

Leistungsbeschreibung

Leistungen im Bereich Internet

- Los 1: Templates
- Los 2: Administration und Compliance
- Los 3: Webanalyse und Suchmaschinen- /AI-Optimierung
- Los 4: Umsetzung von Webprojekten
- Los 5: Content-Management
- Los 6: Websupport

Inhaltsverzeichnis

1	Goethe-Institut.....	3
2	Leistungsbeschreibung.....	4
	Dienstleister*innen-Profil	4
2.1	Los 1 - Templates.....	<u>65</u>
	2.1.1 Leistungsumfang	<u>65</u>
2.2	Los 2 - Administration und Compliance.....	7
	2.2.1 Leistungsumfang.....	7
2.3	Los 3 - Webanalyse und Suchmaschinen- / AI-Optimierung	<u>89</u>
	2.3.1 Leistungsumfang.....	<u>89</u>
2.4	Los 4 - Umsetzung von Webprojekten	<u>940</u>
	2.4.1 Leistungsumfang	<u>940</u>
2.5	Los 5 - Content-Management.....	<u>1041</u>
	2.5.1 Leistungsumfang.....	<u>1041</u>
2.6	Los 6 - Websupport	<u>1142</u>
	2.6.1 Leistungsumfang.....	<u>1142</u>

1 Goethe-Institut

Das Goethe-Institut ist das weltweit tätige Kulturinstitut der Bundesrepublik Deutschland. Mit seinem Netzwerk aus Goethe-Instituten, Kulturgesellschaften, Lesesälen sowie Prüfungs- und Sprachlernzentren nimmt das Goethe-Institut seit 75 Jahren im Auftrag der Bundesrepublik Deutschland weltweit zentrale Aufgaben der auswärtigen Kultur- und Bildungspolitik wahr. Die drei Hauptziele des Instituts sind laut Satzung:

- die Förderung der Kenntnis deutscher Sprache
- die Pflege der internationalen kulturellen Zusammenarbeit
- die Vermittlung eines umfassenden Deutschlandbildes durch Informationen über das kulturelle, gesellschaftliche und politische Leben.

Der Hauptteil der Arbeit des Goethe-Instituts findet im Ausland statt.

Das Goethe-Institut unterhält 154 Kulturinstitute in 100 Ländern. Diese bieten Sprach-, Kultur- und Informationsangebote mit standortspezifischen Schwerpunkten an. Daneben gibt es Kooperationen mit anderen Kulturgesellschaften, Bibliotheken und Sprachlernzentren.

Die Webseiten des Auftraggebers werden mit dem Content-Management-System Contens erstellt. Der Webauftritt goethe.de umfasst etwa 180 Sites mit über 300.000 Seiten. Die Inhalte der Websites werden überwiegend dezentral (z.B. an Goethe-Institut in Ausland) erstellt und gepflegt.

Zur Unterstützung der Pflege und Weiterentwicklung des Webangebotes sowie für Supportaufgaben setzt das Goethe-Institut externe Dienstleister*innen ein. Die zu beauftragenden Tätigkeiten sind in Ziffer 2 der vorliegenden Leistungsbeschreibung definiert.

2 Leistungsbeschreibung

Dienstleister*innen-Profil

Die mit der Leistungserbringung befassten Personen müssen folgende Anforderungen erfüllen. Dies gilt gleichermaßen für die Lose 1 bis 6.

- Erfahrung in der Arbeit mit einem Enterprise-Content-Management-System*

*Enterprise Content-Management-System wird dabei folgendermaßen definiert (die nachstehenden Anforderungen müssen dabei kumulativ vorliegen):

- System zur Verwaltung von (Unternehmens-)Inhalten, das verschiedene Applikationen (z.B. Webshop, Veranstaltungskalender, Suche) bündelt und dabei performant (auch bei niedriger Bandbreite), skalierbar, resilient und zentral verwaltbar ist.
 - System, das mit großen Volumina komplexer Datenmengen umgehen kann.
 - System, das verschiedene Organisationseinheiten mit einer Vielzahl an Nutzer*innen mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen abbilden und deren gleichzeitiges Arbeiten ermöglicht.
 - System, das Schnittstellen zu anderen Systemen bereitstellt.
 - System, das die Bereitstellung und Verwaltung von unterschiedlichen Sprachversionen ermöglicht
- Kenntnisse der aktuellen Entwicklungen und Trends in den Bereichen Design, Medien und Technologie
 - Kenntnisse der einschlägigen deutschen und europäischen Rechtsgrundlagen, die für die praktische Umsetzung auf Websites wichtig sind (v.a. Datenschutz nach EU-DSGVO, Barrierefreiheit nach BITV2.0/EN 301 549)
 - Versierter Umgang mit MS Office, MS Teams
 - Gute Kenntnisse im Umgang mit modernen Ticket-, Dokumentations- und Kollaborationsplattformen (Atlassian JIRA, Confluence und Microsoft Teams von Vorteil, da das Goethe-Institut diese derzeit einsetzt).
 - Deutschkenntnisse auf muttersprachlichem Niveau
 - gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
 - sehr gute Kommunikations- und Präsentationsfähigkeit
 - Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich zu vermitteln
 - Erfahrung in der nutzer*innenorientierten Gestaltung von Websites
 - hohes Maß an Qualitätsbewusstsein

Vergabe von Einzelaufträgen

Die Vergabe von Einzelaufträgen erfolgt durch das Goethe-Institut. Dabei werden die Einzelaufträge losspezifisch vergeben. Einen Auftrag kann also nur ein*e Anbieter*in erhalten, mit dem/der das Goethe-Institut die Rahmenvereinbarung für das jeweilige Los abgeschlossen hat. Dabei werden die Einzelaufträge in folgendem Verfahren vergeben:

Die Anbieter*innen, mit denen das Goethe-Institut die Rahmenvereinbarung für das jeweilige Los abgeschlossen hat, werden per E-Mail informiert, wenn auf Grundlage einer im Rahmen des vorliegenden Vergabeverfahrens abgeschlossenen Rahmenvereinbarung ein Einzelauftrag vergeben werden soll. Im Zuge dessen stellt das Goethe-Institut den Anbieter*innen auch die konkreten Parameter (konkreter Leistungsinhalt, Leistungszeitraum, etc.) des jeweiligen Einzelauftrags zur Verfügung.

Die Anbieter*innen können dann innerhalb eines vom Goethe-Institut gesetzten Zeitraums ihr Interesse an dem jeweiligen Einzelauftrag bekunden.

Bei einzelnen Aufträgen kann es notwendig sein, dass die Anbieter*innen eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV; siehe Anlage F im Rahmen der Ausschreibung des Rahmenvertrags) abschließen. Wenn das Goethe-Institut für einen konkreten Einzelauftrag den Abschluss einer AVV verlangt, müssen die Anbieter*innen bereits bei ihrer Interessenbekundung verbindlich zusagen, die AVV im Falle eines Zuschlags zu unterzeichnen. Erfolgt diese Zusage nicht, kann der*die Anbieter*in von der Teilnahme an diesem Einzelvergabeverfahren ausgeschlossen werden.

Die Interessenbekundung dient ausschließlich der Feststellung der Bereitschaft und Verfügbarkeit zur Durchführung des Einzelauftrags. Sie stellt kein Zuschlagskriterium dar, sondern ist Voraussetzung für die Berücksichtigung im weiteren Vergabeprozess.

Die Entscheidung, wem unter den Anbieter*innen, die innerhalb des von dem Goethe-Institut festgelegten Zeitraums Interesse an dem jeweiligen Einzelauftrag bekundet haben, der Einzelauftrag erteilt wird, erfolgt nach folgenden Kriterien:

1. Im Rahmen der Ausschreibung der Rahmenvereinbarung für das jeweilige Los erzielte Gesamtwertungspunktzahl: Der oder die Anbieter*in mit der höchsten Gesamtwertungspunktzahl erhält den Einzelauftrag.
2. Bei Punktegleichstand: Der oder die Anbieter*in, der in zeitlicher Hinsicht als erster sein Interesse an dem jeweiligen Einzelauftrag bekundet hat, erhält den Einzelauftrag.

Der oder die Anbieter*in, dem/der der Einzelauftrag erteilt wird, wird hierüber per E-Mail informiert. Die übrigen Anbieter*innen, die ihr Interesse bekundet haben, werden nicht gesondert informiert.

Das Auftragsvolumen ist abhängig von der Auftragslage, jedoch auf maximal 30 Wochenstunden pro Anbieter*in beschränkt. Hat das Goethe-Institut einen Anbieter / eine Anbieterin für die betreffende(n) Woche(n) bereits in diesem Umfang beauftragt oder würde die Vergabe eines spezifischen Einzelauftrags zu einer **Überschreitung dieses Leistungsumfangs führen, kommt er / sie für den** betreffenden Einzelauftrag nicht in Betracht.

Anbieterinnen, die aufgrund dieser Regelung für einen bestimmten Einzelauftrag nicht in Betracht kommen, werden nicht zur Interessenbekundung eingeladen bzw. bei der Entscheidung nach Ziffer 1 und 2 nicht berücksichtigt.

Die Anbieter*innen haben keinen Anspruch darauf, dass Einzelaufträge an sie vergeben werden. Insbesondere sagt das Goethe-Institut keine Mindestabnahmemengen zu.

2.1 Los 1 – Templates

2.1.1 Leistungsumfang

- Iteratives Testing von Designs, Funktionalitäten, Templates und Outputtypes im Test-, Produktiv-System und online hinsichtlich Darstellungsfehlern, Abhängigkeiten, Funktionalität, Abweichungen zum Entwurfsstand sowie Barrierefreiheit
- Testing der Darstellung auf verschiedenen Screengrößen (Desktop, Tablet, Tablet Landscape, Mobil)
- Testing von Design- und HTML-Prototypen hinsichtlich der Einhaltung des Corporate Designs, UX-Prinzipien, Barrierefreiheit sowie Grobeinschätzung der Umsetzbarkeit (derzeit Figma)
- Erstellung, Pflege und Nachhalten von Testdokumentationen im Tool des Auftraggebers (derzeit Confluence)
- Kommunikation und Ticketbearbeitung im Ticketsystem des Auftraggebers (derzeit JIRA)
- Erstellung und Durchführung von Tests zur Reproduktion, Einordnung und Weitergabe von Bugs und Begleitung der Bugbeseitigung
- Formale Qualitätssicherung und Konsolidierung von Templates und Outputtypes, Erfassung und Dokumentation der Verwendung von Templates, Outputtypes und Instanzvariablen
- Durchführung von Rollouts neuer Templates und Funktionalitäten im CMS, inkl. Einholen und Anlegen von Übersetzungen, Terminabstimmung, Klärung von Sonderfällen sowie Erfassen und Pflege des Status in Statustabellen
- Umstellung von Templates inkl. Anpassung von Instanzvariablen, Primärkategorien und Subobjekten, Optimierung des Seitenaufbaus, formale Qualitätssicherung und Überprüfung/Korrektur von Verlinkungen und Weiterleitungen
- Anlegen von Vorlagen und Demo-Seiten
- Anlegen und Aktualisierung von Applikationen
- Erstellung, Pflege und Aktualisierung von Anleitungen und Dokumentationen (z.B. innerhalb der Contents-Hilfe)
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren v.a. zum Thema Templates und Outputtypes
- Einrichtung, Durchführung und Auswertung von unmoderierten UX-Tests und Umfragen sowie Reports zu Zugriffen und Nutzungsverhalten
- Erstellung und Auswertung von Performance- und Core Web Vitals-Berichten sowie Ableitung von Handlungsempfehlungen
- First-Level-Support der Redakteur*innen zu Templates im CMS
- Korrespondenz und Rücksprache mit beauftragenden Personen sowie Abstimmung mit weiteren Beteiligten
- Erstellung, Pflege und Aktualisierung von Webseiten per CMS, Anlegen neuer Inhalte (z.B. Artikel, Veranstaltungen, Teaser, Formulare, Newsletter) sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung

2.2 Los 2 - Administration und Compliance

2.2.1 Leistungsumfang

- CMS-Backend-Administration, z.B. Anlegen und Aktualisieren von Textbausteinen, Konfiguration und Dekonfiguration von Websites und Applikationen
- Unterstützung im Bereich IT-Sicherheit (Testing von Websites und Applikationen mit gängigen Security Testing Tools)
- Manuelles Testing von Webapplikationen und Webseiten
- Testautomatisierung (Entwicklung, Pflege, Durchführung und Dokumentation von Software-Tests)
- Performance- und Loadtesting
- Monitoring von Webanwendungen
- Administration Mailinglisten-Software, z.B. Anlegen von Listen, Änderung der Konfiguration
- First-Level-Support Mailinglisten: Beantwortung von Nutzeranfragen zur Einschreibung, Einstellung der Mailingliste usw.
- Programmierung von dynamischen Applikationen inkl. Datenbankbindung
- Implementierungsunterstützung zur Webanalyse (Anpassung Tracking-Code, Anpassung der Konfiguration)/ (technischer) Support
- Überprüfung und Reproduktion von gemeldeten Fehlern und ggfs. Erstellung von Fehlerprotokollen als Grundlage zur Fehlerbehebung
- Ticketbearbeitung (derzeit mit Jira)
- Codeverwaltung mit GIT (derzeit mit Bitbucket)
- Erstellung von Anleitungen und Dokumentationen (u.a. in Confluence)
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren v.a. zum Thema CMS
- Erstellung und Pflege von Webseiten per CMS
- Eingabe und Aktualisierung von Inhalten per CMS, z.B. Artikel, Veranstaltungen, Teaser, Formulare, Newsletter sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern.
- Formularmanagement: Einrichtung und Verwaltung von Formularen für Anmeldungen im Kontext der Kultur-, Informations- und Spracharbeit
- Technischer Video-Support: Analyse von Fehlermeldungen, wenn Videos (und Audios) nicht korrekt ausgegeben werden, Fehlerbehebung/Umwandlung, Recherchen in Zusammenhang mit Video/Audio-Fragestellungen)
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung
- First-Level-Support der Redakteur*innen zu CMS Contents und den eingesetzten Tools
- Qualitätssicherung des Webauftritts inklusive Kommunikation mit den Auslandsinstituten

2.3 Los 3 – Webanalyse und Suchmaschinen- / AI-Optimierung

2.3.1 Leistungsumfang

- Erstellung und Auswertung von Statistiken / Erstellung von Reports für Webanalyse und SEO/AIO (u.a. mittels Mapp, SEO/AIO-Tools auf Anfrage)
- Reportaufbereitung (in Excel, aber auch zur Präsentation in Word und PowerPoint), Interpretation der Daten und Ableiten von Empfehlungen
- Durchführung von Maßnahmen zur Optimierung des Webauftritts für Suchmaschinen/KI und zur Qualitätssicherung in Abstimmung mit dem SEO/AIO-Team und ggf. den betroffenen Goethe-Instituten (z.B. Qualitätssicherung der Google MyBusiness Auftritte, Anpassung von Textbausteinen und Inhalten im CMS Contens)
- Pflege der Dokumentation der ausgeführten Maßnahmen
- Backend-Administration des Webanalyse Tools Mapp, z.B. Konfiguration der Nutzer*innenprofile, Einrichtung und Anpassung von Reports und Analysen
- redaktionelle Überarbeitung von Digitalangeboten im SEO/AIO-Kontext (Content und Meta-Daten)
- Konfiguration des Crawlers, Durchführung von Crawls für Suchmaschinen- / AI- und Qualitätssicherung (z.B. mit ScreamingFrog)
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren v.a. zum Thema Webanalyse und Suchmaschinenoptimierung/AIO
- Ticketbearbeitung mit Jira, Testing von Tickets im Kontext Webanalyse und SEO/AIO
- Backend-Administration von Mindbreeze InSpire (Appliance, die die Suche für Goethe.de bereitstellt), z.B. Optimierung Suchergebnisse der On-Site-Suche, Erstellung Reports und Analysen
- Erstellung und Pflege von Webseiten per CMS
- Eingabe und Aktualisierung von Inhalten per CMS, z.B. Artikel, Veranstaltungen, URL-Objekte, Formulare, Newsletter sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern.
- Tests hinsichtlich der korrekten Darstellung auf Desktop und Mobil
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung
- First Level Support der Redakteur*innen zu den Themen Webanalyse und Suchmaschinenoptimierung (SEO/AIO)
- Qualitätssicherung des Webauftritts inklusive Kommunikation mit den Auslandsinstituten

2.4 Los 4 - Umsetzung von Webprojekten

2.4.1 Leistungsumfang

- Durchführung von Restrukturierungsprojekten, Anpassung der Informationsarchitektur, Rollouts (Übernahme von einzelnen Webseiten oder Seitenclustern auf andere Websites, z.B. Länderportale)
- Aufbau von Strukturprototypen im CMS
- Pflege von Webseiten per CMS, Eingabe und Aktualisierung von Inhalten per CMS, z.B. Artikel, Veranstaltungen, Teasern, Formulare, Newsletter sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern.
- Beratung der Redakteur*innen für den optimalen technischen Einsatz von Templates, Objektklassen und Outputtypes
- redaktionelle Überarbeitung von Digitalangeboten
- Anpassung von interaktiven Website-Elementen (z.B. SVG-Karten)
- Qualitätssicherung des Webauftritts inklusive Kommunikation mit den Instituten
- Administration der Mailinglisten-Software
z.B. Anlegen von Listen, Änderung der Konfiguration
- First Level Support Mailinglisten
Beantwortung von Nutzeranfragen zur Einschreibung, Einstellung der Mailingliste usw.
- First Level Support der Redakteur*innen zu CMS Contents und den eingesetzten Tools
- Tests einzelner CMS-Seiten hinsichtlich der korrekten Darstellung auf Desktop, Tablet und Mobil
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren

2.5 Los 5 – Content-Management

2.5.1 Leistungsumfang

- Umsetzung funktionaler Erweiterungen, Formate und Features für das Webangebot
- CMS-Backend-Administration, z.B. Anlegen und Aktualisieren von Textbausteinen, Konfiguration von Newslettern, Konfiguration und Dekonfiguration von Websites usw.
- Erstellung und Aktualisierung von Inhalten für die Contens-Hilfe/ die Systemdokumentation/ Anleitungen
- Qualitätssicherung des Webauftritts inklusive Kommunikation mit den Auslandsinstituten
- Qualitätssicherung von CMS-Komponenten
- Durchführung von manuellem Testing von Webapplikationen und Webseiten
- Verifikation von gemeldeten Fehlern und ggfs. Erstellung Fehlerprotokoll
- Second Level Support für das CMS Contens
- First und Second Level Support für das Kund*innenportal Mein Goethe.de (Beantwortung von Kund*innenanfragen, Administration)
- Beratung zu Google-Diensten, z.B. Maps
- Ticketbearbeitung mit Jira
- Erstellung von Anleitungen und Dokumentationen (u.a. in Confluence)
- Administration Mailinglisten-Software
z.B. Anlegen von Listen, Änderung der Konfiguration
- First Level Support Mailinglisten
Beantwortung von Nutzeranfragen zur Einschreibung, Einstellung der Mailingliste usw.
- Erstellung und Pflege von Webseiten per CMS
- Erstellung von statistischen Auswertungen (z.B. Anfragen Websupport, Newsletter)
- Eingabe und Aktualisierung von Webinhalten mittels CMS, z.B. Artikeln, Veranstaltungen, Teasern, Formularen und Newslettern sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern.
- Formularmanagement: Einrichtung und Verwaltung von Formularen für Anmeldungen im Kontext der Kultur-, Informations- und Spracharbeit
- Tests hinsichtlich der korrekten Darstellung auf Desktop und Mobil
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung
- First Level Support der Redakteur*innen zu CMS Contens und den eingesetzten Tools
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren

2.6 Los 6 – Websupport

2.6.1 Leistungsumfang

- First Level Support für CMS-Redakteur*innen: Unterstützung und Beratung bei technischen Fragen zum CMS Contens, inklusive Hinweis auf die entsprechenden Anleitungen in der CMS-Hilfe
- Erstellung und Aktualisierung von Inhalten für die Contens-Hilfe/ die Systemdokumentation/ Anleitungen
- Beratung für den optimalen technischen Einsatz von Templates, Objektklassen und Outputtypes
- First und Second Level Support für den Einsatz weiterer Darstellungsformen (z.B. SVG-Karten)
- Erstellung von statistischen Auswertungen (z.B. Anfragen Websupport, Newsletter)
- Übernahme von einzelnen Webseiten oder Seitenclustern auf andere Websites, z.B. Länderportale
- First Level Support bei Fragen zur Publikation von Online-Inhalten
- Objekte zur Bearbeitung freigeben (Berechtigungen anpassen)
- First Level Support zum Thema Newsletter (z.B. neue Kopiervorlage anlegen, Aufbau eines Newsletters, Versand)
- First und Second Level Support für das Kund*innenportal Mein Goethe.de (Beantwortung von Kund*innenanfragen, Administration)
- Shortcuts und Weiterleitungen einrichten oder ändern
- Administration Mailinglisten-Software
z.B. Anlegen von Listen, Änderung der Konfiguration
- First Level Support Mailinglisten
Beantwortung von Nutzeranfragen zur Einschreibung, Einstellung der Mailingliste usw.
- Erstellung und Pflege von Webseiten per CMS
- Eingabe und Aktualisierung von Inhalten per CMS, z.B. Artikel, Veranstaltungen, Formulare, Newsletter sowie der Einrichtung und Pflege von Webapplikationen und deren Parametern.
- Formularmanagement: Einrichtung und Verwaltung von Formularen für Anmeldungen im Kontext der Kultur-, Informations- und Spracharbeit
- Tests hinsichtlich der korrekten Darstellung auf Desktop und Mobil
- Bild- und Videobearbeitung
- Marktrecherche und Beratung
- Qualitätssicherung des Webauftritts inklusive Kommunikation mit den Auslandsinstituten
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen und Webseminaren