

Leistungsbeschreibung für die Verhandlungsvergabe mit Teilnahmewettbewerb:

Integriertes Constituent Relationship Management (CRM): Kontaktverwaltung, Mailing, Veranstaltungsmanagement

Version 1.1 | Stand: 21.07.2026

Erstellt von: German Institute of Development and Sustainability (IDOS) gGmbH, Bonn

Inhalt

1. Einleitung	3
1.1. Zweck des Dokuments	3
1.2. Kurzprofil des Unternehmens	3
1.3. Ausgangslage	3
1.4. Ziel des Projekts	3
1.5. Begriffsbestimmung	4
1.6. Strategischer Rahmen	5
2. Ausschreibungsgegenstand	7
2.1. Leistungsbestandteile	7
2.2. Vergütung	7
2.3. Leistungsort und -zeitraum	8
2.4. Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	8
3. Technische Infrastruktur	9
3.1. Hosting und Betriebsumgebung	9
3.2. Sicherheit	10
3.3. Nutzende, Rollen und Lizenzen	10
3.4. Architektur	11
3.5. Nachweispflicht	12
4. Datenmigration und Integration	12
4.1. Ausgangslage und Datenbasis	12
4.2. Schnittstellen und Systemintegration	15
4.3. Import, Export und Datenportabilität	16
5. Funktionale Anforderungen	16
5.1. Kontaktdatenverwaltung	17
5.2. Mailing und Newsletter	19
5.3. Veranstaltungsmanagement	21
5.4. Personalisierte Dokumente und Druckausgaben	24
5.5. Reporting und Auswertungen	24
6. Mitwirkungsleistungen des Auftragnehmers	26
6.1. Projektmanagement (Einführungsphase)	26
6.2. Schulung	27
6.3. Softwarenahe Dienstleistungen	27
7. Abnahme und Bereitstellung	29
7.1. Bereitstellungsprüfung	29
7.2. Vertragsbeendigung und Datenrückgabe	29
8. Glossar	30

1. Einleitung

1.1. Zweck des Dokuments

Diese Leistungsbeschreibung definiert die funktionalen, technischen und organisatorischen Anforderungen an eine integrierte CRM-Lösung für das IDOS. Sie dient als verbindliche Grundlage für die Angebotserstellung und bildet die Basis für Vertragsgestaltung, Projektdurchführung und Abnahme. Anbieter¹ entnehmen ihr alle notwendigen Informationen, um ein vollständiges und vergleichbares Angebot einzureichen.

1.2. Kurzprofil des Unternehmens

Das German Institute of Development and Sustainability (IDOS) ist ein unabhängiges Forschungsinstitut und ein Think Tank. IDOS betreibt empirische, theoriegeleitete und anwendungsorientierte Forschung, fördert die transregionale Wissenskoooperation und Ausbildung und bietet Politikberatung an der Schnittstelle von „Entwicklung“ und „Nachhaltigkeit“ mit dem Ziel, eine kooperative multipolare Welt für nachhaltige Zukünfte mitzugestalten.

Am IDOS arbeiten rund 200 Mitarbeitende, davon etwa zwei Drittel im wissenschaftlichen Bereich. Das Institut wird von Prof. Dr. Anna-Katharina Hornidge geleitet und ist Mitglied der Johannes-Rau-Forschungsgemeinschaft (JRF). IDOS ist eine gemeinnützige GmbH (gGmbH) mit Sitz in Bonn.

1.3. Ausgangslage

Das bisher von IDOS genutzte CRM-System ist technisch veraltet und nicht mehr wartbar. Ergänzende Funktionen wie Mailingversand und Veranstaltungsanmeldung werden aktuell über separate externe Dienste abgedeckt, was zu Brüchen und Mehraufwand führt.

Deshalb soll ein integriertes CRM-System mit den Modulen Kontaktverwaltung, Mailingmanagement und Veranstaltungsmanagement beschafft werden.

1.4. Ziel des Projekts

Kontakte zu Partnerinstitutionen, Alumni, politischen Entscheidungsträger und Stakeholdern sind ein zentrales gemeinschaftliches Gut des Instituts. Eine sichere, effektive und bruchfreie Kommunikation mit unseren Kontakten ist ein entscheidender Erfolgsfaktor.

Konkrete Ziele:

1. Die Verwaltung unserer Kontakte zu modernisieren, um sie nachhaltig zu sichern und effektiv nutzen zu können. (CRM)
2. Die Integration der Kontaktverwaltung mit einem eMailing- und Newsletterversand, um bruchfrei und DSGVO-konform in die E-Mailkommunikation mit unseren Kontakten und Kontaktgruppen treten zu können. (Mailingmanagement)
3. Die Integration der Kontaktverwaltung mit einem Veranstaltungsmanagement, um Veranstaltungen effizient organisieren zu können. (Veranstaltungsmanagement)

Eine integrierte CRM-Lösung soll die bestehende, fragmentierte technische Landschaft in den drei Bereichen vereinheitlichen, Prozesse optimieren und die Kommunikation mit unseren Stakeholdern stärken. Dafür sucht IDOS eine webbasierte CRM-Lösung.

¹ Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

Im Unterschied zu vertriebsorientierten Customer-Relationship-Management-Systemen steht nicht das Sales-Pipeline-Management im Vordergrund, sondern die Pflege von Stakeholder-, Partner- und Alumni-Beziehungen – also das, was im Non-Profit- und Wissenschaftskontext als „Constituent Relationship Management“ bezeichnet wird.

1.5. Begriffsbestimmung

Zur genaueren Nachvollziehbarkeit, Überprüfbarkeit und Bewertung sind die einzelnen Anforderungen in Kapitel 3-7 und in den Bewertungsmatrizen (Anlagen A1 und A2) abgebildet.

Nummerierung:

Sämtliche Anforderungen und Bewertungskriterien dieser Leistungsbeschreibung sind eindeutig nummeriert. Die Nummerierung besteht aus zwei Bestandteilen:

Phasenkennung (Präfix): Das Präfix der Kriteriennummer zeigt an, in welcher Verfahrensphase das jeweilige Kriterium geprüft bzw. bewertet wird:

- **TN-xx** kennzeichnet Kriterien, die im Rahmen des **Teilnahmewettbewerbs** anhand des Teilhmeantrags geprüft werden. Sie beziehen sich ausschließlich auf die Eignung des Bewerbers und nicht auf die konkrete angebotene Lösung. In den Anforderungstabellen sind diese Kriterien farblich (rot) hinterlegt.
- **AN-xxx** kennzeichnet Kriterien, die im Rahmen der **Angebotsphase** anhand des eingereichten Angebots geprüft bzw. bewertet werden. Sie beziehen sich vor allem auf die konkrete vom Bieter angebotene Leistung/Lösung.

Kriterientyp:

Unabhängig von der Phasenkennung wird jedes Kriterium zusätzlich einem Kriterientyp zugeordnet, der über die rechtliche Wirkung entscheidet:

- **Typ E:** Eignungskriterien, formelle und strategische Ausschlusskriterien. Teilhmeanträge, die E-Kriterien nicht erfüllen, werden ohne weitere Prüfung ausgeschlossen. E-Kriterien werden nicht bewertet und nicht bepunktet. Sie sind in den Anforderungstabellen mit „E“ gekennzeichnet.
- **Typ A:** Mindestanforderungen, A-Kriterien oder „Muss“-Anforderungen sind eine nicht zu unterschreitende Grenze und führen bei Erfüllung und auch bei Übererfüllung zu einer Bewertung mit „Ja“. Bei Unterschreitung führen sie zu einer Bewertung mit „Nein“ und damit zum Ausschluss des Angebotes. Sie sind in den Anforderungstabellen mit „A“ gekennzeichnet. Das nicht oder nicht vollständige Erfüllen einer Mindestanforderung kann nicht durch die Übererfüllung anderer Anforderungen oder anderweitig, z. B. durch ein besonders preisgünstiges Angebot, kompensiert werden.
- **Typ B:** Bewertungskriterien, B-Kriterien oder „Soll“-Anforderungen bedeuten, dass die geforderte Leistung eine Bewertung erfährt und auf einer Skala von 0 bis 10 Punkten eingeordnet wird. Sie sind in den Anforderungstabellen mit „B“ gekennzeichnet. Die Grundlage für Bewertungsentscheidungen ist in den Bewertungsmatrizen (Anlage A1 und A2) beschrieben.
Bewertungskriterien, die im Teilnahmewettbewerb zur Rangfolgenbildung genutzt werden, sind mit **Typ E/B** (Rankingkriterien) markiert.

Phasenkennung und Kriterientyp sind unabhängig voneinander und werden für jedes Kriterium gemeinsam ausgewiesen.

1.6. Strategischer Rahmen

IDOS verfolgt die strategischen Leitlinien der digitalen Souveränität, Offenheit und Nachhaltigkeit. Folgendes soll gewährleistet werden:

- Reduzierung technologischer Abhängigkeiten,
- Nachhaltige Datenportabilität und Transparenz,
- Interoperabilität mit Forschungspartnern und öffentlichen Einrichtungen,
- Nachvollziehbarkeit von Sicherheits- und Datenschutzmechanismen,
- Langfristige Wirtschaftlichkeit durch offene Standards.

Bei der technischen Umsetzung dieses strategischen Anspruchs ist nicht die Lizenzform der eingesetzten Software maßgeblich, sondern die nachweisliche Erfüllung folgender Prinzipien:

- vollständige und jederzeit eigenständig durchführbare Datenportabilität in offenen, dokumentierten Formaten;
- keine Abhängigkeit von proprietären, nicht offengelegten Schnittstellen oder Datenstrukturen;
- Transparenz über eingesetzte Sicherheits- und Datenschutzmechanismen; sowie
- Interoperabilität auf Basis offener Standards.

Eine auf Open-Source-Software basierende Lösung begünstigt diese Prinzipien strukturell. Anbieter, die eine Open-Source-Lösung einsetzen, legen mit dem Angebot eine Einschätzung zur Nachhaltigkeit und Aktivität der genutzten Open-Source-Lösung vor. Anbieter proprietärer Lösungen müssen gleichwertig nachweisen, wie sie die genannten Souveränitätsprinzipien erfüllen.

Das Projekt steht im Einklang mit der [IDOS-Strategie 2025–2031](#)², der [Digitalstrategie der Bundesregierung 2022](#)³ sowie den Nachhaltigkeits- und Digitalzielen des BMZ und folgt den Prinzipien offener Standards und digitaler Souveränität, wie sie auf europäischer Ebene zunehmend verankert werden.

² IDOS (2024): Sustainable Futures: Research, Policy Advice, and Training for a Collaborative Multi-polar World. Institutsstrategie 2025-2031. <https://www.idos-research.de/ueber-uns/mission-and-vision/>

³ Bundesministerium für Digitales und Verkehr (2022): Digitalstrategie: Gemeinsam digitale Werte schöpfen. <https://d-nb.info/1295071886/34>

Nr.	Typ	Beschreibung
TN-01	E	Der Anbieter weist entsprechend des Formblatts (Anlage 3) das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe i.S.d. § 31 UVgO i.V.m. §§ 123, 124 GWB nach.
TN-02	E	Der Anbieter weist die fachliche Eignung und Leistungsfähigkeit des eingesetzten Personals nach und bestätigt, dass er in der Lage ist, die Implementierung der angebotenen Lösung innerhalb von max. 6 Monaten nach Vertragsabschluss zu erbringen.
TN-03	E	Der Anbieter weist in einer Stellungnahme nach, dass sein angebotenes System folgenden Prinzipien entspricht: - vollständige und jederzeit eigenständig durchführbare Datenportabilität in offenen, dokumentierten Formaten - keine Abhängigkeit von proprietären, nicht offengelegten Schnittstellen oder Datenstrukturen - Transparenz über eingesetzte Sicherheits- und Datenschutzmechanismen; sowie Interoperabilität auf Basis offener Standards.
TN-04	E	Der Anbieter schließt bei Vertragszuschlag einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO (AVV) mit IDOS ab und sichert die Bereitstellung einer DSGVO-konformen Systemlösung zu.
TN-05	E	Der Anbieter weist mindestens zwei abgeschlossene oder laufende Referenzprojekte nach, bei denen ein CRM-System für eine wissenschaftliche Einrichtung, einen Think Tank, eine öffentlich geförderte Organisation oder eine politische Institution implementiert wurde. Die Referenzen sind mit Auftraggeber, Projektlaufzeit und Ansprechperson zu benennen.
TN-06	E	Der Anbieter weist mindestens eine Referenz bei einer öffentlich geförderten Einrichtung nach, bei der Löschkonzept, Opt-in/Opt-out-Dokumentation und Auskunftsrechte nach Art. 15 DSGVO im System produktiv umgesetzt wurden. Die Referenzen sind mit Auftraggeber, Projektlaufzeit und Ansprechperson zu benennen.
TN-07	E	Der Anbieter gewährleistet ein Hosting innerhalb des EWR.
TN-08	E	Eine Zertifizierung nach ISO 27001 oder BSI C5:2020 muss für den Betrieb der Hosting-Infrastruktur, auf der die IDOS-Daten gespeichert und verarbeitet werden, vorliegen.
TN-09	E	Die Leistung beinhaltet eine vollständige Dokumentation aller genutzten Datenformate, Feldstrukturen und API-Schnittstellen.
TN-10	E	Das System beinhaltet keine zwingenden Abhängigkeiten von nicht-dokumentierten, anbieterspezifischen Formaten und Diensten.
TN-11	E	Der Anbieter bestätigt, dass das Angebot alle drei Kernmodule (Kontaktverwaltung, Mailingmanagement, Veranstaltungsmanagement) als integrierte Gesamtleistung umfasst und IDOS ausschließlich einen Vertragspartner sowie einen rechtlichen Ansprechpartner für die gesamte Leistung erhält. Eine Direktvertragsstruktur mit mehreren unabhängigen Anbietern ist ausgeschlossen.
TN-12	E/B	Der Anbieter liefert eine schriftliche Einschätzung zur Langzeitstabilität der eingesetzten Softwarebasis: Release-Frequenz, LTS-Strategie, Unternehmensstabilität und Produktroadmap. Bei Open Source zusätzlich: Community-Aktivität, kommerzielle Trägerschaft oder Foundation-Backing.
AN-001	B	Das System basiert auf Open Source-Software

2. Ausschreibungsgegenstand

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung, Implementierung und Betrieb einer integrierten CRM-Lösung mit den Modulen Kontaktverwaltung, Mailingmanagement und Veranstaltungsmanagement. Der Leistungsumfang umfasst Konzeption, Konfiguration, Hosting, Datenmigration, Systemintegration, Schulung, Dokumentation sowie Wartung und Support.

2.1. Leistungsbestandteile

Der AG beabsichtigt mit dieser Vergabe die nachfolgenden Leistungsbausteine zu beschaffen:

- Bereitstellung und Betrieb des integrierten CRM-Systems in der Cloud gemäß dieser Leistungsbeschreibung – inklusive initialer Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft und Migration der Kontaktdaten aus dem Altsystem sowie einschließlich der Bereitstellung von Zugriffsrechten, die den nachfolgend beschriebenen Nutzerbedarf vollständig abdecken:
 - 20–30 gleichzeitig aktive Bearbeitende mit Schreibzugriff (Referenzmenge für das Preisblatt: 25)
 - ca. 180 Nutzende mit Lesezugriff (Referenzmenge für das Preisblatt: 180)*Anbieter können ihr Lizenz- oder Nutzungsmodell frei wählen. Maßgeblich für die Vergleichbarkeit der Angebote ist die Bepreisung der oben genannten Referenzmengen in der Preiskalkulation (Anlage 2).*
- Projektmanagement in der Einführungsphase gemäß 6.1 der Leistungsbeschreibung
- Schulungen gemäß 6.2 der Leistungsbeschreibung
- Softwarenahe Dienstleistungen, Support und Wartung gemäß 6.3 der Leistungsbeschreibung

Die Leistung kann durch einen einzelnen Anbieter oder durch eine Bietergemeinschaft erbracht werden. Bietergemeinschaften haften gesamtschuldnerisch; ein bevollmächtigter Vertreter der Gemeinschaft ist zu benennen.

Der Einsatz von Unterauftragnehmern ist zulässig. In diesem Fall tritt der Anbieter als Generalunternehmer auf und übernimmt die vollständige vertragliche Verantwortung gegenüber IDOS – einschließlich der Leistungen aller eingesetzten Unterauftragnehmer. IDOS schließt ausschließlich einen Vertrag und hat ausschließlich einen rechtlichen Ansprechpartner.

Wesentliche Unterauftragnehmer sind im Angebot namentlich zu benennen. Wesentlich sind alle Unterauftragnehmer, die eines der drei Kernmodule (Kontaktverwaltung, Mailingmanagement, Veranstaltungsmanagement) ganz oder überwiegend erbringen oder die als Hosting-Anbieter fungieren. Der Anbieter ist für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben zu den Unterauftragnehmern verantwortlich und versichert, die Eignung wesentlicher Unterauftragnehmer vor Angebotsabgabe geprüft zu haben.

Angebote, die eine Direktvertragsstruktur mit mehreren unabhängigen Anbietern vorsehen, werden nicht berücksichtigt.

2.2. Vergütung

Die Vergütung ergibt sich aus der Preiskalkulation (Anlage 2). Die vertraglichen Rahmenbedingungen zur Vergütung sind im EVB-IT-Cloudvertrag (Anlage B) und - Kriterienkatalog (Anlage D) geregelt.

2.3. Leistungsort und -zeitraum

Der Vertrag wird geschlossen voraussichtlich vom 16.11.2026 – 15.11.2028 (Mindestvertragslaufzeit) mit der anschließenden Option auf Verlängerung um jeweils ein Jahr. Leistungsort und weitere Details zur Vertragslaufzeit sind dem EVB-IT-Cloudvertrag (Anlage B) und dem Kriterienkatalog (Anlage D) zu entnehmen.

2.4. Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

Der Auftraggeber (AG) und der Auftragnehmer (AN) stellen sicher, dass folgende Voraussetzungen innerhalb der gesamten Vertragslaufzeit als Mitwirkungsleistungen erbracht werden:

- Übergeordnetes administratives Vertragsmanagement mit Vertragscontrolling
- Begleitung schwerwiegender Eskalation auf höherer Ebene

Zusätzliche Mitwirkungsleistungen des AG:

- Der AG wird für die Vertragslaufzeit entscheidungsbefugte Ansprechpartner benennen und für die Vertragslaufzeit zur Verfügung stellen.
- Der AG gewährleistet die Beteiligung jeweils sachkundiger Vertreter an Abstimmungs- und Fachgesprächen während der Vertragslaufzeit.
- Der AG wird projektwirksame Entscheidungen schnellstmöglich herbeiführen und den AN unverzüglich informieren.
- Der AG unterstützt den AN während der Vertragslaufzeit mit fachkompetentem Personal, das alle benötigten Informationen bereitstellt und imstande ist, notwendige Entscheidungen herbeizuführen. Die benötigten Beschäftigten des AG stehen gemäß der zwischen dem AG und dem AN vereinbarten Projektplanung für Arbeitssitzungen und Workshops bereit.
- Der AG stellt für Rückfragen im Rahmen der Wartung/Störungsbehebung innerhalb der jeweiligen Servicezeiten ausreichend qualifizierte Mitarbeitende zur Verfügung.

3. Technische Infrastruktur

Dieser Abschnitt fasst Anforderungen an Hosting, Betriebsumgebung, Sicherheit und technische Grundarchitektur zusammen.

3.1. Hosting und Betriebsumgebung

Nr.	Typ	Beschreibung
TN-13	E/B	Das Hosting soll innerhalb Deutschlands stattfinden.
AN-002	A	Der Anbieter weist eine gemessene und nachgewiesene Verfügbarkeit von $\geq 99,5$ % pro Monat nach.
AN-003	A	Das System bietet getrennte Test- und Produktivumgebung.
AN-004	A	Das System bietet mind. 50 GB Gesamtspeicher. Der Anbieter beschreibt im Angebot, wie Speichererweiterungen technisch umgesetzt und bepreist werden. Zusätzlicher Speicherbedarf wird transparent und vorab vereinbart; unangekündigte Kapazitätsbeschränkungen oder automatische Kostensteigerungen sind ausgeschlossen.
AN-005	A	Der Anbieter weist eine systemseitige durchschnittliche Antwortzeit von < 3 Sekunden bei Standardabfragen (einfache Suche, Kontaktaufruf, Abspeichern einer Kontaktänderung) nach.
AN-006	B	Der Anbieter sichert eine laufende Überwachung der Systemverfügbarkeit und -performance zu, inkl. eines automatischen Alerting an den Anbieter bei Unterschreitung der vereinbarten Schwellenwerte.
AN-007	B	Der Anbieter übermittelt mindestens quartalsweise einen Verfügbarkeits- und Performance-Bericht an die IDOS-IT, in dem über die vereinbarten SLA-Kennzahlen (Verfügbarkeit, Antwortzeit) berichtet wird.
AN-008	B	Das System erlaubt eine Mandantenfähigkeit, also eine bereichsspezifisch konfigurierbare zentrale Datenbasis mit differenzierten Sichtbarkeitsregeln.
TN-14	E/B	Der Anbieter bietet einen energieeffizienten, CO ₂ -armen Rechenzentrumsbetrieb an.

3.2. Sicherheit

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-009	A	Das System bietet eine Transportverschlüsselung von TLS 1.3 für alle Verbindungen, einschließlich öffentlich erreichbarer Komponenten; HTTP wird serverseitig auf HTTPS umgeleitet.
AN-010	A	Das System bietet eine Datenverschlüsselung für ruhende Daten und Backups von mind. AES-256.
AN-011	A	Alle über das System hochgeladenen Dateien (z.B. Anmeldeformulare, Präferenz-Portal, Import-Schnittstellen) werden vor Speicherung automatisiert auf Schadsoftware geprüft. Infizierte oder nicht prüfbare Dateien werden automatisch abgewiesen; der Vorgang wird protokolliert.
AN-012	B	Das System bietet ein Single Sign-On (SSO) via SAML oder OIDC (Anbindung an bestehende Identity-Infrastruktur, z.B. Microsoft Active Directory).
AN-013	A	Der Anbieter liefert ein Backup-Konzept mit festen, dokumentierten Regeln und ransomwaresicheren Backups. Mindestanforderung: tägliche automatisierte Backups (vollständige Wiederherstellung möglich) und mindestens wöchentliches Vollbackup; mindestens eine Kopie unveränderbar (immutable/offline). Speicherung verschlüsselt an einem vom Produktivsystem räumlich getrennten Standort innerhalb der EU. Aufbewahrung mindestens 30 Tage, Einhaltung auf Verlangen nachweisbar. Mindestens 1x jährlich dokumentierter Restore-Test mit Nachweis gegenüber IDOS-IT.
AN-014	A	Der Anbieter bietet ein Recovery Point Objective von ≤ 24 h an, mit einem Recovery Time Objective von ≤ 8 h für Kernfunktionen.
AN-015	A	Das System bietet Audit-Logs mit Protokollierung aller schreibenden Zugriffe (Änderungen, Exporte, Löschungen). Die Aufbewahrungsfrist beträgt ≥ 180 Tage. Der Zugriff erfolgt rollenbasiert.
AN-016	B	Eine IP-Whitelist für bestimmte Zugänge und API-Endpunkte ist konfigurierbar.
TN-15	E/B	Es erfolgen 1x jährlich ein Sicherheitsaudit oder Pentest durch den Anbieter oder einen unabhängigen Dritten.

3.3. Nutzende, Rollen und Lizenzen

Das System muss folgende Nutzungsszenarien unterstützen:

- Ca. 20–30 aktive Nutzende mit Bearbeitungsrechten
- Ca. 180 Mitarbeitende mit Lesezugriff

Anbieter geben ihr Preismodell transparent an und bepreisen den beschriebenen Bedarf vollständig. Nutzungsbasierte, volumenbasierte und nutzerbasierte Preismodelle sind gleichermaßen zulässig. Die genannten Referenzmengen bilden die verbindliche Bewertungsgrundlage für den Angebotsvergleich; Abweichungen im tatsächlichen Betrieb berühren die Vergleichbarkeit der Angebote nicht.

Named-User-Lizenzen sind während der gesamten Vertragslaufzeit auf andere Personen übertragbar; ein Lizenztausch ist ohne Mehrkosten möglich und wird innerhalb von maximal 31 Tagen umgesetzt.

Das System unterstützt ein differenziertes, rollenbasiertes Berechtigungskonzept (RBAC).
Erläuterung der Mindestanforderung:

Rolle	Beschreibung	Lizenztyp
IT-Admin	generelles Nutzer- und Account-Management, Rollen- und Rechtevergabe → technischer Ansprechpartner	Vollzugriff
CRM-Admin	Schreiben, endgültiges Löschen, Konfiguration, Vorlagen, Feldpflege, Datenpflege, Rollen- und Rechtevergabe → inhaltlicher Ansprechpartner	Teilzugriff (fachliche Administration)
Redakteur	Schreiben, Ändern, Löschen, Datenbankabfragen erstellen und exportieren	Teilzugriff (Editing)
Junior-Redakteur	Schreiben, Ändern, Suchen	Teilzugriff (eingeschränktes Editing)
Lesezugang	Suchen und Lesen	Teilzugriff (Lesen)

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-017	A	Das System bietet eine Zugriffskontrolle/Role-Based Access Control (RBAC) mit granularem Rollen- und Rechtekonzept. Rollen sind auf Einzelnutzer und Nutzergruppen anwendbar. Die Mindestanforderungen an Rollen und Rechte ergeben sich aus der Rollentabelle in Kapitel 3.3.
AN-018	A	Das System unterstützt technisch die gleichzeitige Nutzung durch mindestens 25 Bearbeitende und 180 Lesende. Mehrere Lizenzmodelle sind möglich. Der Anbieter bepreist den beschriebenen Bedarf in der Preiskalkulation.
AN-019	B	Named-User-Lizenzen sind während der gesamten Vertragslaufzeit auf eine andere Person übertragbar; ein Lizenztausch ist ohne Mehrkosten und innerhalb von maximal 31 Tagen umsetzbar.

3.4. Architektur

Das CRM-System wird als webbasierte Lösung betrieben. Alle Funktionen sind über einen standardkonformen Browser zugänglich (mindestens Edge, Firefox); die Installation eines lokalen Clients ist nicht erforderlich. Das System basiert auf einer modularen Architektur, die eine unabhängige Konfiguration und Weiterentwicklung der einzelnen Funktionsbereiche – Kontaktverwaltung, Mailingmanagement und Veranstaltungsmanagement – ermöglicht.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-020	A	Alle öffentlich erreichbaren Komponenten (Anmeldeformulare, Self-Service-Portal, Newsletter-Archiv, u.a.) sind unter einer von IDOS kontrollierten Domain oder per CNAME-Mapping erreichbar
AN-021	A	Alle Funktionen sind über einen standardkonformen Browser zugänglich. Unterstützt werden mindestens: Microsoft Edge (aktuelle Version) und Mozilla Firefox (aktuelle Version).
AN-022	A	Das System bietet eine Benutzeroberfläche für externe Benutzer (öffentliche Bereiche) in Deutsch und Englisch.
AN-023	A	Die Systemoberfläche ist vollständig auf Deutsch verfügbar.
AN-024	B	Die Systemoberfläche ist zusätzlich vollständig oder teilweise auf Englisch verfügbar.
AN-025	B	Öffentlich Bereiche erfüllen WCAG 2.1 AA.
AN-026	B	Systemoberflächen erfüllen WCAG 2.1 AA.

3.5. Nachweispflicht

Alle technischen Vorgaben sind durch Zertifikate, Auditberichte, Testprotokolle, Screenshots oder die Angebotsbeschreibung mit dem Teilnahmeantrag bzw. dem Angebot einzureichen. Nachweise, die erst im Betrieb erbracht werden können, werden anhand der eingereichten Angebotsbeschreibung bewertet und mit Vertragsschluss verbindlich; ihre Nichterfüllung im Betrieb stellt eine Vertragsverletzung dar.

4. Datenmigration und Integration

4.1. Ausgangslage und Datenbasis

Die zu migrierenden Kontaktdaten stammen aus dem bestehenden CRM-System – inklusive der im Altsystem vergebenen Tags. Die Exportdaten aus dem Altsystem sind in Windows-1252 (ANSI) kodiert. Eine Konvertierung nach UTF-8 ist vor oder während der Migration erforderlich (besondere Beachtung von Namen und Adressen aus nicht-westeuropäischen Sprachräumen). Die Information zu Double-Opt-in-validierten Kontakten für die Mailing- und Newsletter-Ansprache liegt in einer oder ggf. mehreren separaten Datenquellen vor. IDOS stellt Struktur und Inhalt dieser Information spätestens mit dem realen Datenexport zur zweiten Testmigration bereit.

Neben der Zeichenkonvertierung ist eine inhaltliche Validierung der zu migrierenden Daten durch den AN erforderlich. Die Validierung umfasst zwei Ebenen: die Strukturvalidierung (vollständiges Feld-Mapping, Vollständigkeit des Datenbestands, Referenzintegrität zwischen Datensätzen und zugehörigen Tags und Protokollen) sowie die Feldwertvalidierung (Prüfung von Feldinhalt und Format für alle technisch prüfbaren Felder). Der Anbieter dokumentiert alle Datensätze, bei denen die Validierung Fehler oder Abweichungen ergibt, und klassifiziert diese nach Fehlertyp und Verantwortlichkeit.

IDOS stellt die Migrationsdaten in Struktur und Format in fiktiven Sample-Daten bereit (s. Anlage E).

Die erste Testmigration kann auf Basis der mitgelieferten fiktiven Sample-Daten durchgeführt werden. Für weitere Testmigrationen kann nach Vertragsschluss und

Abschluss des AVV ein realer Datenexport bereitgestellt werden. Die Abschlussmigration setzt eine schriftliche Freigabe durch den Auftraggeber voraus. Anbieter kalkulieren im Angebot mindestens zwei Testmigrationen.

Verantwortlichkeiten:

Aufgabe	Verantwortlich	Beschreibung
Spaltenbezeichnungen	IDOS	Umbenennung der Spaltenbezeichnungen im CSV-Export auf die im Zielsystem erwarteten Feldnamen, auf Basis des vom Anbieter gelieferten Feld-Mappings
Zusammenführung ergänzender Kontaktinformationen	Anbieter	Sofern IDOS zum Zeitpunkt der Migration weitere Kontaktinformationen (z.B. Opt-in-/Opt-out-Status) aus einer separaten Datenquelle bereitstellt, führt der Anbieter diese anhand der E-Mail-Adresse als Schlüsselfeld mit dem CRM-Export zusammen. Konflikte (z.B. E-Mail-Adresse in einer Quelle ohne Entsprechung in der anderen) werden im Testmigrationsbericht dokumentiert und vor der Abschlussmigration mit IDOS abgestimmt. Die Prüfung dieses Schritts mit realen Daten erfolgt im Rahmen der zweiten Testmigration
Feld-Mapping dokumentieren	Anbieter	Dokumentiertes Mapping aller Quelfelder auf Zielfelder; Felder ohne Entsprechung im Zielsystem werden benannt, Vorgehen abgestimmt (s. Validierungsanforderungen)
Transformation von Feldinformationen	Anbieter	Technische Anpassung von Feldformaten (z.B. Datumsformate, Telefonnummernformate) im Zuge der Migration
Transformation von Datenstrukturen	Anbieter	Strukturelle Anpassungen (z.B. Zusammenführung oder Aufteilung von Feldern), soweit für die korrekte Übernahme ins Zielsystem erforderlich
Inhaltliche Datenbereinigung	IDOS	Korrektur inhaltlicher Fehler, die bereits im Alt-system vorhanden waren (z.B. falsch erfasste Namen, invalide Feldwerte aus dem Quellsystem)
Umgang mit nicht bereinigbaren Datensätzen	Anbieter + IDOS	Datensätze, deren inhaltliche Fehler im Quellsystem nicht rekonstruierbar sind (z.B. irreversible Zeichenverluste), werden – nach Absprache – migriert und im Zielsystem mit einem konfigurierbaren Qualitäts-Tag markiert. Das Vorgehen (Tag-Bezeichnung, Filterbarkeit) wird vor der ersten Testmigration zwischen Anbieter und IDOS abgestimmt.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-027	A	Der Anbieter legt mit dem Angebot ein konkretes Migrationskonzept auf Basis des mitgelieferten Sample-Exports vor. Inhalt: Feld-Mapping, Vorgehen, Verantwortlichkeiten, Umgang mit Zeichenkodierungsproblemen, Umgang mit ggf. zusammenzuführenden ergänzenden Datenquellen, Inhalte von Testmigrationen, Inhalt von Testmigrationsberichten und dem Abschlussbericht.
AN-028	B	Das Migrationskonzept wird nach den Kriterien Vollständigkeit, Verständlichkeit und Robustheit des vorgestellten Vorgehens bewertet.
AN-029	A	Der Anbieter konvertiert die Importdaten von Windows-1252 nach UTF-8 vor oder während der Migration und bestätigt dies im Migrationskonzept.
AN-030	A	Das Altsystem nutzt hierarchische Tag-Strukturen mit Eltern-Kind-Beziehungen (Trennzeichen: \). Der Anbieter beschreibt in seinem Migrationskonzept, wie diese Hierarchie im Zielsystem abgebildet oder transformiert wird.
AN-031	A	Der Anbieter kalkuliert mindestens zwei Testmigrationen ein. Die Abschlussmigration setzt voraus, dass alle kritischen Fehler behoben oder durch IDOS schriftlich akzeptiert wurden.
AN-032	A	In der Testmigration prüft der Anbieter auf Konvertierungsfehler und dokumentiert diese im Testmigrationsbericht.
AN-033	A	In der Testmigration prüft der Anbieter auf Vollständigkeit (Abgleich der Gesamtzahl migrierter Datensätze mit der Ausgangszahl im Altsystem), erklärt diese und dokumentiert alles im Testmigrationsbericht.
AN-034	A	Felder ohne Zielfeld im Zielsystem werden im Migrationskonzept benannt und das Vorgehen (Verwerfung, Sammelfeld, Kommentarfeld) vor der ersten Testmigration schriftlich durch IDOS freigegeben. In der Testmigration verifiziert der Anbieter die korrekte Umsetzung des abgestimmten Mappings.
AN-035	A	In der Testmigration prüft der Anbieter die Referenzintegrität aller Felder mit Verknüpfungen zu Kontaktdatenätzen. Fehler in der Referenzintegrität der Felder „Tags/Kategorien“ und „Opt-in/Opt-out“ gelten als kritisch. Fehler in allen übrigen Referenzfeldern gelten als unkritisch und werden im Testmigrationsbericht dokumentiert.
AN-036	A	In der Testmigration prüft der Anbieter auf Feldwertvalidität (Prüfung aller technisch prüfbaren Felder auf Formatkonformität). Eine Liste aller invaliden Feldwerte mit Datensatz-ID, Feldname und Ist-Wert fließt in den Testmigrationsbericht ein.

AN-037	A	Der Anbieter erstellt nach jeder Testmigration einen Testmigrationsbericht, in dem eine vollständige Liste aller Datensätze mit Validierungsfehlern (Datensatz-ID, Feldname, Fehlertyp, Ist-Wert), getrennt nach drei Kategorien, dokumentiert ist: kritische Fehler (Behebung durch Anbieter vor Abschlussmigration), unkritische Abweichungen (Nachkorrektur durch IDOS; betroffene Datensätze werden im Zielsystem mit einem konfigurierbaren Qualitäts-Tag markiert und sind darüber filterbar) sowie nicht bereinigbare Datensätze (Korrektur durch Constituent notwendig; betroffene Datensätze werden im Zielsystem mit einem konfigurierbaren Qualitäts-Tag markiert und sind darüber filterbar). Kritische Fehler, die durch den Anbieter nicht behebbar sind (z.B. nicht rekonstruierbare Zuordnungen), werden im Testmigrationsbericht gesondert ausgewiesen und mit einer Beschreibung der Ursache versehen. IDOS entscheidet nach Rücksprache mit dem Anbieter über das weitere Vorgehen (Korrektur im Altsystem vor Abschlussmigration, ersatzloses Verwerfen des Datensatzes oder abweichende Regelung). Die Abschlussmigration erfolgt erst nach schriftlicher IDOS-Freigabe, die auch diese Fälle einschließt.
AN-038	A	Der Anbieter verfasst einen abschließenden Migrationsbericht. Dieser enthält mind. die Ergebnisse aller Testmigrationen, die finale Vollständigkeitsprüfung und die Liste unkritischer Fehler zur Nachkorrektur durch IDOS.

4.2. Schnittstellen und Systemintegration

Folgende Schnittstellen sind relevant. Für jede Schnittstelle ist Richtung, Tiefe und Verantwortlichkeit definiert:

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-039	A	Der Anbieter bietet im angebotenen System eine standardisierte, bidirektionale REST-API an. Diese ist vollständig dokumentiert für Import/Export aller im System genutzten Objekttypen (mindestens: Kontakte, Organisationen, Mailing-Listen/Verteiler, Mailings, Veranstaltungen, Teilnehmerdaten, Tags, Opt-in/Opt-out-Protokolle)
AN-040	B	Der Anbieter bietet im angebotenen System eine Schnittstelle für die vom Auftraggeber gepflegten Typo3-Webseite in Form einer Formular- und Event-Integration an: Anmeldeformulare auf IDOS-Website senden Daten an CRM (Typo3 → CRM)

4.3. Import, Export und Datenportabilität

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-041	A	Das System ermöglicht den Import von Kontaktdaten im CSV- und XLS-Format mit Fehlerprotokoll.
AN-042	B	Der Import verfügt über einen interaktiven Mapping-Assistenten, der das Feld-Mapping ohne technische Kenntnisse konfigurierbar macht.
AN-043	A	Das System ermöglicht einen vollständigen, strukturierten Datenexport aller Objekttypen (Kontakte, Organisationen, Mailings, Veranstaltungen, Teilnehmerdaten, Tags, Opt-in/Opt-out-Protokolle) in CSV und JSON – ohne Anbieter-Unterstützung und jederzeit selbstständig durch IDOS durchführbar.
AN-044	A	Exporte sind manuell über REST oder SFTP abrufbar.
AN-045	B	Exporte können automatisiert und zeitlich planbar ausgelöst werden über REST-API oder SFTP
AN-046	A	Ein vollständiger Testexport aller Objekttypen ist Teil der Abnahme

5. Funktionale Anforderungen

Für unsere Arbeit sind drei Module besonders relevant: die Kontaktdatenverwaltung als Herzstück, der Newsletter- und Mailingversand sowie das Veranstaltungsmanagement.

In der Kontaktdatenverwaltung wird sichergestellt, dass Kontakte sauber und nachhaltig gesichert und genutzt werden können. Es folgt Regeln und Standards zur sicheren Kontaktdatenverwaltung, und sichert und dokumentiert zudem, dass Daten DSGVO-konform erhalten bleiben.

Newsletter- und Mailingversand sowie Veranstaltungsmanagement benötigen eigene Funktionalitäten, sollen jedoch beide auf die Kontaktdatenbank – inkl. der segmentbildenden Tags – zugreifen können.

Als systemübergreifendes Prinzip sollen tokenbasierte Links Constituents selbst die Möglichkeit einräumen, ihre Daten einzusehen und zu bearbeiten.

Alle öffentlich Bereiche sollen dem Corporate Design des IDOS entsprechend gestaltet sein. Systemoberflächen und andere nicht öffentliche Bereiche müssen nicht Corporate-Design-konform sein.

Jedes Modul wird untenstehend in einer kurzen Beschreibung der Arbeitsprozesse sowie in einer eigenen Anforderungstabelle beschrieben.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-047	A	Alle öffentlichen Bereiche entsprechen dem Corporate Design des IDOS.
AN-048	A	Das System unterstützt den Gedanken eines „Präferenz-Portals“. Mindestanforderung: Das System stellt für jeden Kontakt auf Anforderung einen personalisierten, tokenbasierten Zugangslink bereit, über den der Kontakt seine gespeicherten Daten einsehen kann (Mindestfunktion). Weitergehende Funktionen sind in 5.1–5.3 beschrieben.
AN-049	A	Das System unterstützt Unicode (UTF-8) in allen Systemkomponenten (UI, E-Mail-Versand, Exporte, öffentliche Seiten). Dies umfasst die Speicherung, Verarbeitung und Darstellung von nicht-lateinischen Schriften, diakritischen Zeichen und Sonderzeichen in Namen, Institutionen und Adressen.
AN-050	A	Das System führt je Datensatz eine nachvollziehbare Änderungshistorie. Diese dokumentiert mindestens: Zeitstempel, geändertes Feld, Vorher- und Nachher-Wert sowie die ausführende Person. Der Zugriff auf die Änderungshistorie ist rollenbasiert konfigurierbar.

5.1. Kontaktdatenverwaltung

Die Kontaktdatenverwaltung ist die zentrale Aufgabe der CRM-Lösung. Im Altsystem befinden sich ca. 35.000 Kontakte.

Kontaktdaten gelangen durch unterschiedliche Wege in die Datenbank:

- Manuelle Eingabe durch Team-Assistenten
- Anmeldung zum Info-Mailings und Newsletter über ein Anmeldeformular
- Anmeldung zu einer Veranstaltung über ein Anmeldeformular

Jeder Kontakt wird mit gängigen Informationen wie Name, Institution, Position, Telefon- und E-Mail-Adresse, als auch mit thematisch und anlassbezogenen Kategorien („Tags“) gespeichert. Die Tags sind die Grundlage für die Kommunikationssegmentierung aus dem System heraus.

Kontakte können über ein Präferenz-Portal ihre gespeicherten Daten einsehen, korrigieren und eigene Interessens-Tags aus einem kontrollierten Vokabular auswählen.

Alle gesetzlich relevanten Dokumentationspflichten muss das System gewährleisten. Jeder erfasste Kontakt kann über die hinterlegte E-Mailadresse einen tokenbasierten Link generieren, der dem Auskunftsrecht nach Art. 15 DSGVO entspricht.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-051	B	E-Mail-Adressen werden automatisch nach konfigurierbaren Mustern (z.B. vorname.nachname@institution.de) generiert. Regelbasierte, sprachspezifisch konfigurierbare Normalisierung von Sonderzeichen gemäß RFC 5321 (z.B. ø→o) ist gewährleistet, Normalisierungsregeln sind dokumentiert.
AN-052	A	Adressfelder unterstützen die Eingabe internationaler Adressen in Unicode (UTF-8); Land wird aus einer kontrollierten Auswahlliste (ISO 3166-1) gewählt.
AN-053	B	Akademische Titel und Anredeformen sind als konfigurierbare Felder mit vordefinierten Werten und Freitextoption umsetzbar.
AN-054	A	Das System prüft bei der Eingabe eines neuen Kontakts in Echtzeit auf Dubletten anhand der E-Mail-Adresse.
AN-055	B	Die Dublettenprüfung umfasst zusätzlich Name und Institution; Fuzzy Matching wird unterstützt (z.B. Erkennung von Namensabkürzungen oder alternativen Schreibweisen).
AN-056	A	Das System bietet eine Volltextsuche über alle Kontaktfelder sowie eine Filterung nach Tags/Kategorien und Land.
AN-057	B	Die Suche unterstützt kombinierte UND/ODER-Verknüpfung mehrerer Tags.
AN-058	B	Filterergebnisse sind als wiederverwendbare Suchabfragen speicherbar.
AN-059	B	Filterung ist nach Ort unterhalb der Länderebene möglich.
AN-060	B	Filterung ist nach Umkreissuche möglich.
AN-061	A	Die Gesamtzahl der im System angelegten Tags oder funktional gleichwertigen Klassifizierungen ist nicht begrenzt.
AN-062	A	Kontakten können beliebig viele Tags oder funktional gleichwertige Klassifizierungen zugewiesen werden.
AN-063	A	Kontaktdatensätze sind über Tag-Kombinationen selektierbar. Selektionsergebnisse sind als wiederverwendbare Segmente speicherbar und stehen modulübergreifend – insbesondere für den Mailingversand und das Veranstaltungsmanagement – zur Verfügung.
AN-064	B	Das System unterstützt eine regelbasierte, automatisierte Generierung protokollarisch korrekter Anreden für Funktionstragende in Politik, Diplomatie und Wissenschaft. Dies umfasst: konfigurierbare Anredevorlagen je Funktion, Gremium und Kommunikationskontext (z.B. formelles Schreiben vs. E-Mail); Unterstützung mehrteiliger Titel, Nachtitel (z.B. MdB, MdEP, Staatssekretär) sowie Adelstitel. Die Anbindung an externe politische Adressdatenbanken (z.B. Munzinger, Kürschner) ist möglich.
AN-065	B	Das System ermöglicht sowohl die Verwaltung kontrollierter Vokabulare durch Admins als auch die Anlage operativer Klassifizierungen (z.B. veranstaltungs- oder mailingbezogen) durch Redakteure.
AN-066	B	Über den tokenbasierten Zugangslink können Kontakte ihre gespeicherten Daten nicht nur einsehen, sondern selbstständig korrigieren sowie eigene Interessens-Tags aus einem kontrollierten Vokabular (z.B. Themen, Regionen, Veranstaltungsformate) auswählen und ändern.

AN-067	B	Kontakte können über ein öffentlich zugängliches Formular selbstständig einen neuen tokenbasierten Zugangslink anfordern (Magic Link per E-Mail), ohne Passwort oder Account.
AN-068	A	Das System unterstützt konfigurierbare, regelbasierte Löschrufen für Kontaktdatenätze, differenziert nach Kontaktkategorien. Eine automatische Löschung ohne manuelle Bestätigung findet nicht statt. Das System ermöglicht eine dokumentierte Löschung oder manuelle Verlängerung mit Begründung.

5.2. Mailing und Newsletter

IDOS unterscheidet zwischen Newsletter (regelmäßige, redaktionell kuratierte Aussendung an Abonnenten mit eigenem Opt-in) und Mailing (anlassbezogene Einzel-Aussendung im hochwertigen Layout, z.B. Einladung, Ankündigung, Teilnehmendenkommunikation für Veranstaltungen). Das Datenmodell muss diese Unterscheidung abbilden können.

Volumen:

- IDOS versendet Newsletter und Mailings an ca. 300.000 Empfänger (nicht unique) pro Jahr.
- Anzahl Newsletter: 12*2 (je 1x Deutsch, 1x Englisch) pro Jahr
- Anzahl anlassbezogener Mailings: ca. 300 im Jahr

Das IDOS-Redaktionsteam legt Vorlagen in mehreren Sprachen für Newsletter an; bisher ist dies auch für Mailings möglich. Diese Templates werden ohne Programmierkenntnisse in einem Template-Editor erstellt; zusätzlich ist ein HTML-Editor gewünscht.

Ist ein Newsletter/Mailing geplant, wird aus dem Template eine Versandvorlage erstellt, die mit Inhalten (Bild, Text, Links, eingebettete Medien) gefüllt wird. Für den Versand werden die Kontaktsegmente aus den relevanten Tags ausgewählt. Die Newsletter/Mailing-Empfänger werden dynamisch aus den Tag-Kombinationen gebildet; Kontaktsegmente aus der CRM-Datenbank stehen für den Mailingversand ohne manuellen Export/Import-Zwischenschritt zur Verfügung.

Das Präferenz-Portal ist für Newsletter-Abonnenten der Ort, an dem sie eigene Interessens-Tags aus einem kontrollierten Vokabular (z.B. Themen, Regionen, Veranstaltungsformate) wählen. Die Auswahl bildet gemeinsam mit weiteren Tags die Grundlage der Segmentierung.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-069	A	Das System bietet einen browserbasierten WYSIWYG-Editor zur Gestaltung von Newslettern und Mailings. Redakteure können Templates ohne HTML-Kenntnisse selbstständig erstellen, bearbeiten und verwalten. Eine Vorschau-funktion vor dem Versand ist vorhanden.
AN-070	B	Zusätzlich zum WYSIWYG-Editor steht ein HTML-Editor zur Verfügung, der die Bearbeitung im HTML-Format ermöglicht.
AN-071	A	Das Newslettersystem unterstützt ein Double-Opt-in-Verfahren mit revisionssicherer Protokollierung (Zeitstempel, IP-Adresse, Zweck/Inhalt der Einwilligung). Der Opt-out ist ohne Login in maximal zwei Klicks möglich und wird ebenfalls mit Zeitstempel protokolliert.
AN-072	A	Das Newslettersystem stellt eine eigenständige Newsletter-Anmeldeseite bereit (Pflichtfeld: E-Mail-Adresse; Optionalfelder: Name, Sprache). Die Seite ist unter IDOS-Domain oder per CNAME erreichbar und durch Redakteure ohne HTML-Kenntnisse konfigurierbar.
AN-073	B	Im Anschluss an den Double-Opt-in-Prozess wird auf einen stabilen Link zum Präferenz-Portal hingewiesen, über den Newsletter-Abonnenten Interessens-Tags wählen, Newsletter-Präferenzen verwalten und eigene Kontaktdaten korrigieren können.
AN-074	B	Der tokenbasierte Zugangslink ist zeitlich begrenzt gültig und erneuerbar. Über ihn kann der Kontakt gespeicherte Daten einsehen und einem Newsletter-Opt-in zustimmen.
AN-075	A	Kontaktsegmente aus der CRM-Datenbank stehen für den Mailing- und Newsletterversand ohne manuellen Export/Import-Zwischenschritt zur Verfügung. Die technische Umsetzung (natives Modul, API-Synchronisation oder vergleichbar) ist vom Anbieter zu beschreiben.
AN-076	A	Der Versand von Newslettern und Mailings erfolgt über eine SPF/DKIM/DMARC-konforme Infrastruktur. DNS- und Bounce-Konfiguration liegen in der Verantwortung des Anbieters.
AN-077	A	Das System unterscheidet Hard Bounces und Soft Bounces. Hard-Bounce-Adressen werden automatisch als unzustellbar markiert und vom weiteren Versand ausgeschlossen. Der Kontaktdatensatz bleibt erhalten. Bounce-Schwellenwerte für automatische Versandpausen sind vom Anbieter transparent ausgewiesen und durch IDOS konfigurierbar.
AN-078	A	Das Newslettersystem erfasst und dokumentiert Tracking-Daten (Öffnungen, Klicks, Inaktivität) je Aussendung ausschließlich für Empfänger, die hierzu separat und granular eingewilligt haben. Die Einwilligung ist von der Newsletter-Anmeldung getrennt abfragbar, standardmäßig nicht vorausgewählt und jederzeit widerrufbar.
AN-079	B	Das System stellt eine dedizierte Versand-IP mit gestufter Reputation-Warm-Up bereit.
AN-080	B	Das Newslettersystem unterstützt A/B-Testing für Betreff- und Inhaltstests.
AN-081	B	Das Newslettersystem stellt ein öffentlich zugängliches Archiv vergangener Newsletter-Ausgaben bereit. Mindestens die letzten zwei Ausgaben sind mit stabiler, dauerhafter URL abrufbar. Die Archivseite ist unter IDOS-Domain oder per CNAME erreichbar. Personalisierte Inhalte und Tracking-Parameter werden in archivierten Versionen entfernt.

5.3. Veranstaltungsmanagement

IDOS organisiert jährlich rund 50 Veranstaltungen unterschiedlicher Art und Größe – von kleinen Roundtables und Book Launches über Workshops und Webinare bis hin zu mehrtägigen Konferenzen mit bis zu 300 Teilnehmenden (hybrid). Hinzu kommen Networking Events, Public Lectures sowie Events im Rahmen externer Veranstaltungen. Das Veranstaltungsmodul des CRM soll den gesamten Lebenszyklus einer Veranstaltung abbilden: von der Erstellung und Bewerbung über die Anmeldung und Teilnehmerkommunikation bis hin zum Check-in vor Ort und der Nachbereitung.

Der Anmeldeprozess umfasst typischerweise einen öffentlichen Anmeldelink, ein konfigurierbares Formular mit veranstaltungsspezifischen Feldern, eine automatische Anmeldebestätigung sowie event-bezogene Erinnerungen und abschließende Informationsmails. Bei bestimmten Formaten – insbesondere Konferenzen – ist ein zweistufiges Verfahren gewünscht: Interessierte reichen zunächst einen Abstract oder eine Kurzbewerbung ein. Nach einer Vorauswahl durch IDOS erfolgt die eigentliche Anmeldung.

Teilnehmende sollen ihre Anmeldung über einen personalisierten, tokenbasierten Link selbst verwalten können – Daten korrigieren, Dokumente hochladen oder sich abmelden. Dieser Self-Service-Link ist Teil des übergreifenden Präferenz-Portal-Konzepts und kann bei Bedarf neu angefordert werden.

Die im Eventmodul erfassten Kontaktdaten fließen nach der Veranstaltung automatisch in die zentrale Kontaktdatenbank ein. Teilnehmende ohne bestehenden Newsletter-Opt-in erhalten im Nachgang eine Einladung zur Newsletter-Anmeldung.

Bereits in der Kontaktdatenbank vorhandene Datensätze werden bei der Synchronisation nach der Veranstaltung auf Aktualisierungen geprüft und bei Bedarf ergänzt – etwa um neue Tags oder korrigierte Kontaktfelder.

Vor Ort unterstützt das System die operative Durchführung: Teilnehmendenlisten mit anpassbarem Logo-Template sind exportierbar und druckfertig aufbereitet, Namensschilder, Badges und Tischkarten werden automatisch aus den Anmeldedaten generiert. Der Check-in per ausgedruckter Liste bleibt als Arbeitsweise bestehen; ein QR-Code-basierter Check-in ist als ergänzende Option möglich.

Für die Außendarstellung soll das System ausgewählte aktuelle Veranstaltungsinformationen per Widget oder strukturiertem Datenfeed bereitstellen, den das Typo3-Redaktionsteam einmalig in die IDOS-Website einbindet. Änderungen an Veranstaltungsdaten – Programm, Referentenliste – sollen danach direkt durch die verantwortlichen Mitarbeitenden im Veranstaltungsmanagementmodul gepflegt werden und automatisch auf der Website sichtbar sein, ohne Umweg über die Webredaktion.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-082	B	Das System unterstützt unterschiedliche Veranstaltungstypen. Je Veranstaltungstyp sind Felder, Anmeldeworkflows und Kommunikationsvorlagen unabhängig konfigurierbar. Neue Typen können ohne Programmieraufwand ergänzt werden.
AN-083	B	Teilnehmenden können pro Veranstaltung manuell Rollen zugewiesen werden (z.B. Teilnehmende, Referenten, Panelisten). Datenfelder und Kommunikation sind gruppenspezifisch konfigurierbar.
AN-084	A	Veranstaltungen, Anmeldeformulare, Bestätigungen und Erinnerungen sind vollständig zweisprachig (DE und EN) bereitstellbar. Die technische Umsetzung der Zweisprachigkeit (z.B. sprachspezifische Versionen, Sprachwahl durch Kontakt, zweisprachige Darstellung in einer Ansicht) ist vom Anbieter zu beschreiben.
AN-085	A	Das System bietet konfigurierbare Anmeldeformulare mit veranstaltungs-spezifischen Pflicht- und Optionalfeldern. Feldsets sind je Veranstaltungstyp unterschiedlich konfigurierbar und durch Redakteure ohne HTML-Kenntnisse erstellbar und anpassbar.
AN-086	B	Das Anmeldeformular unterstützt bedingte Feldlogik: Felder werden abhängig von vorherigen Auswahlen dynamisch ein- und ausgeblendet (Conditional Logic).
AN-087	A	Das Anmeldeformular enthält ein konfigurierbares Textfeld für Datenschutzhinweise, das als Pflichtfeld konfigurierbar ist.
AN-088	B	Drittanmeldung: Berechtigte Nutzende können Kontakte manuell zur Veranstaltung anmelden (z.B. durch eine Assistenz). Die Bestätigungskommunikation geht an die angemeldete Person, nicht an die Anmeldende.
AN-089	B	Das System unterstützt ein zweistufiges Anmeldeverfahren: einem vorgelagerten Bewerbungsprozess (z.B. Abstract, Kurzbewerbung) folgt nach einer Selektion durch IDOS die eigentliche Anmeldung.
AN-090	B	Das System unterstützt konfigurierbare Teilnahmelimits, automatische Wartelisten und ein konfigurierbares Nachrückverfahren.
AN-091	B	Das System unterstützt komplexe Veranstaltungsstrukturen: mehrtägige Veranstaltungen, parallele Tracks und Sub-Sessions mit eigenen Teilnehmendenlimits und Einzelanmeldungen.
AN-092	A	Das System versendet automatisch eine Anmeldebestätigung. Erinnerungen und abschließende Informationsmails werden automatisch versandt; eine manuelle Auslösoption ist vorhanden. Alle Kommunikation ist zweisprachig (DE und EN) konfigurierbar.
AN-093	B	Die Anmeldebestätigung enthält eine Kalendereinladung als ICS-Datei.
AN-094	B	Teilnehmende können über den tokenbasierten Zugangslink ihre Anmeldedaten einsehen, korrigieren, Dokumente hochladen und sich innerhalb einer konfigurierbaren Frist abmelden.
AN-095	A	Berechtigte Nutzende können Teilnehmende manuell zur Veranstaltung hinzufügen.
AN-096	B	Das System unterstützt einen Genehmigungsworkflow für Veranstaltungen mit Teilnahmebeschränkungen (z.B. „invitation only“): Anmeldungen werden erst nach manueller Freigabe durch IDOS bestätigt.

AN-097	A	Das Anmeldeformular und das Präferenz-Portal ermöglichen Datei-Uploads durch Teilnehmende (z.B. Abstracts, CVs, Consent-Formulare, Logos, Fotos). Dateigröße und -formate sind konfigurierbar (mind. .docx, .txt, .pdf, .jpg, .png). Der Speicherort ist DSGVO-konform und vom Anbieter zu spezifizieren. Die Malware-Prüfung erfolgt gemäß Anforderung in Kapitel 3.2.
AN-098	A	Im Veranstaltungsmodul erfasste Kontaktdaten werden automatisch in die zentrale Kontaktdatenbank übernommen. Die Konfliktlösung bei bestehenden Datensätzen ist konfigurierbar.
AN-099	B	Teilnehmende ohne Newsletter-Opt-in erhalten nach der Veranstaltung automatisch eine Einladung zur Newsletter-Anmeldung.
AN-100	B	Das System versendet nach der Veranstaltung automatisch oder auf manuelle Auslösung ein Feedback-Formular. Antworten sind im System abrufbar und mindestens als CSV exportierbar.
AN-101	A	Das System ermöglicht den Export einer druckfertigen Teilnehmendenliste mit anpassbarem Template (inkl. mehrere Logos). Eine Unterschriftenspalte ist konfigurierbar.
AN-102	B	Das System ermöglicht die Generierung eines teilbaren zeitlich begrenzten und widerrufbar Links, der berechtigten Personen ohne System-Login jederzeit den aktuellen Teilnehmendenstand einer Veranstaltung anzeigt (Anzahl Teilnehmende, Rolle).
AN-103	B	Das System unterstützt einen QR-Code-basierten Check-in. Das Verfahren ist vom Anbieter zu beschreiben.
AN-104	A	Das System ermöglicht den Export von Teilnehmendendaten in einem für die Badge- und Namensschilderstellung geeigneten Format (mindestens CSV oder .docx), das mit gängigen Seriendruck-Vorlagen kompatibel ist. Bietet das System darüber hinaus eine native Template-Funktion für Badges oder Namensschilder, müssen diese Templates die Einbindung mehrerer Logos (z.B. Veranstalter- und Partnerlogos) unterstützen.
AN-105	B	Das System generiert druckfertige Badges und Namensschilder direkt aus den Anmeldedaten. Templates sind anpassbar (inkl. mehrere Logos); Ausgabe druckfertig.
AN-106	B	Das System generiert Tischkarten für Panelisten und Referenten aus den Anmeldedaten. Templates sind anpassbar (inkl. mehrere Logos); Ausgabe druckfertig.
AN-107	B	Das System generiert Teilnahmebestätigungen automatisch oder auf manuelle Auslösung. Templates sind anpassbar (inkl. mehrere Logos); Ausgabe als PDF oder in einem offenen, für die Weiterbearbeitung geeigneten Format (z.B. .docx, .odt).
AN-108	A	Das System stellt aktuelle Veranstaltungsdaten über einen strukturierten, maschinenlesbaren Datenfeed im JSON-Format bereit.
AN-109	B	Der Datenfeed ist unter IDOS-Domain oder per CNAME erreichbar.
AN-110	B	Der Datenfeed ermöglicht die Einbindung in die Typo3-Website per Widget oder Extension. Änderungen im CRM werden automatisch auf der Website sichtbar, ohne Eingriff der Webredaktion.

5.4. Personalisierte Dokumente und Druckausgaben

In Einzelfällen ist noch immer eine personalisierte physische Korrespondenz auf Basis von CRM-Kontaktdaten notwendig und gewünscht. Das CRM soll dies unterstützen, mindestens mit der Ausgabe verwertbarer Exporte, z.B. zur Verwendung in Microsoft Word Serienbriefen.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-111	A	Das System ermöglicht den Export von Kontaktdaten in einem offenen, für die Weiterbearbeitung sowie den Seriendruck geeigneten Format (mindestens CSV; z.B. auch .docx, .odt) – etwa für Serienbriefe oder Adresstiketten. IDOS-eigene Vorlagen bleiben in der jeweils eingesetzten Office-Software (z.B. Microsoft Word, LibreOffice Writer) verwaltbar
AN-112	B	Das System ermöglicht die Erstellung personalisierter Dokumente mit Platzhaltern (z.B. Name, Institution, Anrede) auf Basis von IDOS-eigenen Templates (inkl. Logos); Ausgabe als PDF oder in einem offenen, für die Weiterbearbeitung geeigneten Format (z.B. .docx, .odt).
AN-113	B	Druckfertige Adresstiketten können direkt aus dem System ausgegeben werden, ohne externen Zwischenschritt, mit anpassbarem Layout.

5.5. Reporting und Auswertungen

Das System stellt Nutzenden und Administratoren bedarfsgerechte Auswertungen zur Verfügung. Ziel ist es, den Zustand der Kontaktdatenbank, die Kommunikationsleistung und die Veranstaltungsaktivität nachvollziehen zu können. Reports sollen ohne technische Kenntnisse abrufbar und exportierbar sein.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-114	B	Das System bietet ein CRM-Dashboard mit mindestens folgenden vordefinierten Kennzahlen: Gesamtzahl Kontakte, Bestandsentwicklung über Zeit, Opt-in/Opt-out-Entwicklung, Dublettenquote, Vollständigkeitsgrad der Kontaktdatensätze.
AN-115	B	Das CRM-Dashboard ist durch Admins konfigurierbar (Auswahl und Anordnung der angezeigten Kennzahlen).
AN-116	B	Das System bietet Kontakt-Auswertungen nach Kontaktyp, Tag, Region und Sprache.
AN-117	A	Das System bietet anonymisierte Newsletter- und Mailing-Auswertungen je Aussendung: Öffnungsraten, Klickraten und Bounces.
AN-118	B	Das System bietet aggregierte Newsletter- und Mailingauswertungen über mehrere Aussendungen mit Zeitreihenvergleichen. Abmeldungen sind je Aussendung nachvollziehbar dokumentiert.
AN-119	B	Das System bietet Veranstaltungs-Auswertungen: Teilnahmequoten, No-Show-Raten, Wartelisten-Auslastung und Feedback-Auswertungen pro Veranstaltung und aggregiert.
AN-120	B	Das System bietet Segmentierungs-Auswertungen: Größe und Zusammensetzung tag-basierter Segmente; Überschneidungen zwischen Segmenten.
AN-121	B	Alle Reports sind als CSV und PDF exportierbar.
AN-122	B	Reports/Auswertungen sind als wiederverwendbare Vorlagen speicherbar und erneut ausführbar.
AN-123	B	Der Zugriff auf Reports ist rollenbasiert konfigurierbar.
AN-124	A	Das System bietet eine Auswertungsoberfläche für die Audit-Logs; aggregiert nach Rolle und Zeitraum; Zugriff durch IT-Admin.

6. Mitwirkungsleistungen des Auftragnehmers

6.1. Projektmanagement (Einführungsphase)

Der Anbieter stellt eine qualifizierte Projektleitung für die Einführungsphase und benennt feste Ansprechpartner für Technik, Organisation und Kommunikation.

Das Projektmanagement erfolgt strukturiert und nachvollziehbar. Die eingesetzte Methodik ist vom Anbieter zu erläutern und so anzuwenden, dass sie mit den internen Entscheidungs- und Freigabeprozessen des IDOS kompatibel ist. Dies wird in einem Kick-off-Meeting besprochen.

Alle relevanten Projektergebnisse (Beschreibung des Systems/Setups, Abschlussbericht mit Test-, Schulungs- und Migrationsnachweisen Protokolle, Konfigurationen, Schulungsunterlagen) werden in einem zentralen, gemeinsam zugänglichen Dokumentations- und Kommunikationsplattform gespeichert; diese wird vom Anbieter zur Verfügung gestellt.

Nachweis: Die Dokumentationspflicht liegt beim Anbieter.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-125	A	Der Anbieter stellt eine qualifizierte Projektleitung für die Einführungsphase und benennt feste Ansprechpartner für Technik, Organisation und Kommunikation.
AN-126	A	Der Anbieter legt zu Projektbeginn (Kickoff) einen detaillierten Projektplan vor: Meilensteine, Ergebnistypen, Verantwortlichkeiten, Risiken und Ressourcenplanung.
AN-127	A	Der Anbieter führt in der Einführungsphase regelmäßige (mind. zweiwöchigen) Status- und Review-Meetings mit Protokollen durch und übermittelt mindestens monatlich einen Fortschrittsbericht an die IDOS-Projektleitung.
AN-128	B	Der Anbieter stellt eine gemeinsame Kommunikations- und Dokumentationsplattform bereit, auf der alle relevanten Projektergebnisse zentral abgelegt werden.

6.2. Schulung

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-129	A	Der Anbieter führt eine Schulung für die IDOS-IT durch (ca. 5 Personen, Sprache: Deutsch, Präsenz oder Online). Inhalte: Nutzerverwaltung, Rollenvergabe, SSO-Anbindung, Systemkonfiguration (Domain, SMTP), Backup- und Monitoring-Oberfläche, Audit-Log-Zugriff, Datenschutzkonfiguration.
AN-130	A	Der Anbieter führt eine Schulung für CRM-Admins und Redakteure durch (ca. 25 Personen, Sprache: Deutsch, Präsenz oder Online). Inhalte: alle funktionalen Module (Kontaktverwaltung, Mailing, Veranstaltungsmanagement), Tag- und Vokabularverwaltung, Template-Erstellung, Segmentierungslogik, Datenpflege (Dubletten, Löschfristen, Datenqualität), Rechteverwaltung für CRM-Admins. IT-Kenntnisse werden nicht vorausgesetzt.
AN-131	A	Der Anbieter stellt Schulungsunterlagen in deutscher Sprache bereit (digital): Handbuch und FAQ.
AN-132	B	Schulungsunterlagen sind zusätzlich in englischer Sprache verfügbar.
AN-133	B	Der Anbieter stellt ergänzende Lernmaterialien bereit (z.B. Videos, eLearning-Module).

6.3. Softwarenahe Dienstleistungen

Übersicht sonstiger Leistungen im Service Level Agreement (SLA)*:

Leistung	Reaktionszeit (Richtwert)	Behebungszeit (Richtwert)
Kritische Störung (Totalausfall)	≤ 4 Stunden	≤ 8 Stunden
Schwere Störung (eingeschränkte Funktion)	≤ 1 Werktag	≤ 3 Werktage
Standardanfrage / Komfortfehler	≤ 3 Werktage	
Servicezeiten Support	Mo–Fr, 9–17 Uhr	

* Die verbindlichen SLA-Vereinbarungen sind im EVB-IT-Kriterienkatalog (Anlage D) geregelt.

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-134	A	Der Anbieter führt regelmäßige Wartung durch: Kritische Sicherheits-Patches (CVSS Score ≥ 7) werden innerhalb von 72 Stunden eingespielt; nicht-kritische Patches innerhalb von 30 Tagen. Release-Updates werden mit IDOS vorab kommuniziert und abgestimmt.
TN-16	E/B	Der Anbieter stellt für die ersten sechs Monate nach Produktivstart ein erhöhtes Kundensupport-Kontingent von 60 Stunden bereit (Geschätzte Menge auf Abruf), um die Einführungsphase abzudecken. Ab dem 7. Monat gilt das reguläre jährliche Kundensupport-Abrufkontingent gemäß beschriebener Anforderung.
AN-135	A	Der Anbieter stellt spätestens ab dem 7. Monat nach Produktivstart ein jährliches Kundensupport-Kontingent (auf Abruf) bereit. Im Angebot ist ein Referenzkontingent von 60 Stunden zu bepreisen. Support umfasst Fehleranalyse, Anwenderfragen und Konfigurationshilfe.
AN-136	A	Der Anbieter stellt ein jährliches Customizing-Kontingent (auf Abruf) bereit. Im Angebot ist ein Referenzkontingent von 20 Stunden zu bepreisen. Customizing umfasst systemseitige Anpassungen, Konfigurationsänderungen und Erweiterungen auf Anfrage von IDOS.
AN-137	A	Der Anbieter bietet Support in deutscher Sprache an (z.B. Telefon, E-Mail oder Ticket-System).

7. Abnahme und Bereitstellung

7.1. Bereitstellungsprüfung

Die Abnahme erfolgt durch IDOS nach schriftlicher Bestätigung aller Prüfpunkte. Alle Nachweise sind vom Anbieter zu dokumentieren und im Abnahmebericht beizulegen.

Prüfaspekt	Nachweis / Messkriterium
Migration	Vollständige (im Sinne der in 4.1 definierten Fehlerklassen) Übernahme aller im Altsystem vorhandenen Datensätze ins Zielsystem und Ausweisung aller Fehler*
Performance	Durchschnittliche Antwortzeit < 3 Sek. bei Standardabfragen unter normaler Auslastung
Mail-Zustellbarkeit	SPF/DKIM/DMARC aktiv; Bounce-Handling funktionsfähig; Testaussendung erfolgreich
Verfügbarkeit	Monitoring-Nachweis $\geq 99,5$ % über 30 Tage
Datenschutz	Vollständige Umsetzung DSGVO (AVV, Löschkonzept, Backup-Nachweis)
Domain / URL	Alle öffentlichen Komponenten unter IDOS-Domain oder CNAME erreichbar; gültiges SSL-Zertifikat vorhanden
Barrierefreiheit	WCAG 2.1 AA: Selbsterklärung des Anbieters für die konfigurierte IDOS-Instanz mit dokumentierter Plausibilitätsprüfung; ergänzend automatisierter Scan-Bericht möglich
Export	Vollständiger Test-Datenexport CSV/JSON/XML mit dokumentiertem Schema; erfolgreicher Testimport durch IDOS

*Für Definition kritischer und unkritischer Fehler sowie nicht bereinigbarer Datensätze siehe Testmigrationsbericht.

7.2. Vertragsbeendigung und Datenrückgabe

Das System muss einen vollständigen, strukturierten Datenexport ohne Anbieter-Unterstützung ermöglichen (s. Kapitel 4.3 „Import, Export und Datenportabilität“), sodass ein Systemwechsel jederzeit technisch durchführbar ist. Zusätzlich gilt:

Nr.	Typ	Beschreibung
AN-138	A	Der Anbieter stellt eine vollständige Dokumentation der Datenstruktur und Feld-Mappings bereit, die einen Import in ein Nachfolgesystem ermöglicht.
AN-139	A	Nach Vertragsende stellt der Anbieter alle IDOS-Daten für mindestens drei Monate weiterhin zum Export bereit. Der Anbieter unterstützt IDOS auf Anfrage bei der Datenübergabe an ein Nachfolgesystem.

8. Glossar

A-Kriterium

Mindestanforderung in der Leistungsbewertungsmatrix (Anlage A.2). Wird mit „Ja“ (erfüllt) oder „Nein“ (nicht erfüllt) bewertet. Nicht-Erfüllung führt zum Ausschluss des Angebots. Übererfüllung bringt keinen Bewertungsvorteil.

Abnahme

Formale Bestätigung durch IDOS, dass alle vereinbarten Leistungen vollständig und mängelfrei erbracht wurden.

AES-256

Advanced Encryption Standard mit 256-Bit-Schlüssellänge. Verschlüsselungsstandard für ruhende Daten und Backups.

AG / AN

Auftraggeber (AG) = IDOS. Auftragnehmer (AN) = der Anbieter/Dienstleister.

Alumni

Ehemalige Stipendiatinnen und Stipendiaten, Teilnehmende von IDOS-Programmen oder frühere Mitarbeitende, die als Kontakte im CRM geführt werden.

Fiktiver Sample-Export

Vom Anbieter für die Kalkulation und ggf. erste Testmigration verwendeter Datenexport aus dem Altsystem, der aus fiktiven Daten erstellt wurde. Dient der Prüfung von Datenstruktur und Migrationsvorgehen vor Vertragsschluss.

API (Application Programming Interface)

Programmierschnittstelle, über die zwei Systeme automatisiert Daten austauschen können.

Audit-Log

Systemweites Protokoll aller schreibenden Zugriffe (Änderungen, Exporte, Löschungen) mit Zeitstempel und ausführender Person.

AVV (Auftragsverarbeitungsvertrag)

Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zur DSGVO-konformen Regelung der Datenverarbeitung im Auftrag.

B-Kriterium

Bewertungskriterium in der Leistungsbewertungsmatrix (Anlage A.1). Nicht-Erfüllung führt nicht zum Ausschluss, beeinflusst aber die Gesamtbewertung.

Badge / Namensschild

Druckfertiges Teilnehmerausweis-Dokument, das aus den Anmeldedaten einer Veranstaltung generiert wird. Enthält typischerweise Name, Institution und ggf. Rolle.

Barrierefreiheit

Eigenschaft digitaler Angebote, die es Menschen mit Behinderungen ermöglicht, diese ohne Einschränkungen zu nutzen. Maßgeblicher Standard: WCAG 2.1 AA.

Bounce

Nicht zugestellte E-Mail. Unterschieden wird zwischen Hard Bounce (dauerhaft nicht zustellbar) und Soft Bounce (temporär nicht zustellbar).

Bruchfreie Integration

Systemintegration ohne manuelle Zwischenschritte (z.B. Export/Import). Daten fließen automatisch zwischen Modulen oder Systemen.

BSI C5:2020

Kriterienkatalog des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) für Cloud-Dienste. Neben ISO 27001 anerkannter Sicherheitsnachweis für das Hosting.

Check-in

Prozess der Anwesenheitserfassung bei einer Veranstaltung. Derzeit per ausgedruckter Teilnehmendenliste.

CNAME (Canonical Name)

DNS-Eintrag, der eine Subdomain auf einen externen Dienst umleitet, sodass dieser unter einer IDOS-kontrollierten Domain erreichbar ist.

Conditional Logic

Bedingte Feldlogik in Formularen: Felder werden abhängig von vorherigen Eingaben oder Auswahlen dynamisch ein- oder ausgeblendet.

Constituent Relationship

Im Non-Profit- und Wissenschaftskontext verwendeter Begriff für Beziehungen zu Stakeholdern, Partnern und Alumni – im Unterschied zum vertriebsorientierten Customer Relationship.

Corporate Design (CD)

Visuelles Erscheinungsbild einer Organisation (Farben, Schriften, Logo).

CRM (Customer / Constituent Relationship Management)

Softwaresystem zur Verwaltung von Kontaktdaten und zur Steuerung der Kommunikation mit Stakeholdern.

Customizing

Anpassung des Systems an spezifische Anforderungen von IDOS, die über die Standardkonfiguration hinausgehen.

Datenfeed

Strukturierter, maschinenlesbarer Datenstrom (z.B. im JSON-Format).

Datenportabilität

Fähigkeit, alle im System gespeicherten Daten vollständig und gängigen, maschinenlesbaren Formaten (PDF, CSV) zu exportieren – ohne Anbieter-Unterstützung und ohne proprietäre Abhängigkeiten.

Datensynchronisation

Automatischer Abgleich von Kontaktdaten zwischen verschiedenen Modulen oder Systemen (z.B. Veranstaltungsmodul → zentrale Kontaktdatenbank).

Digitale Souveränität

Strategisches Prinzip: Kontrolle über eigene Daten, Systeme und technische Abhängigkeiten. Operationalisiert durch Anforderungen an Datenportabilität, offene Standards und transparente Schnittstellen.

DKIM (DomainKeys Identified Mail)

E-Mail-Authentifizierungsverfahren, das die Integrität einer E-Mail durch eine digitale Signatur nachweist.

DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance)

E-Mail-Authentifizierungsprotokoll, das SPF und DKIM kombiniert und festlegt, wie mit nicht authentifizierten E-Mails umzugehen ist.

Double-Opt-in

Zweistufiges Einwilligungsverfahren für Newsletter-Anmeldungen: Nach der Anmeldung erhält die Person eine Bestätigungs-E-Mail; erst nach Bestätigung wird die Einwilligung als erteilt gewertet.

Drittanmeldung

Anmeldung einer Person zu einer Veranstaltung durch eine dritte Person (z.B. Assistenz, Vorzimmer). Die Bestätigungskommunikation geht an die angemeldete, nicht an die anmeldende Person.

DSGVO

Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Dublettenprüfung

Automatische Erkennung doppelt erfasster Kontaktdatensätze bei der Dateneingabe.

E-Kriterium

Eignungskriterium. Formales oder strategisches Ausschlusskriterium. Teilnahmeanträge, die E-Kriterien nicht erfüllen, werden ohne weitere Prüfung ausgeschlossen.

E/B-Kriterium

Rankingkriterium. Bewertungskriterien, die im Teilnahmewettbewerb zur Rangfolgenbildung genutzt werden.

EVB-IT

Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen durch die öffentliche Hand in Deutschland.

Feldwertvalidität

Prüfung, ob Feldinhalte einem definierten Format entsprechen (z.B. E-Mail-Adresse im korrekten Format, Datum im richtigen Format). Teil der Migrationsvalidierung.

Fuzzy Matching

Verfahren zur unscharfen Suche, das ähnliche Begriffe erkennt (z.B. Namensabkürzungen, Tippfehler, alternative Schreibweisen). Wird bei der Dublettenprüfung eingesetzt.

Genehmigungsworkflow

Prozess, bei dem Anmeldungen zu einer Veranstaltung erst nach manueller Freigabe bestätigt werden. Eingesetzt bei „invitation only“-Formaten oder Veranstaltungen mit Teilnahmebeschränkungen.

Georedundanz

Speicherung von Backups an einem vom Produktivsystem geographisch getrennten Standort. Schützt vor Datenverlust bei lokalen Ausfällen.

Hard Bounce

Dauerhaft nicht zustellbare E-Mail-Adresse (z.B. Postfach existiert nicht, Domain ungültig).

Hosting

Betrieb des CRM-Systems auf Servern eines Anbieters.

Hybrid-Veranstaltung

Veranstaltungsformat mit gleichzeitiger Präsenz vor Ort und digitaler Teilnahme (z.B. per Videokonferenz).

ICS

Dateiformat für Kalendereinladungen, das von gängigen Kalenderanwendungen (Outlook, Google Calendar) importiert werden kann.

Interne Bereiche / Systemoberfläche

Verwaltungsoberfläche des CRM-Systems, die ausschließlich für angemeldete IDOS-Mitarbeitende zugänglich ist.

ISO 3166-1

Internationaler Standard für zweistellige Ländercodes (z.B. DE, GB, JP). Grundlage für die kontrollierte Länderliste im System.

ISO 27001

Internationaler Standard für Informationssicherheits-Managementsysteme. Zertifizierung als Nachweis für den sicheren Betrieb des Hostings.

JSON (JavaScript Object Notation)

Maschinenlesbares Dateiformat für strukturierten Datenaustausch.

Kontingent

Im Vertrag vereinbartes Stundenvolumen für Support- oder Customizing-Leistungen pro Jahr.

Kontaktsegment

Teilmenge der Kontaktdatenbank, die durch Tag-Kombinationen definiert wird. Grundlage für den gezielten Versand von Newslettern und Mailings.

Kritische Fehler

Bei der Migration: Fehler in der Referenzintegrität der Felder „Tags/Kategorien“ und „Opt-in/Opt-out“, die vor der Abschlussmigration vollständig behoben sein müssen.

LTS (Long-Term Support)

Softwareversion mit verlängertem Supportzeitraum und garantierten Sicherheitsupdates. Relevant für die Nachhaltigkeitsbewertung von Softwarelösungen.

Magic Link

Tokenbasierter Einmal-Link, der per E-Mail zugestellt wird und ohne Passwort oder Account den Zugang zum Präferenz-Portal ermöglicht.

Mailing

Anlassbezogene Einzel-Aussendung (z.B. Einladung, Ankündigung, Teilnehmendenkommunikation). Im Unterschied zum Newsletter kein regelmäßiges Erscheinen und kein eigenständiges Opt-in erforderlich.

Mandantenfähigkeit

Fähigkeit eines Systems, unterschiedlichen Nutzerbereichen (z.B. Abteilungen) bereichsspezifische Sichtbarkeitsregeln auf einer gemeinsamen Datenbasis zu ermöglichen.

Migration

Übertragung von Daten aus dem Altsystem in das neue CRM-System.

Migrationskonzept

Vom Anbieter mit dem Angebot vorzulegendes Dokument, das die Migrationsplanungen beschreibt.

Mirror-Link

Stabile, dauerhaft erreichbare URL einer archivierten Newsletter-Ausgabe. Personalisierte Inhalte und Tracking-Parameter werden in der archivierten Version entfernt.

Newsletter

Regelmäßige, redaktionell kuratierte Aussendung an Abonnentinnen und Abonnenten mit eigenem Double-Opt-in.

OIDC (OpenID Connect)

Authentifizierungsprotokoll auf Basis von OAuth 2.0. Ermöglicht Single Sign-On (SSO) über bestehende Identity-Provider (z.B. Microsoft Active Directory).

Open Source

Software, deren Quellcode öffentlich zugänglich ist. Begünstigt digitale Souveränität, Transparenz und Interoperabilität.

Opt-in / Opt-out

Opt-in: Ausdrückliche Einwilligung einer Person zum Erhalt von E-Mail-Kommunikation. Opt-out: Widerruf dieser Einwilligung. Beide werden mit Zeitstempel und Inhalt revisionssicher protokolliert.

Öffentliche Bereiche

Alle Komponenten des CRM-Systems, die ohne Anmeldung öffentlich zugänglich sind, z.B. Anmeldeformulare für Veranstaltungen und Newsletter Newsletter-Archiv.

Pentest (Penetrationstest)

Simulierter Angriff auf ein System zur Identifikation von Sicherheitslücken.

Poweruser

Redakteur*in mit erweiterten Rechten (entspricht der Rolle „CRM-Admin“). Übernimmt inhaltliche Konfigurationsaufgaben wie Tag-Verwaltung, Template-Pflege und Rollenzuweisung.

Präferenz-Portal

Personalisierter Self-Service-Bereich, über den Kontakte ihre gespeicherten Daten einsehen sowie ggf. korrigieren und Kommunikationspräferenzen verwalten können.

Qualitäts-Tag

Konfigurierbares Tag, das im Zielsystem auf Datensätze mit Migrationsfehlern gesetzt wird. Ermöglicht die gezielte Filterung und Nachbearbeitung betroffener Datensätze.

RBAC (Role-Based Access Control)

Rollenbasiertes Berechtigungskonzept: Zugriffsrechte werden Rollen zugewiesen. Personen erhalten Rechte durch Zuweisung einer oder mehrerer Rollen.

Referenzintegrität

Sicherstellung, dass Verknüpfungen zwischen Datensätzen korrekt erhalten bleiben (z.B. Tags sind dem richtigen Kontakt zugeordnet). Fehler in der Referenzintegrität von Tags und Opt-in/Opt-out gelten bei der Migration als kritisch.

RFC 5321

Technischer Standard für das SMTP-Protokoll (E-Mail-Versand), u.a. mit Regeln zur Normalisierung von E-Mail-Adressen.

RPO / RTO

Recovery Point Objective (RPO): Maximaler Datenverlust im Störfall. Recovery Time Objective (RTO): Maximale Wiederherstellungszeit.

SAML (Security Assertion Markup Language)

Standard für den Austausch von Authentifizierungs- und Autorisierungsdaten. Ermöglicht Single Sign-On (SSO) zwischen verschiedenen Systemen.

SFTP (Secure File Transfer Protocol)

Verschlüsseltes Protokoll zur Dateiübertragung zwischen Systemen. Wird u.a. für automatisierte Datenexporte genutzt.

SLA (Service Level Agreement)

Vereinbarung über Qualitäts- und Verfügbarkeitskennzahlen eines Dienstes (z.B. Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Eskalationsstufen).

Soft Bounce

Temporär nicht zustellbare E-Mail (z.B. Postfach voll, Server vorübergehend nicht erreichbar).

SPF (Sender Policy Framework)

Mechanismus zur E-Mail-Authentifizierung, der festlegt, welche Server E-Mails für eine Domain versenden dürfen.

SSO (Single Sign-On)

Verfahren, das es Nutzenden ermöglicht, sich einmalig zu authentifizieren und damit Zugang zu mehreren Systemen zu erhalten.

Tag

Schlagwort oder Klassifizierung, das einem Kontaktdatensatz zugewiesen wird. Tags sind die Grundlage der Kommunikationssegmentierung und können thematisch (z.B. Regionen, Themen), anlassbezogen (z.B. Veranstaltungsteilnahme) oder redaktionell (z.B. Mailinglisten) sein.

Testmigration

Probelauf der Datenmigration mit vollständigem Validierungsbericht.

TLS 1.3 (Transport Layer Security)

Aktuelles Verschlüsselungsprotokoll für die sichere Datenübertragung zwischen Client und Server (HTTPS).

Tokenbasierter Link

Personalisierter, zeitlich begrenzter Zugangslink, der einem Kontakt eindeutig zugeordnet ist. Ermöglicht den Zugang zum Präferenz-Portal ohne Passwort oder Account.

Typo3

Content-Management-System (CMS), auf dem die öffentliche Website von IDOS betrieben wird.

Unkritische Fehler

Bei der Migration: Fehler, die identifizierbar und manuell durch IDOS nachkorrigierbar sind. Werden vollständig dokumentiert.

UTF-8

Universelles Zeichenkodierungsformat, das alle Schriften und Sonderzeichen weltweit abbilden kann. Nachfolger von Windows-1252 (ANSI).

WCAG 2.1 AA (Web Content Accessibility Guidelines)

Internationaler Standard für barrierefreie Webinhalte. Stufe AA ist die gesetzlich relevante Anforderungsstufe für öffentliche digitale Angebote.

Windows-1252 (ANSI)

Älteres Zeichenkodierungsformat, das im Altsystem verwendet wird. Unterstützt keine nicht-westeuropäischen Schriften. Muss vor oder während der Migration nach UTF-8 konvertiert werden.

WYSIWYG (What You See Is What You Get)

Editorprinzip, bei dem die Bearbeitung direkt in der späteren Ausgabedarstellung erfolgt – keine HTML-Kenntnisse erforderlich.

XML (Extensible Markup Language)

Maschinenlesbares Dateiformat für strukturierten Datenaustausch. Wird u.a. für vollständige Datenexporte und die Bereitstellungsprüfung.