barrierefrei gestaltet sein, um Menschen mit Behinderungen oder anderen körperlichen Einschränkungen eine gleichberechtigte Nutzung zu ermöglichen.
- **Flexibilität:** Die Funktionen aller konzeptionierten Softwares müssen auf den gängigsten Betriebssystemen gut nutzbar sein und eine optimale Benutzererfahrung bieten.

b) Vorgaben zur Hardware

Neu zu beschaffende Hardware muss sich in die vorhandene Google Workspace Plattform einbinden lassen. Um eine optimale Verwaltung der Geräte sicherstellen zu können und einen Austausch bei Defekt so schnell und einfach wie möglich zu gewährleisten, sind Chromeboxen einzusetzen. Diese Chromeboxen werden vom Auftragnehmer beschafft. Die nötigen ChromeOS Business Lizenzen und die Google Workspace Kiosk&Signage Upgrade Lizenzen werden vom Landesverband Lippe eingekauft und den Geräten entsprechend in der Administrationskonsole zugeordnet.

Dazu stellt der Auftragnehmer die Information zu der Menge an benötigten Lizenzen rechtzeitig bereit und übergibt die Geräte temporär zur Einrichtung, zur Einbindung in das Device Management System und zur Lizenzzuordnung an einen Techniker aus dem Fachbereich IT des Landesverbandes. Die Installation am Bestimmungsort erfolgt durch den Auftragnehmer.

Die Social Wall darf alternativ auch mit anderen Lösungen betrieben werden, sofern diese ChromeOS und Windows 11 oder höher, falls zum Zeitpunkt der Erbringung vorhanden, kompatibel ist.

Alle Displays müssen für den 24-Stunden Betrieb ausgelegt sein, auf ausreichende Belüftung ist konzeptionell zu achten.

c) **Art der digitalen Bereitstellung (außerhalb von Apps)**

Alle digitalen Anwendungen, die Verwaltungssoftware und weitere Programme müssen webbasiert sein und mindestens über die Standardbrowser Edge, Chrome und Safari ansteuerbar sein. Feste Installationen, die im Besucherzentrum eingesetzt werden und nicht interaktiv sind, dürfen per lokaler Anwendung betrieben und gesteuert werden, müssen dabei aber über eine Chromebox laufen. Dabei dürfen als Speichermedien entweder Chromeboxen direkt oder USB Sticks eingesetzt werden.

d) **Dokumentationen**

- **Umfangreiche Anwenderdokumentation:** Der Anbieter hat eine umfassende und benutzerfreundliche Dokumentation in deutscher Sprache bereitzustellen, die es dem Landesverband Lippe ermöglicht, alle Anwendungen zu nutzen. Dazu zählen u.a. Benutzerhandbücher und Online-Hilfen.
- **Technische Dokumentation:** Der Anbieter hat eine detaillierte technische Dokumentation in deutscher oder englischer Sprache bereitzustellen, die es den Administratoren ermöglicht, alle Anwendungen zu verwalten und - je nach Anwendung - zu konfigurieren. Dazu zählen mindestens folgende Aspekte:
 - Schnittstellenbeschreibungen
 - Sicherheitskonzept (Sicherheitsmaßnahmen, die zum Schutz des Systems getroffen werden)
 - Benutzerhandbücher und Online-Hilfen

e) **Customizing und Update**

Anpassung nach Auftragserteilung: Nach Auftragserteilung stimmt der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber die konkreten Anpassungsmöglichkeiten (Customizing) der digitalen Inhalte ab, um sicherzustellen, dass die Lösung optimal auf die Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnitten ist. Die Ergebnisse dieser Abstimmung müssen vom Auftragnehmer umgesetzt werden. Der angebotene Gesamtpreis aus dem beauftragten Angebot umfasst die Umsetzung dieser Anpassung.

Regelmäßige Updates: Der Anbieter muss während des Leistungszeitraums Softwareaktualisierungen bereitstellen, um die vollständige Funktionalität und Sicherheit der digitalen Anwendungen zu gewährleisten und neue Features hinzuzufügen.

f) Verfügbarkeit, Ausfallsicherheit, SLA

- **24/7-Verfügbarkeit:** Die Funktionen aller digitalen Inhalte müssen uneingeschränkt rund um die Uhr (24x7) zur Verfügung stehen.
- **Hohe Verfügbarkeit:** Die Verfügbarkeit von Software muss mindestens 99% betragen.
- **Reaktions- und Lösungszeiten:**
 - Der Anbieter muss angemessene Reaktions- und Lösungszeiten für Fehlermeldungen gewährleisten, abhängig von der Priorität der Anfrage.
 - Folgende Reaktions- und Lösungszeiten müssen dabei eingehalten werden:
 - **Schwerwiegende Störung/betriebsverhindernder Mangel:**
 - Reaktionszeit: unverzüglich nach Eingang der Fehlermeldung
 - Lösungszeiten: 12 Stunden
 - **Erhebliche Störung/betriebsbehindernder Mangel:**
 - Reaktionszeit: 2 Stunden
 - Lösungszeiten: am folgenden Werktag nach Eingang der Fehlermeldung
 - **Leichte Störung:**
 - Reaktionszeit: 4 Stunden
 - Lösungszeiten: am dritten Werktag nach Eingang der Fehlermeldung

g) Fehlerklassen und Fehlermeldung

- **Definition der Fehlerklassen:**
 - **Fehler hoher Priorität (High) / schwerwiegende Störung:** Fehler, die die Nutzung der Software unmöglich machen oder erheblich beeinträchtigen.
 - **Fehler mittlerer Priorität (Medium) / erhebliche Störung:** Fehler, die die Arbeitsweise behindern, aber die Nutzung der Software noch ermöglichen.
 - **Fehler niedriger Priorität (Low) / Leichter Mangel:** Fehler, die die Arbeitsweise nur geringfügig beeinträchtigen.

h) Datenschutz und Transparenz

- Die angebotene Software des Bieters muss den Anforderungen an Datensicherheit und Datenschutz, insbesondere gemäß Digitale - Dienste - Datenschutzgesetz (TDDDG), EU-DSGVO, des Bundesdatenschutzgesetzes, des Landesdatenschutzgesetzes NRW und allen weiteren datenschutzrechtlich relevanten Gesetzen und Vorschriften in Deutschland bzw. der EU hinsichtlich der

Verarbeitung personenbezogener Daten, genügen. Hierfür müssen Nachweise erbracht werden und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen und vorgelegt werden.

- Der Auftraggeber und Bieter schließen hierfür zusätzlich einen Auftragsverarbeitungsvertrag ab.
- **Transparenz und Benachrichtigung:** Die Software muss den Auftraggeber klar und verständlich darüber informieren, wenn der Anbieter auf dessen Daten zugreifen möchte. Dies beinhaltet Details zum Zweck, Umfang und Dauer des Zugriffs.
- **Explizite Zustimmung:** Der Zugriff auf Nutzerdaten durch den Anbieter darf nur nach expliziter Zustimmung des Nutzers erfolgen. Die Software muss eine einfache Möglichkeit bieten, Zugriffsanfragen zu genehmigen oder abzulehnen.
- **Granulare Kontrolle:** Der Nutzer soll detailliert festlegen können, welche Daten der Anbieter einsehen darf und welche nicht. Dies kann beispielsweise durch die Definition von Datenkategorien oder Zugriffsrechten erfolgen.
- **Protokollierung und Audit:** Alle Zugriffe des Anbieters auf Nutzerdaten müssen detailliert protokolliert werden. Der Nutzer muss jederzeit Einblick in diese Protokolle haben, um die Rechtmäßigkeit der Zugriffe überprüfen zu können.

i) **Datensicherheit**

- **Datenstandort:** Der Standort der Daten muss sich ausschließlich in einem abgesicherten Rechenzentrum innerhalb der EU befinden, idealerweise in Deutschland. Personenbezogene Daten dürfen diesen Raum nicht verlassen.
- **Datenübertragung:** Die Datenübertragung muss verschlüsselt erfolgen, um die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.
- **Dateneigentum:** Der Benutzer behält die vollständigen Eigentumsrechte an seinen Daten.
- **Datenweitergabe:** Die Software darf Benutzerdaten nicht an Dritte verkaufen oder weitergeben.
- **Datenverwendung:** Benutzerdaten dürfen nicht für Werbezwecke verwendet werden.
- **Datenverschlüsselung:** Alle Benutzerdaten müssen standardmäßig verschlüsselt werden.
- **Insiderzugriff:** Die Software muss Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Benutzerdaten durch Mitarbeiter oder interne Systeme bieten.
- **Behördlicher Zugriff:** Die Software darf keinen "Backdoor"-Zugriff für Behörden gewähren, außer wenn eine rechtliche Verpflichtung dazu besteht (z.B. aufgrund eines Gerichtsbeschlusses).
- **Clientseitige Verschlüsselung mit ausschließlicher Kundenkontrolle:** Die Softwarelösung muss die Option bieten, eine clientseitige Verschlüsselung zu

implementieren, bei der der Softwareanbieter niemals Zugriff auf den Entschlüsselungsschlüssel erhält.

- **Begründung:** Die ausschließliche Kontrolle des Kunden über den Entschlüsselungsschlüssel ist ein entscheidender Faktor für den Schutz sensibler Daten. Im Falle einer Kompromittierung des Softwareanbieters (z.B. durch einen Hackerangriff) wird dadurch sichergestellt, dass die verschlüsselten Kundendaten nicht entschlüsselt werden können, da der Angreifer keinen Zugriff auf den Entschlüsselungsschlüssel hat. Dies minimiert das Risiko eines Datenverlusts oder -missbrauchs erheblich und bietet ein maximales Maß an Datensicherheit.
- Um dies zu gewährleisten, muss die Softwarelösung die Möglichkeit bieten, dass der Kunde den Entschlüsselungsschlüssel entweder selbst generiert und verwaltet (BYOK - Bring Your Own Key) oder ein vom Kunden kontrolliertes Schlüsselverwaltungssystem (KMS) verwendet. Der Anbieter darf zu keiner Zeit Zugriff auf den Entschlüsselungsschlüssel erhalten.

VI. Sonstige Leistungen

1. Support

Es muss folgende Supportleistung bereitgestellt werden:

- **Technischer Support:** Es ist ein qualifizierter technischer, deutschsprachiger Support bereitzustellen, der die IT-Abteilung bei der Administration der Software unterstützt

Der technische Support muss in der Sommersaison jeden Jahres von Montag bis Freitag zwischen 10 Uhr und 17 Uhr erreichbar sein. Die Sommersaison beginnt mit den Osterferien in NRW, spätestens jedoch am 01.04. und endet mit dem 31.10. jeden Jahres. Außerhalb der Sommersaison muss der Support zu folgenden Zeiten mindestens über eine Rufbereitschaft gedeckt sein: Montag bis Freitag je von 11 Uhr bis 15 Uhr.

Die Kontaktaufnahme muss über eine Service-Hotline in deutscher Sprache, E-Mail, Chat oder ein Ticketsystem möglich sein.

Sämtliche Supportleistungen müssen während der gesamten Vertragslaufzeit flexibel abrufbar sein.

Der Landesverband Lippe geht davon aus, dass jährlich etwa 10 Stunden an Supportleistung benötigt werden. Diese Angabe dient ausschließlich der ungefähren Orientierung für die Angebotskalkulation. Eine Begrenzung des Leistungsumfangs erfolgt daraus nicht.

Weiterhin geht der Landesverband Lippe davon aus, dass Supportleistungen verstärkt zu Beginn des Leistungszeitraums in Anspruch genommen werden. Der Anbieter muss jedoch auch danach für die vereinbarten Supportleistungen zur Verfügung stehen.

2. Schulungen

Alle Schulungen müssen in deutscher Sprache durchgeführt werden und alle Schulungsunterlagen auf Deutsch verfügbar sein.

- **Administrator-Schulung:**
 - Es müssen Schulungen und Materialien zur Selbstschulung für die Administration der unterschiedlichen Softwares zur Verfügung stehen.
 - Die Schulungen müssen administrative Tätigkeiten abdecken, die für die Verwaltung der jeweiligen Software und die Überwachung notwendig sind.
 - Durchführung der Schulungen muss als Online-Schulungen in Echtzeit oder alternativ vor Ort beim Auftraggeber stattfinden, wobei die Schulungstermine im Voraus abgestimmt werden.
 - Das vom Auftragnehmer durchzuführende Grundkontingent für die Administrator-Schulungsleistungen beträgt 8 Stunden insgesamt. Es muss jedoch die Möglichkeit gegeben sein, das Kontingent zu erweitern. Hierfür ist im Preisblatt ein Preis für zusätzliche Stunden auszuweisen.
 - Der Auftragnehmer ist für die Erstellung eines Konzeptes für die Umsetzung von Schulungen und dessen Inhalt verantwortlich. Es müssen aber mindestens folgende Themen behandelt werden:
 - Einrichtung und Unterhaltung der jeweiligen Software
 - Troubleshooting
- **Anwender-Schulung in deutscher Sprache:**
 - Es sind Schulungen zur initialen Einweisung in die Nutzung der unterschiedlichen Softwares in deutscher Sprache durchzuführen.
 - Die Durchführung der Schulungen muss als Online-Schulungen in Echtzeit oder alternativ vor Ort beim Auftraggeber stattfinden, wobei die Schulungstermine im Voraus abgestimmt werden.
 - Das vom Auftragnehmer geschuldete Grundkontingent für die Anwender-Schulungsleistungen beträgt 6 Stunden insgesamt. Es muss jedoch die Möglichkeit gegeben sein, das Kontingent zu erweitern. Hierfür ist im Preisblatt ein Preis für zusätzliche Stunden auszuweisen.
 - Der Auftragnehmer ist für die Erstellung eines Konzeptes für die Umsetzung von Schulungen und dessen Inhalt verantwortlich, muss aber mindestens folgende Themen abdecken:
 - Bedienung der Softwares
 - Nutzung der unterschiedlichen Features
 - Ein- und Abschalten der Softwares

Der Abruf zusätzlicher - d.h. über das Grundkontingent hinausgehender - Schulungsleistungen erfolgt ausschließlich nach Bedarf durch den Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat weder Anspruch auf Abruf zusätzlicher Schulungsleistungen, noch auf den Abruf einer bestimmten Mindestmenge je Abruf.

Wir gehen davon aus, dass Schulungsleistungen verstärkt zu Beginn des Leistungszeitraums in Anspruch genommen werden. Der Anbieter muss jedoch auch danach für die vereinbarten Schulungsleistungen zur Verfügung stehen.

VII. Zeitraum der Leistungserbringung

Der Leistungszeitraum beginnt einen Monat nach der Zuschlagserteilung. Der Vertrag endet mit der vollständigen Erfüllung aller Leistungspflichten durch den Auftragnehmer sowie deren Abnahme durch den Auftraggeber, soweit werkvertragliche Erfolge geschuldet sind. Das gilt beispielsweise, aber nicht abschließend, für die folgenden Leistungen:

- Vorlage von Darstellungen / Dokumentation der Ergebnisse der geschuldeten Planungsleistungen, einschließlich der Übergabe von elektronischen Datenträgern
- Vorstellung / Präsentation der Planungsergebnisse gegenüber dem Auftraggeber
- Ausführung der Bauleistungen (siehe insbesondere die Anforderungen an das Infozentrum).

Soweit geschuldete Leistungen dienstvertraglichen Charakter haben, endet der Vertrag mit dem Ablauf des Zeitraums, in dem diese Leistungen zu erbringen sind. Das gilt beispielsweise, aber nicht abschließend, für die einzuräumenden Nutzungsrechte / Lizenzen an der Software.

Die geschuldeten Erfolge der werkvertraglichen Leistungen und ebenso die geschuldeten dienstvertraglichen Leistungen sind bis zum Abschluss des Kalenderjahres 2027 zu erbringen. Das schließt die Abrechnung dieser Leistungen gegenüber dem Auftraggeber zu einem abzustimmenden Zeitpunkt ein, der es dem Auftraggeber ermöglicht, dem Fördermittelgeber bis zum Ende des vorgenannten Zeitraumes eine Mitteilung über die Durchführung des Vorhabens zu übermitteln.

Näheres zur Erbringung der in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungen folgt aus dem - den Vergabeunterlagen beigefügten - EVB-IT-Cloudvertrag, EVB-IT Cloud Kriterienkatalog und EVB-IT-Systemvertrag. Diese Verträge sind Bestandteil des mit Zuschlag geschlossenen einheitlichen Vertrages. Die Trennung erfolgt ausschließlich aufgrund der unterschiedlichen Leistungsarten und deren spezifischen Regelungsbedürfnissen. Soweit es zwischen beiden Verträgen einschließlich deren jeweiligen Vertragsbestandteilen und AGB zu Überschneidungen oder Widersprüchen kommt, haben die Bestimmungen des EVB-IT-Cloudvertrages Vorrang vor den

Bestimmungen des EVB-IT-Systemvertrages. Die internen Rangfolgeregelungen der jeweiligen EVB-IT-Verträge bleiben unberührt.

VII. Zusätzliche Informationen

Gewährleistung der Datenverfügbarkeit und -sicherheit nach Vertragsende

Der Anbieter muss gewährleisten, dass die Datenverfügbarkeit und -sicherheit des Landesverbandes Lippe auch nach Ablauf des Vertragszeitraums gewährleistet ist. Dies beinhaltet insbesondere:

- **Bereitstellung einer Export-Datei/Zugangsrecht für eine Übergangszeit:** Der Anbieter wird dem Landesverband Lippe auf eigene Kosten nach Beendigung des Vertrags die Rückübertragung oder Sicherung der Daten ermöglichen. Hierfür stellt dieser dem Landesverband Lippe eine Export-Datei in einem gängigen und offenen Format zur Verfügung.
- Dateiformat zur Verfügung. Erforderlichenfalls ist dem Landesverband Lippe noch solange Zugriff auf die Software zu gewähren, bis die Rückübertragung abgeschlossen ist.
- **Datensicherung und -archivierung:** Der Anbieter führt regelmäßige Datensicherungen durch und bietet dem Landesverband Lippe die Möglichkeit, eine Kopie aller Daten in einem gängigen und offenen Format zu erhalten oder auf einem vom Landesverband Lippe bereitgestellten externen Speichermedium zu archivieren.
- **Löschung der Daten:** Der Anbieter verpflichtet sich, alle Daten des Landesverbandes Lippe nach Ablauf der Übergangszeit oder auf Aufforderung des Auftraggebers sicher und vollständig zu löschen und dies dem Auftraggeber schriftlich zu bestätigen.
- **Vertraulichkeit:** Der Anbieter gewährleistet auch nach Vertragsende die Vertraulichkeit aller Daten des Landesverbandes Lippe und gibt diese nicht an Dritte weiter.