



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Leistungsbeschreibung (Anlage 1)

Aktenzeichen: 2026-0320

Beschaffung eines Newsroom-Tools als SaaS

7. Juli 2026

Inhalt

I. Vorbemerkung	3
II. Ausgangslage & Problemstellung.....	3
III. Infrastruktur des Auftraggebers	3
IV. Leistungsumfang des Tools	4
1. Planung	4
1.1 Redaktionsplan und Steuerung anhand von Themen	4
1.2 Zentralisierung der Kommunikation im Tool.....	4
1.3 Community-Management (optional).....	5
2. Produktion	5
2.1 Content- und Asset-Management	5
2.2 Workflows.....	7
3. Freigabe und Veröffentlichung	8
4. Auswertung.....	9
4.1 Quantitative Auswertung	9
4.2 Qualitative Auswertung	9
4.3 Analysefunktionen	9
4.4 Zugriffsdauer und Archivierung	9
5. Technische Anforderungen	9
5.1 Dashboard & grafische Aufbereitung	9
5.2 IT-Sicherheit und Anforderungen an den Einsatz von SaaS.....	10
5.3 Weitere technische Anforderungen	11
6. Zusammenarbeit.....	11
6.1 Ansprechperson und Kommunikation	11
6.2 Systemkonfiguration.....	11
6.3 Kick-off und Onboarding	12
6.4 Service Level Agreements	13
V. Leistungszeitraum.....	15
VI. Zahlungsplan	16

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. Ausgangslage & Problemstellung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) nutzt für seine Kommunikation verschiedene Kanäle, darunter die Presse, Social Media (aktuell vor allem Instagram und LinkedIn), Newsletter, Webseiten, Veranstaltungen und ein Intranet. Angesichts der wachsenden Komplexität multimedialer Inhalte benötigt der Verband ein zentrales Werkzeug, um alle Kommunikationsmaßnahmen effizient zu planen, zu steuern und auszuwerten.

Ein Newsroom-Tool soll den gesamten Kommunikationsprozess in einem browserbasierten, deutschsprachigen System abbilden – von der Themenplanung über Produktion und Abstimmung bis hin zu Freigabe, Veröffentlichung und Analyse. Es ermöglicht die kanalübergreifende Organisation von Inhalten, die Zuordnung zu übergeordneten Themen und die transparente Nachverfolgung aller Arbeitsschritte. Ein gemeinsamer Redaktionskalender erleichtert die Zusammenarbeit zwischen Fachabteilungen.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein Software-as-a-Service-Tool bereit, in dem alle Kommunikationsmaßnahmen – geplant, in Bearbeitung oder veröffentlicht – zentral verfügbar sind. Inhalte können strukturiert, gefiltert, kommentiert und mit nachvollziehbaren Freigaben versehen werden. So wird die gesamte Kommunikation in einem digitalen Newsroom gebündelt.

III. Infrastruktur des Auftraggebers

Der AG betreibt eine zunehmend hybride Infrastruktur. Wichtige Dienste und Services, insbesondere solche mit einem hohen Schutzbedarf, werden in einem eigenen Rechenzentrum ohne eine native Verbindung zum Internet intern betrieben. Der Zugriff auf diese interne Infrastruktur ist nur via SASE-Lösungen möglich.

Gleichzeitig werden auch geeignete Services als Software as a Service (SaaS) oder Infrastructure as a Service betrieben. Es wird dabei angestrebt, dass diese Services mit M365 als Authentifizierungsebene verbunden werden. Der AG entscheidet dabei im Einzelfall, ob eine Anwendung intern oder als SaaS betrieben wird.

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 Compliancefunktionalitäten verwendet, bzw. kommen perspektivisch zum Einsatz. Als zentrales Kommunikationswerkzeug ist MS Teams im Einsatz und wird auch für die Telefonie verwendet.

IV. Leistungsumfang des Tools

1. Planung

1.1 Redaktionsplan und Steuerung anhand von Themen

Das Tool stellt einen zentralen Redaktionskalender bereit, in dem alle Themen, Kampagnen und Beiträge erfasst werden. Der Kalender bietet verschiedene Ansichten (Tages-, Wochen-, Monatsansicht) sowie Filteroptionen nach Content-Typ, Kanal, Priorität, Thema und strategischen Parametern.

Beiträge können übergeordneten Themen und Kommunikationszielen zugeordnet werden, um eine klare Themenstruktur und strategische Steuerung zu ermöglichen. Zudem können die Beiträge Kanälen und Personen zugeordnet werden. Ideen werden zentral gesammelt, sodass keine Vorschläge verloren gehen und Entscheidungen zur Umsetzung erleichtert werden.

Jeder Beitrag erhält einen Status wie „Vorschlag“, „in Bearbeitung“, „geplant“ oder „veröffentlicht“. Beiträge lassen sich bestimmten Zielgruppen und Kanälen zuordnen. Kampagnen und Projekte mit Laufzeiten sind in der Kalenderansicht sichtbar.

1.2 Zentralisierung der Kommunikation im Tool

Es ist erforderlich, dass das Tool alle Kommunikationskanäle des Verbands abbildet und miteinander verknüpft. Diese umfassen unter anderem Medien, Social Media, die interne Kommunikation, Veranstaltungen sowie weitere Kanäle.

Pressearbeit

Das Tool ermöglicht die Planung, Erstellung und Abstimmung von Presseveröffentlichungen mit zahlreichen Prozessbeteiligten. Für die reaktive Pressearbeit können die Inhalte von Presseanfragen im Tool eingegeben werden und mit einem Antwortvorschlag, an die fachlich zuständige Person weitergeleitet werden. Diese kann im Tool die Antwort freigeben oder einen eigenen Antwortvorschlag in einem Kommentarfeld hinterlassen.

Social Media

Für die Social-Media-Kommunikation stellt das Tool Schnittstellen zu gängigen Plattformen (mindestens LinkedIn, Instagram und YouTube) bereit. Beiträge können direkt im Tool erstellt, geplant, (zu einem festen Zeitpunkt) veröffentlicht und im Redaktionskalender sichtbar gemacht werden. Dabei müssen verschiedene Veröffentlichungsformate (bspw. Beitrag, Reel, Story) möglich sein.

Weitere Kommunikationsbereiche

Neben Presse- und Social-Media-Maßnahmen müssen auch Beiträge für die interne Kommunikation (z. B. Intranet-Beitrag oder interne Veranstaltung) und weitere externe Kommunikationsbereiche (z. B. Website oder Veranstaltungen) im Tool abgebildet werden können. Dadurch entsteht eine vollständige Übersicht über sämtliche Kommunikationsmaßnahmen des Verbandes.

1.3 Community-Management (optional)

Optional soll das Tool Community-Management-Funktionen enthalten, die die Verwaltung und Beantwortung von Kommentaren und Direktnachrichten ermöglichen. Hierbei ist es wichtig, dass das Tool die Kanäle LinkedIn, Instagram und YouTube abdeckt.

Die Bereitstellung einer Community-Management-Funktion ist eine optionale Leistung, die der Auftraggeber nur bei Bedarf in Anspruch nimmt und die gesondert im Preisblatt ausgewiesen wird.

Es besteht kein Anspruch auf Abruf der optionalen Leistung.

Ein Abruf erfolgt für jedes Vertragsjahr gesondert.

Sofern die Leistung für das Jahr 2026 abgerufen werden soll, ist dies vom Auftraggeber spätestens bis zum 31.10.2026 in Textform zu erklären.

Sofern die Leistung Community-Management für das Jahr 2027 abgerufen werden soll, ist dies vom Auftraggeber bis spätestens zum 30.11.2026 in Textform zu erklären.

Sofern der Vertrag über den 31.12.2027 hinaus fortgeführt wird, gilt folgendes:

Sofern die Leistung Community-Management für das Jahr 2028 abgerufen werden soll, ist dies vom Auftraggeber bis spätestens zum 30.11.2027 in Textform zu erklären.

Sofern die Leistung Community-Management für das Jahr 2029 abgerufen werden soll, ist dies vom Auftraggeber bis spätestens zum 30.11.2028 in Textform zu erklären.

2. Produktion

2.1 Content- und Asset-Management

Das Tool stellt eine Produktionsumgebung bereit, in der sich Texte, Bilder und Videos verwalten lassen und Beiträge (bspw. für Social Media) erstellt und bearbeitet werden können. Nutzer:innen können Inhalte entlang definierter Prozessschritte koordinieren.

Ein kollaborativer Editor ermöglicht es Voll-Nutzer:innen, gleichzeitig an einem Dokument zu arbeiten. Änderungen sind in Echtzeit nachvollziehbar, vergleichbar mit einer Online-Textverarbeitung. Kommentare können direkt an Textstellen eingefügt und Teammitglieder per @-Mention adressiert werden. Die Änderungen werden in einer Versionshistorie gespeichert und können bei Bedarf wiederhergestellt werden. So sind alle inhaltlichen Anpassungen und Freigabeschritte transparent dokumentiert.

Darüber hinaus ist an jedem Beitrag auch eine klickbare URL hinterlegbar, beispielsweise auf ein intern gehostetes M365-Word-Dokument oder einen Canva-Beitrag. Diesen Link können neben

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0320

Vollnutzer:innen auch Nutzer:innen anklicken, die lediglich eine Lese-und-Freigabe-Lizenz besitzen (Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen).

Die Content-Management-Funktionen im Überblick:

Zuordnung und Organisation

- Beiträge können Content-Typen (z. B. Pressemitteilung, Social-Media-Post, Veranstaltung), Themen und strategischen Zielen zugeordnet werden.
- Eine Such- und Filterfunktion ermöglicht eine schnelle Übersicht nach Schlagworten, Kanälen oder Verantwortlichkeiten.
- Prioritäten für Inhalt und Veröffentlichungszeitraum können für einen Beitrag bestimmt werden.
- Verantwortliche Teams und Personen können zugeordnet sowie Deadlines festgelegt werden.

Erstellung, Bearbeitung und Veröffentlichung

- Beiträge verfügen über ein Textfeld zur inhaltlichen Erfassung sowie über die Möglichkeit, Links einzufügen und Dateien hochzuladen.
- Nutzer:innen können Dokumente (z. B. Word-Dateien) oder multimediale Inhalte als Anhänge hinzufügen. Audio- und Videodateien können hochgeladen werden.
- Beiträge können dupliziert, exportiert, gedruckt und über eine eindeutige ID oder URL geteilt werden.
- Eine integrierte KI-Funktion unterstützt bei der Texterstellung, Formulierungsvorschlägen oder Zusammenfassungen (DSGVO-konform).
- Instagram-, LinkedIn-Beiträge und YouTube-Videos müssen sich direkt über das Tool veröffentlichen und timen lassen.

Besonderheiten für Content-Typen:

- Instagram: Auswahl verschiedener Post-Typen (Reels, Karussell, Story), Medien-Upload, Caption-Feld und Integration von Collab-Partnern.
- LinkedIn: Medienanhang, Link-Integration, Dokumenten-Upload und Caption.
- Pressemitteilung: Titel, Textfeld, Link-Integration und Datei-Uploads müssen möglich sein.

Medien- und Dateiverwaltung

- Eine zentrale Bibliothek verwaltet Mediendateien (Bilder, Videos, Audiodateien, Dokumente), inklusive Metadaten (Dateiname, Ersteller, Dateigröße, Abmessungen, Beschreibung, Datum).
- Dateien lassen sich filtern, verschlagworten und in Beiträge einbinden.

Abstimmung und Archivierung

- Voll-Nutzer:innen können alle Abstimmungen direkt im Tool über Freigabe- und Kommentarfunktionen mit nachvollziehbarer Änderungsdokumentation vollziehen.
- Sämtliche inhaltlichen Änderungen von Voll-Nutzer:innen werden versioniert.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0320

- Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen können Medieninhalte abstimmen, indem sie auf eine am Beitrag frei hinterlegbare URL klicken, die beispielsweise zu einem M365- oder Canva-Inhalt führt. Die konkrete Text- und Bildbearbeitung erfolgt durch Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen dann nicht direkt im Tool, sondern in der verlinkten Datei.
- Freigaben durch Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen erfolgen wiederum direkt im Tool über eine Freigabe-Funktion, die auch die Möglichkeit eines globalen Kommentars zum Beitrag enthält.
- Abgeschlossene Projekte und Beiträge werden mindestens zwölf Monate lang archiviert und sind nachvollziehbar abrufbar.

2.2 Workflows

Das Tool muss Funktionen bereitstellen, die eine effiziente Zusammenarbeit, klare Rollenverteilung und transparente Workflows ermöglichen.

Zusammenarbeit

- Das Tool unterstützt die bereichsübergreifende Zusammenarbeit und bildet redaktionelle Workflows transparent ab.
- Zu jedem Beitrag können Kommentare, Feedback und Aufgaben hinterlegt werden. Das Tool muss die Abstimmung zwischen allen relevanten Fachbereichen, Kommunikationseinheiten und Leitungsebenen des Verbands unterstützen.
- Voll-Nutzer:innen können Anmerkungen direkt im Text einfügen und verantwortliche Kolleg:innen adressieren.
- Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen können in jeder Beitragskarte eine URL anklicken, die beispielsweise zu einem intern gehosteten M365-Dokument oder einer Canva-Datei führt, um die Inhalte dann in den verlinkten Dateien zu bearbeiten.
- Der gesamte Abstimmungsprozess muss im System dokumentiert, nachvollziehbar und für alle berechtigten Beteiligten einsehbar sein.

User, Rollen & Rechte

- Im Tool müssen unterschiedliche Nutzerrollen mit entsprechenden Rechten und Zugriffsmöglichkeiten definiert werden. Dazu gehören mindestens:
- **Vollnutzer:innen:** Anpassung von Workflows, Rollen und Rechten; Pflege von Themenstrukturen und Content-Typen; Verwalten von Nutzerkonten; Anlegen und Bearbeiten von Beiträgen; Zuordnung zu Themen; Kampagnen und Kanälen; Arbeiten mit Workflows und Freigabe.
- **Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen:** Lesen des Redaktionskalenders und der Themenstruktur; Einsehen von Beiträgen, Status und Freigabeständen; Bearbeiten von Dateien in M365 oder Canva, die mittels einer klickbaren URL am Beitrag verlinkt sind; Freigabe von Beiträgen im Workflow.
- Rollen und Berechtigungen sind granular anpassbar und projekt- oder teambezogen zuweisbar.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0320

- Es werden Lizenzen für insgesamt **120 User benötigt: 30 Vollnutzer:innen und 90 Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen**. Diese sind im Pauschalpreis des AN enthalten.
- Für den Fall, dass beim AG in Zukunft mehr Menschen mit dem Tool arbeiten sollen, ist im Preisblatt ein Einzelpreis pro Kalenderjahr je **zusätzliche Vollnutzer:in** sowie **je zusätzlicher Lese- und-Freigabe-Nutzer:in** anzugeben. Das Beauftragen von Usern, die über das inkludierte Pauschalpaket hinausgehen ist optional, es besteht keine Abnahmeverpflichtung durch den AG.

Aufgaben und Benachrichtigungen

- Das Tool verfügt über einen integrierten Aufgabenbereich, in dem Aufgaben losgelöst von Beiträgen verwaltet werden können. Aufgaben lassen sich Personen oder ganzen Teams zuweisen, mit Priorität versehen und mit Fälligkeitsdaten ausstatten.
- Private Aufgaben (nur für Nutzer:in sichtbar) sind ebenfalls möglich, etwa um persönliche Notizen oder Erinnerungen festzuhalten.
- Automatische Benachrichtigungen informieren Beteiligte über neue Aufgaben, Deadlines oder Statusänderungen. Nutzer:innen können individuell festlegen, ob Benachrichtigungen im Tool oder zusätzlich per E-Mail erfolgen.

Transparenz

- Workflow-Status (z. B. „in Bearbeitung“, „zur Freigabe“, „freigegeben“) sind sichtbar, konfigurierbar und bilden die Produktionskette nachvollziehbar ab.
- Eine Aktivitätsübersicht zeigt alle vorgenommenen Änderungen und Kommentare in chronologischer Reihenfolge.

3. Freigabe und Veröffentlichung

Das Tool bildet konfigurierbare, mehrstufige Freigabeprozesse ab, um eine qualitätsgesicherte und fachlich abgestimmte Veröffentlichung zu gewährleisten.

Je nach Kommunikationsmaßnahme können Workflows unterschiedlich komplex sein. Grundlage ist ein maximaler Freigabeprozess, an dem sich vereinfachte Varianten orientieren (bis zu 10 Stufen). Beispiel für den umfangreichsten Workflow:

Fachteam

Team Kommunikation (Prüfung und Überarbeitung)

Fachabstimmung mit weiteren Teams

Team Kommunikation (Integration von Feedback)

Teamleitung Kommunikation

Teamleitungen der Fachbereiche

Team Kommunikation (Endabnahme)

Qualitätssicherung

Bereichsleitung

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0320

Vorstand

Alle Freigabeschritte werden dokumentiert und versioniert, inklusive Zeitstempel und Bearbeiter:in.

Für einfachere Inhalte (z. B. Social Media) können reduzierte Workflows konfiguriert werden, etwa mit nur zwei Stufen (Redaktion → Teamleitung). Der Administrator kann für jeden Content-Typ einen passenden Workflow konfigurieren. Nutzer:innen müssen beim Anlegen eines Beitrags nur den entsprechenden Content-Typ wählen. Damit ist der passende Freigabe-Workflow automatisch hinterlegt. User können den Workflow aber manuell frei abändern.

Beiträge können im Tool im Voraus terminiert werden. Mithilfe einer Warteschlangenfunktion können mehrere Beiträge oder Posts geplant und zum vorgesehenen Zeitpunkt automatisiert veröffentlicht werden.

4. Auswertung

Das Tool muss diverse Möglichkeiten zur Auswertung und Analyse der Kommunikationsmaßnahmen ermöglichen.

4.1 Quantitative Auswertung

Im Tool kann eine automatisierte Übersicht über Anzahl, Status und Kanäle der Maßnahmen abgerufen und exportiert werden. Diese Übersicht ist nach (Über-)Themen, Kanälen oder Zuständigkeiten strukturiert und ermöglicht eine transparente, quantitative Betrachtung der Kommunikationsaktivitäten. Die Daten sollen sich in unterschiedlichen Formaten (CSV, XLSX, PDF) exportieren lassen.

4.2 Qualitative Auswertung

Filter- und Sortierfunktionen sowie visuelle Übersichten (z. B. Kalender- oder Kanban-Ansichten) unterstützen die qualitative Auswertung.

4.3 Analysefunktionen

Das System verfügt über Berichts- und Analysewerkzeuge, mit denen Leistungskennzahlen (z.B. Reichweite, Engagement, Kampagnenergebnisse aus Social Media) ausgewertet und grafisch aufbereitet werden können. Die Analysen sollen exportierbar sein und es erlauben, Zeiträume flexibel einzustellen.

4.4 Zugriffsdauer und Archivierung

Alle im Tool erfassten oder veröffentlichten Kommunikationsmaßnahmen müssen mindestens 15 Monate lang verfügbar sein, um eine Jahresrückschau zu ermöglichen.

5. Technische Anforderungen

5.1 Dashboard & grafische Aufbereitung

- Das Tool führt die Planungen und Veröffentlichungen sämtlicher Kommunikationsmaßnahmen in einem Online-Portal (Dashboard) zusammen.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0320

- Für eine übersichtliche Darstellung der Kommunikationsmaßnahmen stellt der AN geeignete Grafikdarstellungen im Portal bereit.
- Kommunikationsmaßnahmen müssen mindestens nach Kanälen, Themen, Zuständigkeiten und Status aufbereitet werden können.
- Die Kalenderansicht wird regelmäßig, mindestens binnen Minuten, bei allen Nutzer:innen synchronisiert.

5.2 IT-Sicherheit und Anforderungen an den Einsatz von SaaS

- Der Anbieter weist eine gültige ISO 27001- und ISO 27017-Zertifizierung nach. Der Geltungsbereich (Scope) der Zertifizierung ist eindeutig dokumentiert und umfasst die relevanten Systeme (insbesondere die SaaS-Applikation, nicht nur die Infrastruktur). Ein aktuelles Statement of Applicability (SoA) sowie Auditberichte sind auf Anfrage vorzulegen.
- Der Anbieter stellt sicher, dass sämtliche Daten ausschließlich innerhalb Deutschlands bzw. der EU gespeichert werden. Werden Subdienstleister außerhalb der EU/EWR eingesetzt, sind diese namentlich zu benennen. Für etwaige Datenübermittlungen in Drittstaaten sind geeignete Rechtsgrundlagen (z. B. Standardvertragsklauseln, Binding Corporate Rules) nachzuweisen.
- Das Abschließen eines DSGVO-konformen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO ist Voraussetzung für die Auftragserteilung. Der Vertrag enthält eine vollständige und aktuelle Liste sämtlicher Unterauftragnehmer (Subprozessoren). Die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) des Anbieters sind detailliert dokumentiert und nachprüfbar.
- Das System unterstützt Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) sowie die Anbindung an Single Sign-On (SSO). Rollen- und Rechtevergaben sind granular und nachvollziehbar umsetzbar. Sämtliche Zugriffe werden revisionssicher protokolliert und stehen im Bedarfsfall für Auswertungen zur Verfügung.
- Sämtliche Datenübertragungen erfolgen verschlüsselt (mindestens TLS 1.3). Daten im Ruhezustand werden mit einem aktuellen Standard (z. B. AES-256) verschlüsselt. Der Anbieter setzt ein professionelles Schlüsselmanagement ein (z. B. KMS, HSM) und dokumentiert dieses.
- Verfahren zur Löschung personenbezogener Daten sind dokumentiert und revisionssicher. Löschrouten umfassen auch Backups und Testsysteme. Klare Löschfristen nach Vertragsende sind definiert. Die Aufbewahrungsdauer von Backups sowie die darin implementierten Löschrouten sind nachzuweisen.
- Ein definiertes Verfahren für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen liegt vor und entspricht den gesetzlichen Anforderungen (inkl. 72h-Meldepflicht nach DSGVO). Konzepte für Disaster Recovery (DR) und Business Continuity (BC) sind dokumentiert. Recovery Time Objectives (RTO) und Recovery Point Objectives (RPO) sind spezifiziert.
- Der Kunde erhält vertraglich ein Recht auf Audit oder alternativ Einsicht in einschlägige Nachweise (z. B. ISO-Zertifikate, SOC2-Berichte, Penetrationstests). Der Anbieter führt regelmäßig externe Sicherheitsprüfungen (z. B. Penetrationstests, Schwachstellenanalysen) durch und stellt deren Ergebnisse auf Anfrage zur Verfügung.

5.3 Weitere technische Anforderungen

- Es **soll** eine Plattform/Webseite als cloudbasiertes Software as a Service-Modell zur Verfügung gestellt werden (SaaS).
- Prozedere Anmeldung an der Plattform
 - Das Login an der Anwendung **soll** als Single-Sign-On (SSO) über das Microsoft ENTRA ID der M365 Umgebung des vzbv erfolgen.
 - Wenn SSO über Microsoft ENTRA ID nicht möglich ist, **muss** die Anwendung zumindest das LDAP-Protokoll unterstützen.
- Die Plattform **muss** responsiv auf allen Geräten und Browsern nutzbar sein.
- Es **muss** ein konfigurierbarer Upload-Filter vorhanden sein, um bestimmte Datei-Formate für den Upload auf die Plattform ausschließen zu können.
- Im Sinne der Datensparsamkeit **muss** das System die Möglichkeit einer Dateigrößenbeschränkung für den Upload von Dokumenten anbieten.
- Die Plattform **muss** eine Möglichkeit bieten, dass der AG versehentlich gelöschte Dokumente wiederherstellen kann.
- Wenn das System eine eigene KI enthält, **soll** diese deaktivierbar sein.
- Das System **sollte** eine eigene Workflowkomponente anbieten bzw. Schnittstellen an ein Workflowsystem (idealerweise an Power Automate) besitzen. Standardworkflows, sollen anpassbar sein.

6. Zusammenarbeit

6.1 Ansprechperson und Kommunikation

- Der AN unterstützt den AG bei der Einrichtung des Tools und benennt eine persönliche Ansprechperson für die technische und inhaltliche Betreuung während des Leistungszeitraums.
- Sollte die Ansprechperson für längere Zeit ausfallen oder wechseln, informiert der AN den AG innerhalb von zwei Wochen über die neue Ansprechperson bzw. die Vertretung und übergibt die entsprechenden Kontaktdaten.
- Die Kommunikation erfolgt auf Deutsch auf muttersprachlichem Niveau.

6.2 Systemkonfiguration

- Der AN unterstützt den AG bei der initialen Systemkonfiguration. Diese umfasst mindestens die Einrichtung von insgesamt 120 Nutzerkonten, darunter
 - 30 Vollnutzer:innen mit Schreib-, Bearbeitungs-, Workflow- und Freigaberechten,
 - 90 Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen mit Zugriff auf Kalender, Themen, Beiträge inkl. zugeordneter URLs sowie Freigabe- und Kommentiermöglichkeit von Beiträgen.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0320

- Abbildung der Organisationsstruktur des Verbands mit Fachreferaten, Projektteams, Kommunikation, Bereichsleitungen und Vorstandsebene im Rollen- und Rechtekonzept.
- Konfiguration der erforderlichen Freigabe- und Prüfprozesse für die wichtigsten Content-Typen (Pressemitteilungen, Social Media, Newsletter, Intranet, Veranstaltungen).
- Einrichtung der Themenarchitektur (Überthemen, Themenfelder, Kampagnen) und der benötigten Content-Typen inklusive Metadatenfeldern (Kanäle, Zielgruppen, Priorisierung, Zuständigkeiten).
- Grundkonfiguration des Redaktionskalenders, inklusive kanal- und themenspezifischer Ansichten, gespeicherter Sichten und Filterlogiken.
- Einrichtung der erforderlichen Sicherheitsmechanismen, insbesondere Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA/2FA), optional Single Sign-On (SSO), sowie Protokollierung von Zugriffs- und Administrationsaktionen.

6.3 Kick-off und Onboarding

Zur Einrichtung und Nutzung des Tools sind diverse Termine/Schulungen vorgesehen:

a) Kick-off und Grundlagenschulung für das Kernteam Kommunikation / Newsroom

- Ein digitaler Kick-off-Workshop von bis zu drei Stunden zur Abstimmung von Zielbild, Rollenmodell, Themenarchitektur, Freigabeprozessen und Kalenderlogik.
- Zwei Online-Schulungen à zwei Stunden für das Kernteam Kommunikation und die administrativ Verantwortlichen, mit Fokus auf Redaktionsplanung, Themensteuerung, Workflows und Basis-Administration.

b) Spezielle Schulung für Chef:innen vom Dienst (CvD)

- Mindestens eine vertiefende Online-Schulung à zwei Stunden ausschließlich für Chef:innen vom Dienst zur operativen Einsatzplanung im Newsroom:

Inhaltliche Aspekte

- Steuerung des Redaktionskalenders in der täglichen Praxis,
- Priorisierung und Slot-Planung,
- Umgang mit kurzfristigen Lagen und Umplanungen,
- Nutzung von Dashboards und Ansichten zur tagesaktuellen Steuerung,
- Übersicht über Freigabestände und Engpässe.

Technische Aspekte

- Anpassung von Workflows, Rollen und Rechten,
- Pflege von Themenstrukturen und Content-Typen,
- Verwaltung von Nutzerkonten,
- grundlegende Konfiguration von Schnittstellen und Sicherheitseinstellungen.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0320

- Eine bis zwei offene Q&A-Sessions à 60 Minuten in der frühen Betriebsphase, um Rückfragen aus den Teams zu sammeln und direkt im System zu beantworten.
- Der AN stellt ergänzend Dokumentation, Schulungsunterlagen und Best-Practice-Guides zur Verfügung (z.B. als PDF, Online-Hilfe oder kurze Video-Tutorials), damit der AG neue Mitarbeitende eigenständig nachschulen kann.

c) Schulungen für Vollnutzer:innen (30 Lizenzen)

- Mindestens zwei Online-Schulungen à zwei Stunden für die Vollnutzer:innen in Fachreferaten, Querschnittsteams, Kommunikation und Leitungsebenen. Folgende Inhalte müssen inkludiert sein:
- Anlegen und Bearbeiten von Beiträgen,
- Zuordnung zu Themen, Stories und Kanälen,
- Arbeiten mit Workflows und Freigaben,
- Nutzung des Kalenders und der Filter,
- Kommentieren, Aufgabenvergabe und Zusammenarbeit im Tool.

d) Schulungen für Lese-und-Freigabe-Nutzer:innen (90 Lizenzen)

- Mindestens drei kompakte Online-Schulungen à 90 Minuten für weitere Nutzer:innen. Folgende Inhalte müssen inkludiert sein:
- Orientierung in der Oberfläche,
- Lesen des Redaktionskalenders und der Themenstruktur,
- Einsehen von Beiträgen, Status und Freigabeständen,
- Freigaben,
- Sprung auf hinterlegte URL zum Medieninhalt
- Kommentierungsmöglichkeit im Workflow.
- Ergänzend stellt der AN kurze Handreichungen und Video-Tutorials zur Verfügung, damit neue Nutzer:innen zu einem späteren Zeitpunkt selbstständig eingearbeitet werden können.

6.4 Service Level Agreements

- Der technische Support für die Inbetriebnahme, Verwaltung und Problemlösung der Plattform/Webseite ist inkludiert und wird über ein Ticketsystem auf Seiten des AN abgewickelt werden.
- Der technische Support **muss** in deutscher Sprache angeboten werden.
- Es **muss** eine Dokumentation aller Features und Funktionen sowie aller technischen Konfigurationen bereitgestellt werden.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0320

- Der AN **muss** die vertragsgegenständlichen Leistungen ordnungsgemäß und fachgerecht ausführen.
- Es **sollte** ein Testsystem zur Verfügung stehen, um die Funktionalität zu testen und sicherzustellen, dass die Integration wie gewünscht funktioniert.
- Da die Plattform als SaaS eingekauft werden soll, obliegt dem AN die Definition der entsprechend geltenden Service Level Agreements. Insbesondere werden Aussagen zu den vom AG definierten Mindestkriterien zu den nachfolgenden Themen erwartet:

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 08:00 – 18:00 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.

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0320

- 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.

Wiederherstellungszeit

Eine auftretende Störung ist gemäß den Mängelklassen mindestens wie folgt zu beseitigen:

- Schwerwiegende Störung innerhalb von 8 Stunden,
- Erhebliche Störung innerhalb von 2 Arbeitstagen,
- Leichte Störung innerhalb von 10 Arbeitstagen

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,
- 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.

V. Leistungszeitraum

Die Leistung umfasst den Zeitraum ab Zuschlagerteilung bis einschließlich 31.12.2029. Der AG kann den Vertrag zum 31.12.2027 sowie zum 31.12.2028 kündigen.

Die Mindestvertragslaufzeit endet demnach am 31.12.2027.

Im Kündigungsfall wird der AG die Kündigung spätestens bis zum 30.09.2027, respektive 30.09.2028 aussprechen.

VI. Zahlungsplan

Leistungen werden nach den Regelungen des Vertrages in Rechnung gestellt und beglichen.