

Leistungsbeschreibung

Managed Services Website (Hosting, Betrieb,
Betreuung, Weiterentwicklung) – TYPO3

Mannheim, Oktober 2026

Leistungsbeschreibung

Vorhaben	Managed Services Website (Hosting, Betrieb, Betreuung, Weiterentwicklung) – TYPO3
Vergabenummer	26/312314000
Auftraggeber	ZEW – Leibniz-Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH Mannheim, L 7, 1, 68161 Mannheim

1 Ausgangslage

Die TYPO3-Webseite des ZEW (www.zew.de) wird künftig im Rahmen einer Cloud-Infrastruktur (Managed Hosting) betrieben. Ziel ist der Abschluss eines Dienstleistungsvertrages mit einem Auftragnehmer, der das Hosting, den technischen Betrieb und Support, die technische Betreuung sowie die Weiterentwicklung der Website als fortlaufende Gesamtleistung aus einer Hand sicherstellt.

Neben der Hauptwebsite www.zew.de umfasst der Auftrag die Entwicklungs- und Staging-Umgebung sowie ggf. weitere mit der Website verbundene Systeme (Apache Solr, Caching). Die Systemlandschaft wird in Abschnitt 2 beschrieben.

Der Auftrag wird als Gesamtauftrag vergeben. Eine Aufteilung in Lose erfolgt nicht. Hosting, Betrieb, Betreuung und Weiterentwicklung sind aufgrund der engen technischen und organisatorischen Zusammenhänge durch einen Auftragnehmer zu erbringen. Hierdurch sollen insbesondere Schnittstellen- und Verantwortungsrisiken zwischen Infrastruktur, Betrieb und Anwendungsbetreuung vermieden sowie ein störungsfreier und effizienter Gesamtbetrieb sichergestellt werden.

2 Systemumgebung

Die Website wird auf einer vom Auftragnehmer bereitgestellten und betriebenen Cloud-Infrastruktur (Produktiv-, Staging- und ggf. Entwicklungsserver) gehostet.

- Systemadministration: Linux, Puppet, GitLab, Redis, Bind/DNS, PHP, MySQL, Solr, Apache/NGINX
- TYPO3 (aktuelle LTS-Version, zzt. TYPO3 12 LTS): Integration, Usersupport und Redaktion, Programmierung

Schnittstellen zu:

- Newsletter-System (aktuell: Inxmail)
- Event-/Buchungssystem (aktuell: eeveno)

- Publikationsdatenbank (aktuell: Kafka/VIVO)
- Single Sign-On (z. B. SAML, OAuth)
- Analytics/Tracking (aktuell Google Analytics): Der Auftragnehmer muss die bestehende bzw. eine vom ZEW vorgegebene Tracking-Lösung technisch datenschutzkonform integrieren und betreiben. Soweit personenbezogene Daten verarbeitet oder in Drittländer übermittelt werden, sind die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen und die vom ZEW freigegebenen Schutzmechanismen einzuhalten. Änderungen der Tracking-Technologie bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem ZEW.

3 Leistungsumfang

3.1 Hosting / Cloud-Infrastruktur

Der Auftragnehmer stellt die für Betrieb und Skalierung der Website erforderliche Server-Infrastruktur (Produktiv-, Staging-Server) in einer europäischen, DSGVO-konformen Cloud-Umgebung bereit und betreibt diese fortlaufend.

- Bereitstellung dedizierter/virtueller Server für Produktiv- und Staging-Umgebung mit ausreichender Dimensionierung (CPU, RAM, Storage, Traffic) und Skalierungsmöglichkeit bei Bedarf
- Rechenzentrumsstandort in Deutschland/EU, vollständige DSGVO-Konformität
- 24/7-Monitoring der Infrastruktur, Cloud-Firewall
- 3-2-1-Backup-Strategie inkl. regelmäßiger Wiederherstellungstests
- TLS-Zertifikate (automatisiert, z. B. Let's Encrypt) und laufende Prüfung der HTTP-Sicherheits-Header
- Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages (AVV) nach Art. 28 DSGVO als verpflichtender Vertragsbestandteil
- Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern ist im Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO zu regeln. Verarbeitungsorte und Änderungen in der Unterauftragsverarbeitung sind transparent anzugeben und nach den vertraglich festgelegten Genehmigungs- bzw. Informationsmechanismen zu behandeln.

Orientierungswerte zur Nutzung: Über Google Analytics wurden 2025 insgesamt 503.253 Aufrufe und 2026 bis einschließlich 29.09.2026 289.538 Aufrufe erfasst. Erfasst werden nur Nutzerinnen und Nutzer mit entsprechender Cookie-Zustimmung. Nach Erfahrungswerten lehnen etwa 40 bis 70 % Cookies ab; die tatsächlichen Zugriffszahlen liegen daher höher.

Ein belastbarer historischer Wert zum tatsächlich übertragenen Datenvolumen (GB/TB) liegt dem ZEW derzeit nicht vor. Die Werte dienen der Orientierung für Dimensionierung und Kalkulation, insbesondere auch für Position A.3 des Preisblatts.

Die Abrechnung des Hostings erfolgt monatlich oder quartalsweise auf Basis der im Preisblatt anzugebenden Pauschale; Mehrverbrauch (z. B. Traffic) ist im Preisblatt gesondert auszuweisen.

3.2 Betrieb (Server- und Applikationsmanagement)

3.2.1 Erforderliche Servicebestandteile

- Release Management – Ziel: Neue Software-Versionen oder Systemänderungen sicher einführen; umfasst Test, Dokumentation und Deployment.
- Incident Management – Ziel: Störungen schnellstmöglich beheben, um die Serviceverfügbarkeit wiederherzustellen.

3.2.2 Server Management

Zur Sicherstellung des ausfallsicheren Betriebs eines professionellen und leistungsstarken Websystems müssen die vorhandenen Server kontinuierlich über Updates und Patches auf einem aktuellen Softwarestand gehalten werden. Notwendige Anpassungen sind unverzüglich und mit minimalem Impact in Abstimmung mit den Entwicklern umzusetzen.

- Server-Updates sowie Einspielen von Sicherheits- und Fehlerkorrekturen mit keinen oder nur minimalen Unterbrechungen; Betriebssystem-Upgrades bei Bedarf
- Einrichtung und Überwachung einer 3-2-1-Backup-Strategie inkl. regelmäßiger Wiederherstellungstests
- Installation und kontinuierliche Optimierung des erforderlichen Technologie-Stacks
- Rund-um-die-Uhr Trend-Monitoring und automatisiertes Alerting relevanter Systemkennzahlen
- Laufende Kontrolle und Anpassung von HTTP-Headern sowie TLS-Zertifikaten
- Serverbezogenes Incident Management, Anpassung der technischen Dokumentation

3.2.3 Applikationsmanagement

Ziel ist die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des eingesetzten TYPO3 durch umfassende Softwarewartung, einschließlich des kurzfristigen Einspielens von Sicherheitspatches.

- Kontinuierliche Versionsüberwachung der Anwendungssoftware und aller Erweiterungen
- Einspielen sicherheitsrelevanter Updates (Security Patches)

- Durchführung von Minor-Updates einschließlich aller Subversionen
- Informationen zur Development Roadmap, Supportzeiträumen, Empfehlungen zu Major-Upgrades und End-of-Life-Mitteilungen
- Applikationsbezogenes Incident Management, Anpassung der technischen Dokumentation

3.3 Erweiterungen und Weiterentwicklung

- Problem Management – Ursachenanalyse wiederkehrender Störungen (nicht nur Symptombehandlung)
- Change Management – kontrollierte, risikominimierte Umsetzung geplanter Änderungen
- Configuration Management – Übersicht (CMDB) über IT-Komponenten und deren Abhängigkeiten

Für alle Leistungen zur kontinuierlichen Betreuung und Weiterentwicklung der Website wird ein einheitlicher monatlicher Retainer bereitgestellt. Dieser deckt sowohl die reguläre laufende Unterstützung als auch die Bearbeitung technischer Fehler, notwendige Anpassungen oder Erweiterungen sowie weitergehende Entwicklungsaufgaben ab. Der Bieter gibt im Preisblatt die im monatlichen Retainer enthaltene Kapazität in Stunden pro Monat verbindlich an.

Der Retainer kann flexibel in Abstimmung mit dem ZEW eingesetzt werden – u. a. für sicherheits- oder versionsbedingte Updates, Anpassungen bestehender Softwareelemente/Extensions, Performance-Optimierungen oder sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung eines stabilen und modernen Betriebs. Er umfasst beratende, konzeptionelle, gestalterische und redaktionelle Aufgaben sowie Entwicklungsleistungen im Front- und Backend einschließlich Tracking-/SEO-Themen.

Der Auftragnehmer legt mit der Monatsrechnung einen Leistungsnachweis über die im Retainer erbrachten Leistungen vor. Dieser enthält mindestens Datum, Tätigkeit bzw. Ticket, eingesetzte Person oder Rolle und Zeitaufwand.

Nicht genutzte Retainer-Kapazitäten können einmalig in den unmittelbar folgenden Monat übertragen werden und verfallen anschließend. Über den Retainer hinausgehende Entwicklungs- und Weiterentwicklungsleistungen sind nach vorheriger schriftlicher Freigabe des ZEW zum im Preisblatt angebotenen Stundensatz zu erbringen.

3.4 Weitere verbindliche Leistungen

Security Management: Der Auftragnehmer erbringt während der gesamten Vertragslaufzeit ein fortlaufendes Security Management für die bereitgestellte Hosting- und Anwendungsumgebung. Hierzu gehören insbesondere die zentrale Auswertung sicherheitsrelevanter Ereignisse (SIEM oder gleichwertig), Threat-Intelligence-gestützte Bewertung relevanter Bedrohungen, Alarmierung und nachvollziehbare Dokumentation sicherheitsrelevanter Vorfälle. Die Vergütung ist in Position D.1 des Preisblatts auszuweisen.

Notfallservice außerhalb der Standard-Servicezeiten: Für kritische Störungen ist eine 24/7-Rufbereitschaft bzw. gleichwertige Erreichbarkeit sicherzustellen. Die Leistung ist verbindlicher Bestandteil des Auftrags und in Position D.2 des Preisblatts zu bepreisen.

Mehrbedarf Retainer: Der Auftragnehmer hält über die monatliche Retainer-Kapazität hinaus zusätzliche Entwicklungs- und Weiterentwicklungskapazitäten zum in Position D.3 angebotenen Stundensatz vor. Ein Abruf erfolgt ausschließlich nach vorheriger schriftlicher Freigabe durch das ZEW. Für die Zuschlagswertung wird eine rein kalkulatorische Wertungsmenge von 100 Stunden über die maximale Vertragslaufzeit angesetzt; hieraus entsteht kein Anspruch auf einen Mindestabruf.

4 Verantwortlichkeiten

- Auftragnehmer: Bereitstellung und Betrieb der Cloud-Infrastruktur (Hosting), TYPO3-Betrieb, Updates, Support, Weiterentwicklung, Monitoring der gesamten Anwendungs- und Serverumgebung
- Auftraggeber: Redaktionelle Inhalte, fachliche Abnahme, Bereitstellung von Zugängen zu Drittsystemen/Schnittstellen, Ansprechpartner für Anforderungen und Priorisierung

Die Infrastrukturverantwortung für Serverbetrieb und Netzwerk der bereitgestellten Hosting-Umgebung liegt vollständig beim Auftragnehmer. Das ZEW betreibt für die ausgeschriebene Leistung keine eigene Serverumgebung.

5 Service Level Agreement

Im Rahmen der Service Level Agreements (SLA) werden die nachfolgenden Kritikalitätsstufen mit verbindlichen Reaktions- und Behebungszeiten als Mindestanforderung festgelegt. Abweichende, bessere Leistungszusagen können im

Rahmen des Zuschlagskriteriums „Service-/SLA-Konzept“ positiv bewertet werden.

Kritikalität	Beispiel	Annahme	Behebung/Work-around	Endgültige Lösung
Kritisch	Betrieb massiv gestört (Web-site nicht erreichbar)	≤ 120 Min.	≤ 6 Std.	≤ 12 Std.
Hoch	Betrieb nur eingeschränkt möglich (grobe Darstellungs-/Navigationsfehler)	≤ 120 Min.	≤ 24 Std.	≤ 48 Std.
Normal	Weiterentwicklung, Korrekturen, Schönheitsfehler	≤ 1 Werktag	nach Abstimmung (Jour Fixe)	–
Niedrig	Zurückgestellte Vorhaben, Erweiterungsideen	≤ 1 Werktag	nach Bedarf/Absprache	–

Servicezeiten: Regulärer Support Montag–Freitag 08:30–17:30 Uhr. Außerhalb der Standard-Servicezeiten ist für Störungen der Kritikalität „kritisch“ eine 24/7-Erreichbarkeit als verbindlicher Notfallservice sicherzustellen. Die Vergütung dieses Notfallservices ist in Position D.2 des Preisblatts auszuweisen.

Die in diesem Abschnitt festgelegten Reaktions- und Behebungszeiten sind verbindliche Mindestanforderungen. Die Behebungszeiten werden ab Eingang der Störmeldung gemessen. Die Rechtsfolgen von SLA-Verletzungen richten sich nach dem Vertragswerk und den dort getroffenen Regelungen.

6 Zusammenarbeit

- Nutzung eines webbasierten Ticket- und Supportsystems
- Regelmäßige Abstimmung (Jour Fixe)
- Transparente Projekt-Dokumentation

6.1 Reporting

Der Auftragnehmer stellt dem ZEW monatlich ein übersichtliches Service-Reporting in elektronischer Form zur Verfügung. Das Reporting dient der transparenten Darstellung der erbrachten Leistungen und der Einhaltung der vereinbarten Service Levels.

- Verfügbarkeit der betreuten Systeme und wesentliche Performance-Kennzahlen
- im Berichtszeitraum aufgetretene Störungen, gegliedert nach Kritikalität
- erreichte Reaktions- und Behebungszeiten sowie etwaige SLA-Abweichungen
- durchgeführte Updates, Patches, Releases und wesentliche Änderungen
- Status der Datensicherungen und durchgeführter Wiederherstellungstests
- relevante Sicherheitsereignisse und umgesetzte Sicherheitsmaßnahmen
- Übersicht über offene und abgeschlossene Tickets
- Nutzung des vereinbarten Retainers einschließlich verbrauchter und gegebenenfalls übertragener Stunden
- geplante Maßnahmen, Änderungen und erkennbare Handlungsbedarfe

Das Reporting wird im Rahmen des regelmäßigen Jour fixe bei Bedarf gemeinsam besprochen. Bei sicherheitskritischen Ereignissen oder erheblichen SLA-Abweichungen erfolgt die Information des ZEW unabhängig vom regulären Reporting unverzüglich.

6.2 Schulung und Wissenstransfer

Der Auftragnehmer unterstützt das ZEW bei der Schulung und dem Wissenstransfer für die mit TYPO3 arbeitenden Redakteurinnen und Redakteure.

Während der Vertragslaufzeit führt der Auftragnehmer auf Anforderung des ZEW einmal pro Vertragsjahr eine bedarfsorientierte Online-Schulung mit einer Dauer von bis zu zwei Stunden ohne gesonderte Vergütung durch. Zusätzlich ist

im Rahmen der Betriebsübernahme bzw. zu Beginn des Regelbetriebs auf Anforderung des ZEW eine Einführungsschulung von bis zu zwei Stunden durchzuführen.

Inhalt und Schwerpunkt der Schulungen werden vorab mit dem ZEW abgestimmt und können insbesondere die redaktionelle Bedienung von TYPO3, neue oder geänderte Funktionen, Workflows, den Umgang mit Extensions sowie Best Practices für die redaktionelle Nutzung umfassen.

Die Schulungen sind in deutscher Sprache durchzuführen. Den Teilnehmenden sind geeignete Schulungs- bzw. Kurzdokumentationen in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen. Bei wesentlichen Änderungen des Systems oder der redaktionellen Bedienung weist der Auftragnehmer das ZEW auf zusätzlichen Schulungsbedarf hin. Weitergehende Schulungen können im Rahmen des vereinbarten Retainers oder nach gesonderter Beauftragung erbracht werden.

6.3 Dokumentation und Zugriffsrechte

Der Auftragnehmer hält die für Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung erforderliche technische und projektbezogene Dokumentation während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell. Hierzu gehören insbesondere Systemarchitektur, Infrastruktur und Konfigurationen, Schnittstellen, Deployments, Backup- und Wiederherstellungsverfahren, Monitoring, Benutzer- und Berechtigungskonzepte, eingesetzte Extensions und Eigenentwicklungen sowie wesentliche Betriebs- und Sicherheitsprozesse.

Das ZEW erhält während der gesamten Vertragslaufzeit angemessene eigene Zugriffs- und Administrationsmöglichkeiten auf die für den Betrieb der ZEW-Systeme wesentlichen Systeme und Informationen. Dies betrifft insbesondere TYPO3, Quellcode-Repositories, Hosting-/Cloud-Umgebung, DNS-/Domainverwaltung, Monitoring, Backups und Ticketsystem, soweit dies technisch möglich und unter Sicherheitsgesichtspunkten vertretbar ist.

Kritische Zugänge und Berechtigungen dürfen nicht ausschließlich beim Auftragnehmer liegen. Soweit ein unmittelbarer administrativer Zugang für das ZEW technisch nicht möglich ist, stellt der Auftragnehmer sicher, dass das ZEW jederzeit auf aktuelle Dokumentationen und exportierbare Daten zugreifen kann und eine Fortführung des Betriebs durch einen anderen Dienstleister möglich bleibt.

Domains und zentrale DNS-Einträge sind, soweit technisch und vertraglich möglich, auf das ZEW zu registrieren bzw. in einem vom ZEW kontrollierten Account zu führen. Für zentrale Quellcode-Repositories ist dem ZEW mindestens ein dauerhaft nutzbarer Zugriff bzw. eine laufend aktuelle Kopie der vertragsgegenständlichen Repositories bereitzustellen.

7 Mindestanforderungen an den Dienstleister / Projektteam (Eignung)

Die nachfolgend genannten Rollen und Mindest Erfahrungen sind Eignungsmindestanforderungen. Bieter, die diese Anforderungen nicht nachweisen, erfüllen die geforderte technische und berufliche Leistungsfähigkeit nicht. Über die Mindestanforderungen hinausgehende, auftragsbezogene Qualifikation und Erfahrung des tatsächlich vorgesehenen Projektteams wird ausschließlich im Rahmen des Zuschlagskriteriums „Qualität des vorgesehenen Projektteams“ bewertet.

- Mind. 1 Systemadministrator:in mit mehr als 5 Jahren Erfahrung in Konfiguration und Wartung von Webservern, Bereitstellung von Cloud-/CMS-Umgebungen für TYPO3, GIT, Infrastrukturthemen, Leistungsoptimierung und Sicherheit inkl. Monitoringsystemen, Webtechnologien inkl. PHP, MySQL, Redis und Solr
- 1 feste/n TYPO3-Lead-Entwickler:in mit mind. 5 Jahren Erfahrung in der Entwicklung von TYPO3-Projekten
- Mind. 2 weitere TYPO3-Entwickler:innen
- Mindestens 1 Frontend-Entwickler:in mit nachgewiesener Erfahrung in Grafik/Webdesign, Atomic Design und Designpatterns
- Deutschsprachiger Support in der gleichen Zeitzone
- Kontinuierliche Wartung und zeitnahes Einspielen sicherheitsrelevanter Releases in Abstimmung mit dem ZEW
- Ticketannahme durch qualifiziertes Personal (System-Engineers)

TYPO3-Zertifizierungen (z. B. TCCI Integrator, TCCD Developer, TCCE Editor, TCCC Consultant) sind keine zusätzliche Eignungsmindestanforderung. Sie werden ausschließlich im Rahmen des Zuschlagskriteriums „Qualität des vorgesehenen Projektteams“ berücksichtigt, soweit sie für die konkret vorgesehenen Rollen und Aufgaben relevant sind.

Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen:

- Beschreibung des vorgesehenen Projektteams mit Rollen, auftragsbezogener Erfahrung und Qualifikationen einschließlich Nachweis vorhandener, wertungsrelevanter TYPO3-Zertifizierungen
- Projekt-/Betriebskonzept (max. 4 Seiten) mit Darstellung insbesondere von Betriebsorganisation, Release-/Change-Management, Sicherheits- und Verfügbarkeitsorganisation, Zusammenarbeit mit ZEW sowie Vorgehen bei Übergabe und Betriebsaufnahme
- Mindestens drei geeignete Referenzen über in den letzten drei Jahren erbrachte Leistungen. Eine Referenz ist insbesondere dann vergleichbar, wenn sie wesentliche Teile des ausgeschriebenen Leistungsspektrums umfasst: Hosting/Cloud-Betrieb einer Webanwendung, technischer Betrieb einschließlich Monitoring und Sicherheitsupdates, Wartung/Support einer TYPO3-Installation sowie Weiterentwicklung im Front- und/oder Backend. Die Referenzen können von öffentlichen oder privaten Auftraggebern stammen. Der Auftraggeber behält sich vor, zur Verifizierung weitere Nachweise oder Kontaktdaten anzufordern.
- Service-/SLA-Konzept (max. 2 Seiten) mit Darstellung insbesondere von Supportorganisation, Incident-/Notfallmanagement, Monitoring, der organisatorischen und inhaltlichen Umsetzung des monatlichen Reportings sowie gegebenenfalls angebotenen Verbesserungen gegenüber den verbindlichen SLA-Mindestanforderungen
- Vollständig ausgefüllte 03_Eigenerklärung einschließlich der Erklärungen zu Art. 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 und zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO
- Vollständig ausgefüllte 05_Verpflichtungserklärung_LTMG_ZEW

8 Vertragsgrundlage

Dem Vertrag liegt der EVB-IT Servicevertrag in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen aktuellen Fassung mit den zugehörigen EVB-IT Service-AGB zugrunde. Die cloud-spezifischen Leistungs-, Sicherheits- und Datenschutzerfordernungen werden in dieser Leistungsbeschreibung und den Vertragsanlagen konkretisiert.

Aktuelle EVB-IT-Vertragsmuster: <https://www.evb-it.gov.de/>

9 Laufzeit

Die geordnete Betriebsübernahme beginnt unverzüglich nach Zuschlagserteilung in Abstimmung mit dem ZEW. Sie ist so rechtzeitig durchzuführen, dass der Regelbetrieb zum 01.01.2027 aufgenommen werden kann. Die Betriebsübernahme ist Bestandteil des Leistungsumfangs und wird nicht gesondert vergütet.

Die vergütungspflichtigen Serviceleistungen beginnen am 01.01.2027. Die Grundlaufzeit beträgt 24 Monate und endet mit Ablauf des 31.12.2028. Der Vertrag verlängert sich anschließend automatisch zweimal um jeweils weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird. Die erste Verlängerungsperiode läuft vom 01.01.2029 bis 31.12.2029, die zweite Verlängerungsperiode vom 01.01.2030 bis 31.12.2030. Die maximale Laufzeit der Serviceleistungen beträgt 48 Monate; sie endet spätestens mit Ablauf des 31.12.2030, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

10 Übergabe bei Vertragsende / Exit-Management

Bei Beendigung des Vertrags – unabhängig vom Beendigungsgrund – unterstützt der Auftragnehmer das ZEW bei der geordneten Überführung der Leistungen auf das ZEW oder einen vom ZEW benannten Nachfolgedienstleister. Auf Anforderung des ZEW ist die Übergabe so rechtzeitig vor Vertragsende zu beginnen, dass ein geordneter und möglichst unterbrechungsfreier Übergang gewährleistet werden kann.

Der Auftragnehmer stellt spätestens zum Ende der Vertragslaufzeit sämtliche für die Weiterführung des Betriebs erforderlichen Unterlagen und Daten in aktueller und geeigneter elektronischer Form bereit. Hierzu gehören insbesondere:

- aktuelle technische und betriebliche Dokumentation,
- Quellcode einschließlich Versionshistorie sowie Build-/Deployment-Konfigurationen,
- Datenbanken, Medien und sonstige ZEW-Daten,
- aktuelle System-, Schnittstellen- und Konfigurationsinformationen,
- Informationen zu Domains, DNS, Zertifikaten und erforderlichen Übertragungsverfahren,

- Dokumentation von Backups und Wiederherstellungsverfahren,
- Übersicht über Benutzer, Rollen und Berechtigungen,
- eingesetzte Softwarekomponenten, Extensions und Lizenzen,
- offene Tickets, bekannte Fehler, laufende Changes und sonstige offene Punkte.

Der Auftragnehmer wirkt bei erforderlichen Abstimmungen mit dem Nachfolgedienstleister mit und führt mindestens einen strukturierten Übergabetermin durch. Der laufende Betrieb ist bis zum vereinbarten Vertragsende ohne Einschränkung fortzuführen.

Die Bereitstellung der vorhandenen Dokumentationen, Daten, Quelltexte, Konfigurationen und sonstigen Übergabeunterlagen sowie deren Export sind Bestandteil der vereinbarten Vergütung und werden nicht gesondert vergütet. Für die aktive Unterstützung der Übergabe, insbesondere Abstimmungstermine und Wissenstransfer mit einem Nachfolgedienstleister, sind bis zu 20 Arbeitsstunden im Rahmen des Offboardings mit den vereinbarten Pauschalen abgegolten. Darüber hinausgehende Unterstützungsleistungen dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Freigabe des ZEW erbracht und zum Stundensatz der Position D.3 des Preisblatts abgerechnet werden.

Mit dem Ende des Vertrags dürfen keine zur Fortführung des Betriebs erforderlichen ZEW-Daten, Zugänge oder Informationen ausschließlich beim Auftragnehmer verbleiben. Nach erfolgreichem Abschluss der Übergabe und entsprechender Freigabe durch das ZEW sind beim Auftragnehmer verbleibende ZEW-Daten nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags und der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten zu löschen. Die Löschung ist dem ZEW auf Verlangen zu bestätigen.