

Leistungsbeschreibung (Anlage 1)

Aktenzeichen: 2026-0282

Politikmonitoring

24. Juni 2026

Inhalt

I. Vorbemerkung	3
II. Einführung eines Politikmonitoring-Systems	3
1. Allgemeine Aussagen zur Infrastruktur des Auftraggebers	3
III. Zielsetzung	4
IV. Leistungsumfang	4
1. Lizenzen.....	4
2. Politik-Monitoring	4
3. Systemvoraussetzungen / Technische Anforderungen.....	5
4. Datenschutz	6
5. Service Level Agreements	7
5.1 Verfügbarkeit und Ausfallzeiten	7
5.2 Wartungsarbeiten	8
5.3 Gefährdung der Betriebssicherheit.....	8
6. Optional.....	8
V. Anforderung an das Angebot	9
1. Implementierung / Herbeiführung der Betriebsbereitschaft	9
2. Allgemein.....	9
3. Umfang des Angebots	9
VI. Zeitplan	10
1. Vertragslaufzeit	10

I. Vorbemerkung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bündelt als Dachverband die Expertise von 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 verbraucherpolitischen Verbänden - darunter über 2.000 Organisationen und sieben Millionen Einzelmitglieder - für einen starken Schutz der Verbraucher:innen in Deutschland. Der vzbv ist die Stimme der Verbraucher:innen – und damit eine entscheidende Kraft in der Politik. Wir wissen, was Verbraucher:innen bewegt und verschaffen ihnen Gehör bei Politik, Wirtschaft und Verwaltung. Strukturelle Missstände decken wir auf, benennen Verbraucherprobleme und entwickeln Lösungen. So tragen wir dazu bei, dass Märkte transparent und gerecht gestaltet werden.

II. Einführung eines Politikmonitoring-Systems

Ein wichtiges Ziel des vzbv besteht darin in allen politisch entscheidenden Gremien mit am Tisch zu sitzen und die Politik entscheidend mitzugestalten, um die Interessen der Verbraucher:innen zu vertreten. Als Maßnahme zur Erreichung dieses Ziels, soll das strategische Lobbying professionalisiert werden. Um Einfluss zu nehmen, muss der vzbv frühzeitig über politische Überlegungen informiert sein. Zudem müssen politische Gespräche maximal effektiv geführt werden.

Auf einen Blick sollen Informationen zu Stakeholdern, aber auch Themen zusammengeführt werden können. Zum Beispiel sollten Redebeiträge von Stakeholdern zusammengefasst, Gesetzgebungsverfahren einfach verfolgt oder Aussagen von Stakeholdern auf Social Media überblickt werden. Darüber hinaus sollte es durch das System möglich sein, Wortführer beziehungsweise wichtige Akteure in Meinungsbildungsprozessen zu identifizieren.

1. Allgemeine Aussagen zur Infrastruktur des Auftraggebers

Der AG betreibt eine hybride Infrastruktur. Wichtige Dienste und Service, insbesondere solche mit einem hohen Schutzbedarf, werden in einem eigenen Rechenzentrum intern betrieben.

Gleichzeitig werden auch geeignete Services als Software as a Service (SaaS) oder Infrastructure as a Service betrieben. Diese Services werden ausschließlich mit M365 als Authentifizierungsebene verbunden.

Der AG setzt für die Bürokommunikation M365 ein. Alle Clients sind mit Windows 11 und dem Office Paket für M365 ausgestattet. Zudem werden die in M365 zur Verfügung stehende Sicherheits- und Compliance-Funktionalitäten verwendet, bzw. kommen diese perspektivisch zum Einsatz. Als zentrales Kommunikationswerkzeug ist Teams im Einsatz und wird auch für die Telefonie verwendet.

Hinsichtlich der aktuellen Entwicklungen rund um SaaS ist die Bedeutung von schnittstellenoffenen Angeboten (API) für den vzbv besonders wichtig. Bevorzugt werden aktuell die Standards REST und JSON.

III. Zielsetzung

Den strategischen Zielen des vzbv soll Rechnung getragen und ein Politikmonitoring-System für die strategische politische Interessenvertretung angeschafft werden. Hiermit soll eine Kernaufgabe des vzbv erfüllt und die Positionierung des vzbv als Expertenorganisation weiter gefördert werden.

IV. Leistungsumfang

1. Lizenzen

Je nach Möglichkeit sollen **eine** der genannten Lizenzarten angeboten werden. Hierfür bitte auch das passende beiliegende Preisblatt (Anlage 3, Tabellenblatt Named User **oder** Unternehmenslizenz **oder** Concurrent User) verwenden.

Art	Named User	Concurrent User	Unternehmenslizenz
Anzahl	50 Lizenzen für verknüpftes Politikmonitoring	50 Politikmonitoring	Unbegrenzt

2. Politik-Monitoring

- Identifikation und Analyse von relevanten Themen, Trends, Gesetzgebungsverfahren und Stakeholdern (auch visualisiert, durch Grafiken, Diagramme etc.)
- Publikationen aus Legislative, Exekutive, aller politischen Stakeholder einsehbar (z.B. Drucksachen, Plenarprotokolle, DIP, Kommissionsvorschläge)
- Tracking von EU-Kommissionsvorschläge und Initiativen des Europäischen Parlaments, Hearings / Anhörungen
- Integration der Landes-, Bundes- und EU-Ebene
- Verfolgung von Gesetzgebungsverfahren, einschl. Zeitverläufe, auch auf EU-Ebene
- Identifikation von wichtigen Akteuren, Parteien, Verbänden in Meinungsbildungsprozessen
- Briefings und Zusammenfassungen zu relevanten Gesetzesänderungen, Gesetzgebungsverfahren und Themen
- Tracken von Social-Media Posts von Politiker:innen, Institutionen, Verbänden, Organisationen

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0282

- Möglichkeiten der Volltextsuche, Schlagwortbasierte Suche (z.B. Verbraucherschutz, Energiepolitik etc.)
- Einstellmöglichkeiten von individuellen Dashboards, Filtern, E-Mail Alerts, Reports
- Möglichkeit eine Themenübersicht zu erstellen und bestimmte Themen Personen zuzuordnen
- Vorliegen von detaillierten Stakeholderprofilen mit Hintergrundinformationen, Veröffentlichungen und Medienberichten
- Themen- und Positionsanalysen und Aktivitätsanalysen zu Stakeholdern
- Alerts zu besonders wichtigen Akteuren und Themen
- Netzwerkanalysen, Beziehungsdarstellungen (wer arbeitet mit wem)
- KI-gestützte Zusammenfassungen (deaktivierbar) und Analysen, Themenzuordnungen, Trends
- Einsatz von intelligenten Analysemodellen unter Nutzung von organisationsspezifischen Erkenntnissen
- Reports und Dossiers zu verschiedenen Themen
- Einhaltung von Transparenzpflichten

3. Systemvoraussetzungen / Technische Anforderungen

- System verfügt über eine API oder REST oder JSON
- Die Schnittstellen sollen so gestaltet sein, dass sie perspektivisch die Anbindung eines Kontakt- und Stakeholder-Relationship-Management Systems oder CRM-Systems ermöglicht, mit dem Ziel des gegenseitigen Austauschs von Informationen, Dateien und Dokumenten aus beiden Systemen
- Automatisches Abrufen von Daten aus offiziellen Quellen via APIs, Web Scraping und RSS-Feeds
- Datenexport (Excel, pdf)
- Fortlaufende Weiterentwicklung, so dass Sicherheitsupdates garantiert sind
- Projekt- und Systemsprache ist deutsch in Wort- und Schriftform.
- Die Software soll gemäß den Vorgaben der BITV 2.0 bzw. EN 301 549 barrierefrei sein. Die WCAG Erfolgskriterien der Konformitätsstufen A und AA sind damit verbindlich einzuhalten.
- Gesetzliche Anforderungen an Barrierefreiheit, Datenschutz, Arbeitsrecht sind unmittelbar nach Inkrafttreten seitens des AN in die Software zu implementieren.
- Es soll eine Plattform/Webseite als cloudbasiertes Software as a Service-Modell zur Verfügung gestellt werden (SaaS).
- Es wäre wünschenswert, wenn das LogIn an der Anwendung als Single-Sign-On (SSO) über das Microsoft ENTRA ID der M365 Umgebung des vzbv erfolgen könnte.
- Die Plattform muss responsiv auf allen Geräten und Browsern nutzbar sein.
- Wenn das System eine eigene KI enthält, muss diese zu deaktivieren sein.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0282

- Optional steht eine App für die Nutzung auf Smartphones und Tablets von Apple ohne Zusatzkosten zur Verfügung.
- Die Datenübertragungen müssen mindestens mit TLS1.2 oder idealerweise mit 1.3 verschlüsselt erfolgen
- Alle gespeicherten Daten müssen im Ruhezustand mit AES-256 oder einem gleichwertigen Verfahren verschlüsselt sein
- Der AN muss sicherstellen, dass alle verwendete Verschlüsselungsschlüssel nach dem Stand der Technik geschützt und regelmäßig erneuert wird
- Rollenbasiertes Berechtigungsmodell
- Protokollierung aller erfolgreich oder fehlgeschlagene Logins, API-Zugriffe, Löschvorgänge, Änderungen von Rollen oder Berechtigungen
- Aufbewahrung der Logs mindestens 12 Monaten
- Der Anbieter hat regelmäßige sicherheitsrelevante Checks der Plattform sicherzustellen
- Schwachstellenmanagement: Sicherheitsrelevante Patches müssen zeitnah eingespielt werden
- Unverzügliche Meldung der Sicherheitsvorfälle muss gewährleistet sein
- Der AN soll eine isolierte Mandantenarchitektur ermöglichen, in der Daten, Prozesse und Berechtigungen voneinander getrennt sind und ein Zugriff zwischen den Mandaten ausgeschlossen ist

4. Datenschutz

- DSGVO Konformität wird vorausgesetzt
- Die Plattform/Webseite müssen in der EU gehostet werden. Idealerweise liegt der Standort des Rechenzentrums in Deutschland.
- Daten müssen auf EU-Servern gespeichert werden, idealerweise in Deutschland
- Der angebotene Dienst muss nach DIN ISO/IEC 27001 oder nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz in der aktuellen Version zertifiziert sein. Dies ist per Zertifizierung des RZ nachzuweisen.
- End-to-End Verschlüsselung (Transport und Rest)
- Es muss insgesamt sichergestellt sein, dass der vzbv jederzeit seinen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf die Daten nachkommen kann.
- Ein geeignetes Einwilligungsmanagement zur Dokumentation und Nachverfolgung der entsprechenden Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten und Widerruf von erteilten Einwilligungen muss vorhanden sein.
- Die Verarbeitung von Daten durch Unterauftragnehmer darf nur nach vorheriger schriftlicher Erlaubnis des vzbv erfolgen.
- Personenbezogene Daten müssen jederzeit gelöscht werden können.

- Das System soll die Möglichkeit bieten Zeiträume zu definieren, nach denen personenbezogene Daten automatisch gelöscht werden können.
- Die Sichtbarkeit von Informationen kann für bestimmte Nutzergruppen eingeschränkt werden
- Sollte eine DSFA notwendig sein, stellt der AN die notwendigen Unterlagen zur Verfügung

5. Service Level Agreements

- Der technische Support für die Inbetriebnahme, Verwaltung und Problemlösung der Plattform/Webseite ist inkludiert und muss über ein Ticketsystem auf Seiten des AN abgewickelt werden.
- Der technische Support muss in deutscher Sprache angeboten werden.
- Es soll eine online verfügbare Dokumentation aller Features und Funktionen sowie der technischen Konfigurationen bereitgestellt werden.
- Der AN muss die vertragsgegenständlichen Leistungen ordnungsgemäß und fachgerecht ausführen.
- Da die Plattform als SaaS eingekauft werden soll, obliegt dem Auftragnehmer die Definition der entsprechend geltenden Service Level Agreements. Insbesondere werden Aussagen zu den vom AG definierten Mindestkriterien zu den nachfolgenden Themen erwartet:

5.1 Verfügbarkeit und Ausfallzeiten

Verfügbarkeit des Dienstes

- Der AN sichert eine Dienstverfügbarkeit von mindestens 98,50% pro Betriebsjahr für das Produktivsystem zu.
- Der AG erwartet eine Verfügbarkeit des Dienstes werktags (Montag – Freitag) von 09:00 – 16:00 Uhr.

Definition der Ausfallzeit

- Als Ausfallzeit wird definiert: Vollständiger Ausfall des Service
- Einschränkung der Nutzbarkeit bzw. die Performance aufgrund eines Ausfalls eines redundanten Systems, ohne dass der Service selbst vollständig ausfällt.

Definition Störung

Eine Störung tritt dann ein, wenn die Funktion der Software gefährdet ist. Die Klassifizierung der Störungen wird wie folgt eingestuft:

- Schwerwiegende Störung
- erhebliche Störung
- leichte Störung.

Reaktionszeit

- Die Reaktionszeit der Stufe „Schwerwiegende Störung“ beträgt 1 Stunde innerhalb der vereinbarten Servicezeiten nach Eingang der Störungsmeldung beim AN. Stellt der AG einen „Betriebsverhindernde Störung“ fest, muss die Möglichkeit bestehen, diesen Fehler per Direktanruf einer kostenfreien Helpdesk Nummer zu melden. Das daraus folgende Ticket muss der Kategorie „Kritisch“ (oder vergleichbar) zugewiesen werden.
- Die Reaktionszeit der Stufe „Erhebliche Störung“ beträgt 3 Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten nach Eingang der Störungsmeldung beim AN. Stellt der AG einen „Betriebsbehindernde Störung“ fest, muss die Möglichkeit bestehen, diesen Fehler per Direktanruf einer kostenfreien Helpdesk Nummer zu melden. Das daraus folgende Ticket muss der Kategorie „Schwerwiegend“ (oder vergleichbar) zugewiesen werden.
- Die Reaktionszeit der Stufe „Leichte Störung“ erfolgt innerhalb von 8 Stunden.
- Die Meldung eines ersten Zwischenergebnisses erfolgt innerhalb von 2 Stunden nach Ablauf der definierten Reaktionszeiten telefonisch oder per E-Mail an eine vom AG noch zu benennende, zentrale Rufnummer und E-Mail-Adresse.

5.2 Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten, die einen Betriebsausfall bedingen, erfolgen im Wartungsfenster. Fallen solche Arbeiten an, informiert der AN vorab per E-Mail alle vom AG benannten Kontakte. Die Durchführung dieser Arbeiten wird vor Beginn direkt mit dem AG abgestimmt.

Bei Gefahr im Verzug soll der AN auch ohne vorherige Information aktiv werden.

Das wöchentliche Wartungsfenster ist wie folgt definiert:

1 Tag pro Woche werktags (Montag – Freitag), Zeitfenster 21:00 – 24:00 Uhr und Samstag 08:00 – 16:00 Uhr für:

- geplante Wartungsarbeiten
- Einspielen von Sicherheitspatches der Applikation, die umgehend eingespielt werden müssen,
- Einspielen von Patches, die vorher auf einer identischen Testsystem separat getestet wurden,

5.3 Gefährdung der Betriebssicherheit

- Müssen kritische Sicherheitspatches umgehend eingespielt werden, ohne die das Gesamtsystem nicht weiterbetrieben werden kann oder die Sicherheit oder Integrität der Daten des AG gefährdet ist, kann das Standardwartungsfenster in Rücksprache mit dem AG außer Kraft gesetzt werden.

6. Optional

- Tracking von Abstimmungsverhalten
- Möglichkeit Positionen bei einzelnen Stakeholdern zu hinterlegen
 - Auch Veröffentlichungen auf den Seiten der MdBs und MEPs werden mit einbezogen.

- Monitoring von Aktivitäten anderer Verbände, zum Beispiel durch deren Einträge im Lobbyregister
- Zugriff auf Konsultationen der europäischen Union (sofern veröffentlicht)

Technische Anforderungen:

- Nutzung auf mobilen Endgeräten ohne Zusatzkosten (ausschließlich iOS) mit eigener App
- Schnittstelle, die Anbindung an M365 basiertes Intranet ermöglicht
- Möglichkeit bestimmte Inhalte zusätzlich zu verschlüsseln

V. Anforderung an das Angebot

1. Implementierung / Herbeiführung der Betriebsbereitschaft

- Initiale Bereitstellung und Konfiguration unter besonderer Berücksichtigung von Datenschutz und IT-Sicherheit sowie Individualanpassungen
- Kick-Off Workshop im Umfang von mind. zwei Stunden (digital)
- Onboarding/ Schulung der User des Systems im Umfang von 2 Tagessätzen oder 3 Termine mit jeweils drei Stunden Schulung (digital)

2. Allgemein

- Es steht von Seiten des Auftragnehmers ein:e feste:r Ansprechpartner:in aus dem Bereich Beratung/Projektmanagement und eine Vertretung zur Verfügung, der/die die Einführung des Systems im vzbv verantwortet und Deutsch auf dem Niveau "Muttersprache" spricht.
- Die allgemeinen Regelungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) müssen eingehalten werden (siehe oben).

3. Umfang des Angebots

- Bitte stellen Sie Ihr Politikmonitoring-System vor. Gehen Sie dabei bitte auch auf die Benutzerfreundlichkeit ein. Entweder in Textform auf max. zwei DIN A4-Seiten Schriftgröße 11 oder in PowerPoint auf max. 20 Folien.
- Bitte füllen Sie die beigefügte Tabelle (Anlage 7) aus und erläutern Sie kurz, wie mit Ihrem System die angefragten Funktionen umgesetzt werden, bzw. bestätigen Sie in der beigefügten Tabelle, dass ihr System die angefragte Funktion umsetzen kann und Ihr Angebot diese enthält.
- Bitte füllen Sie die Tabelle mit den Eignungskriterien aus (Anlage 10)

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0282

- Wir bitten Sie uns die wichtigsten Funktionen (siehe Anlage 8) im Rahmen einer kurzen Videokonferenz von max. einer Stunde praktisch darzustellen. Die Videokonferenz findet nach Ablauf der Angebotsfrist statt, weitere Infos siehe auch VI Zeitplan.
- Bitte reichen Sie für die Umsetzung und Einführung Ihres Systems einen kurzen Projektplan einschließlich eines Zeitplans ein.
- Bitte füllen Sie das beigefügte Preisblatt (Anlage 3) aus. Bitte beachten Sie hierbei, dass drei unterschiedliche Lizenzmodelle angegeben sind (Named User, Concurrent User, Unternehmenslizenz). Bitte füllen Sie **mindestens** eines der drei Preisblätter aus, je nachdem, welches Lizenzmodell Sie anbieten wollen. Bitte beachten, dass keine Änderungen oder Anpassungen an den Vergabeunterlagen vorgenommen werden dürfen.
- Bitte reichen Sie Ihre AGBs ein, diese dürfen der Leistungsbeschreibung und dem Vertrag nicht widersprechen.

VI. Zeitplan

Angebotsphase:

Voraussichtlicher Zuschlag August 2026

Die Präsentationstermine erfolgen nach der Angebotsfrist voraussichtlich in KW 33 (10.-14.8.2026). Die Terminvereinbarung für den Präsentationstermin erfolgt in KW29 oder KW30.

Kick Off nach Zuschlagserteilung (voraussichtlich Mitte/Ende August 2026) in enger Abstimmung zwischen AG und AN

1. Vertragslaufzeit

Die Software (inklusive Wartung und Service) bzw. der SaaS soll für die Dauer von **zwei Jahren** als **Mindestvertragslaufzeit** beschafft werden. Seitens des AG besteht **eine zweimalige Option auf Verlängerung um jeweils ein weiteres Jahr**. **Seitens** des AG besteht hierbei keine Verpflichtung, die Option ziehen zu müssen. Der AG wird spätestens 6 Monate vor Ablauf der Frist dem AN seine Entscheidung schriftlich bekannt geben.

- Vertragsbeginn: Ab Zuschlag, spätestens aber 01.09.2026
- Vertragsende: max. 31.08.2030 (inkl. Verlängerungsoptionen)