



## **16591-2026 Konzeptvorgaben**

Dieses Dokument enthält Hinweise und Mindestanforderungen zu den mit dem Angebot einzureichenden Konzepten. Die nachfolgend aufgeführten Inhalte sind nicht abschließend. Die Bieter werden ausdrücklich aufgefordert, ihre Leistungen und Vorgehensweisen so detailliert und nachvollziehbar darzustellen, dass der Auftraggeber die Qualität des Angebots umfassend beurteilen kann.

Die Konzepte bilden einen wesentlichen Bestandteil der Angebotswertung (vgl. Zuschlagskriterien).

Fehlen geforderte Konzepte oder wesentliche Konzeptbestandteile oder werden die Mindestanforderungen nicht erfüllt, kann dies zum Ausschluss des Angebots von der Wertung führen.

### **1. Übernahme- und Einarbeitungskonzept**

Das Konzept soll insbesondere folgende Aspekte behandeln:

- Aufwandseinschätzung und Vorgehen zur Bewältigung des erhöhten Aufwands während der Übergangs- und Einarbeitungsphase,
- strukturierte Übernahme des vorhandenen Systemwissens einschließlich der Einarbeitung in:
  - die bestehende Systemarchitektur,
  - individuelle Entwicklungen,
  - eingesetzte Extensions,
  - vorhandene Schnittstellen,
  - Betriebs-, Test- und Deploymentprozesse,
  - bestehende Dokumentationen,
- Risikoanalyse und Maßnahmen zur Risikominimierung,
- Umgang mit bestehenden technischen Altlasten,
- Zeit- und Ressourcenplanung bis zur vollständigen Übernahme der Pflegeleistungen,
- Maßnahmen zur Sicherstellung einer nahtlosen Fortführung des Betriebs ohne Beeinträchtigung der vereinbarten Serviceleistungen.
- Darstellung, wie sichergestellt wird, dass Einarbeitungsaufwände nicht zu Einschränkungen bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Pflegeleistungen führen.

### **2. Konzept für die Umsetzung der Pflegeleistungen**

Das Konzept soll insbesondere Aussagen zu folgenden Punkten enthalten:

- Qualifikation, Erfahrung und Anzahl der für die Leistungserbringung vorgesehenen Mitarbeitenden,
- Organisatorischer Ablauf der Leistungserbringung, einschließlich Abstimmung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber,
- Kommunikationswege und feste Ansprechpartner,
- Statusberichte und regelmäßige Information des Auftraggebers,
- Vertretungs- und Ausfallregelungen,
- eingesetzte Werkzeuge und Automatisierungsgrad (z. B. Monitoring, automatisierte Tests, CI/CD-Pipelines und Deploymentprozesse),
- Darstellung der Erfahrung mit Betrieb, Pflege und Optimierung Solr-basierter Suchlösungen im TYPO3-Umfeld

- Maßnahmen zur Qualitätssicherung (z. B. Qualitätsmanagement nach ISO 9001 oder gleichwertig),
- Maßnahmen zum Informationssicherheitsmanagement (z. B. Informationssicherheitsmanagement nach ISO/IEC 27001 oder gleichwertig),
- Maßnahmen für sichere, nachvollziehbare und möglichst unterbrechungsfreie Deployments sowie den Einsatz automatisierter Bereitstellungsprozesse

### **3. Konzept Störungsmanagement**

Das Konzept soll insbesondere darstellen:

- Organisation und Transparenz des Ticket- und Bearbeitungsprozesses,
- Vorgehen bei Analyse, Priorisierung und Bearbeitung gemeldeter Störungen,
- Umgang mit zunächst unklaren oder schwer eingrenzbaeren Ursachen,
- Vorgehen bei der Abgrenzung zwischen Pflegeleistung und Weiterentwicklungsleistung
- interne Eskalations- und Entscheidungswege,
- Dokumentation der Ursachenanalyse sowie der ergriffenen Maßnahmen,
- Reporting und Kommunikation gegenüber dem Auftraggeber,
- Maßnahmen zur nachhaltigen Vermeidung wiederkehrender Störungen.

### **4. Konzept für die Umsetzung der Weiterentwicklungsleistungen**

Das Konzept soll insbesondere Aussagen zu folgenden Punkten enthalten:

- Qualifikation, Erfahrung und Anzahl der für die Leistungserbringung vorgesehenen Mitarbeitenden,
- Organisation und Durchführung von Weiterentwicklungsprojekten,
- Kommunikation und Abstimmungsprozesse mit dem Auftraggeber,
- Statusberichte und Projektsteuerung,
- Vertretungs- und Ausfallregelungen,
- eingesetzte Werkzeuge und Automatisierungsgrad,
- Qualitätssicherung sowie Vorgehen bei Tests, Abnahmen und Produktivsetzungen.