

ANLAGE 1 zum Vertrag

## **Leistungsbeschreibung**

Vergabeverfahren „*Programmierleistungen und Betriebssupport für Kommunikationswebseiten auf Drupal-Basis*“,

Vergabe-Nr. ECA-2026-036

### **Vergabestelle:**

#### **Bundesdruckerei GmbH**

Office for EU-Contract awarding (FP ECA)  
Kommandantenstr. 18  
10969 Berlin

## **Inhaltsverzeichnis**<sup>1</sup>

1	Einleitung .....	3
2	Leistungsgegenstand .....	3
	2.1 Leistungsinhalt .....	4
	2.1.1 Projektleitung .....	4
	2.1.2 Programmierleistungen und technische Beratung .....	4
	2.1.3 Supportleistungen .....	5
	2.2 Angaben zum Projektteam .....	7
	2.3 Qualifikationsanforderungen zur Erbringung der Leistung .....	7
	2.3.1 Anforderungen zum Leistungsbereich Projektmanagement .....	7
	2.3.2 Anforderungen zum Leistungsbereich Programmierleistungen und technische Beratung .....	8
	2.3.3 Anforderungen zum Leistungsbereich Supportleistungen .....	8
3	Wesentliche Leistungsbedingungen .....	10
	3.1 Leistungsumfang .....	10
	3.2 Leistungsort .....	10

---

<sup>1</sup> Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher, männlicher und diverser Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

## 1 Einleitung

Die Bundesdruckerei GmbH samt ihrer Tochtergesellschaft Maurer Electronics GmbH treibt technologische Entwicklungen in den Bereichen Identitäts- und Berechtigungsmanagement, Verwaltungsdigitalisierung, Datenanalyse und Künstliche Intelligenz sowie staatliche Zahlungsmittel und Werttransfersysteme an. Damit schafft sie die Basis für eine moderne und resiliente Gesellschaft. Als Unternehmen der Bundesdruckerei-Gruppe und mit der Erfahrung von über 250 Jahren ebnet das Unternehmen den Weg in eine sichere digitale Zukunft.

Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH agiert als Konzernmutter für die Tochtergesellschaften und ist für das Management der Minderheitsbeteiligungen zuständig. Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH ist ein direktes, hundertprozentiges Beteiligungsunternehmen des Bundes. Als Technologieunternehmen des Bundes leistet die Bundesdruckerei-Gruppe mit ihrer Digital- und Sicherheitskompetenz einen Beitrag für die digitale Souveränität Deutschlands und Europas. Damit schafft sie Vertrauen in der Gesellschaft. Ihre einzelnen Gesellschaften bieten Identifikationssysteme sowie Produkte und Lösungen rund um Cybersicherheit und Digitalisierung an: für die öffentliche Hand und schutzwürdige Bereiche der Gesellschaft und Wirtschaft. Zur Muttergesellschaft Bundesdruckerei Gruppe GmbH gehören die Bundesdruckerei GmbH mit ihrer Tochter Maurer Electronics GmbH, zudem die D-Trust GmbH, genua GmbH, Xecuro GmbH sowie Inco Spółka z o.o.

## 2 Leistungsgegenstand

Die Bundesdruckerei GmbH - nachfolgend „Auftraggeber“ (AG) genannt – verantwortet die Konzeption, Redaktion, Pflege und technische Betreuung der Webseiten der Konzernmutter Bundesdruckerei Gruppe GmbH ([www.bundesdruckerei.de](http://www.bundesdruckerei.de)), der Tochterunternehmen Bundesdruckerei GmbH ([www.bundesdruckerei-gmbh.de](http://www.bundesdruckerei-gmbh.de)), D-Trust GmbH ([www.d-trust.net](http://www.d-trust.net)), Xecuro GmbH ([www.xecuro.de](http://www.xecuro.de)) und Inco Spółka z o.o. ([www.incoscan.com](http://www.incoscan.com)) sowie für ggf. weitere Kommunikations- oder Marketingwebsite sofern erforderlich.

Aufgrund steigender Anforderungen an Nutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit, Sicherheit und Performance sowie unserem Anspruch an die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer digitalen Angebote benötigen wir eine zuverlässige und flexible technische Unterstützung. Dazu zählen insbesondere die Entwicklung neuer Funktionen, die Anpassung und Optimierung bestehender Systeme sowie die technische Umsetzung von Erweiterungen, Neuentwicklungen oder Relaunch-Projekten. Ergänzend ist eine technische Unterstützung für den Betrieb der Website-Systeme erforderlich.

Die o.g. Webseiten basieren auf Drupal. Die Webseiten werden aktuell noch auf den unternehmenseigenen Servern der Bundesdruckerei GmbH gehostet. Derzeit wird geprüft, ob ein Hostingwechsel in die Cloud für den AG in Betracht kommt. Die technische Betreuung für den Betrieb der Webseiten erfolgt durch die IT der Bundesdruckerei.

Gegenstand des Vergabeverfahrens ist die Beschaffung von Leistungen im Bereich Webseiten-Programmierung für Kommunikations- und Marketingmaßnahmen auf Drupal-Basis sowie die zum Betrieb der Webseiten erforderlichen Supportleistungen. Zu diesem Zweck schreibt die Bundesdruckerei GmbH in dem vorliegenden Vergabeverfahren eine mit einem Wirtschaftsteilnehmer – nachfolgend Auftragnehmer (AN) – abzuschließende Rahmenvereinbarung aus.

Der Leistungsgegenstand umfasst insbesondere die technische Realisierung von Website-Konzepten und Webdesigns, die durch einen anderen Dienstleister erbracht werden. Leistungen im Bereich UX-Konzeption und UI-Design sind somit nicht Bestandteil dieser Ausschreibung. Zum Leistungsumfang gehört darüber hinaus die technische Weiterentwicklung und Optimierung der Corporate Websites und deren Redaktionssysteme. Zudem soll eine technische Betreuung mit bereitgestelltem First-Level-Support erbracht werden. Ergänzend sind Supportdienstleistungen zu erbringen, die den stabilen und reibungslosen Betrieb der Website-Systeme sicherstellen.

Der AN stellt für die Leistungserbringung ein geeignetes Projektteam zur Verfügung bestehend aus Projektleiter, First-Level-Support, Entwickler-Team und Backend-Support-Team. Der AN stellt sicher, dass für die Dauer der Zusammenarbeit eine angemessene personelle Kontinuität sowie ein hohes Qualitätsniveau bei der Leistungserbringung gewährleistet werden.

Diese Leistungsbeschreibung benennt sowohl die vom AN zu erbringenden Leistungen als auch einzuhaltende Anforderungen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung. Die konkret zu erbringenden Tätigkeiten sowie die erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen des eingesetzten Projektpersonals ergeben sich aus den nachfolgenden Abschnitten dieser Leistungsbeschreibung.

## **2.1 Leistungsinhalt**

Die vom AN zu erbringenden Leistungen lassen sich in folgende Bereiche unterteilen:

- Projektleitung
- Programmierleistungen und technische Beratung
- Supportleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, erkannte Risiken, Unklarheiten oder Optimierungsmöglichkeiten möglichst frühzeitig zu adressieren und geeignete Handlungsempfehlungen vorzuschlagen.

### **2.1.1 Projektleitung**

Im Rahmen der Projektleitung sind maßgeblich die folgenden Tätigkeiten vom AN zu erbringen:

- Projektleitung auf Seiten des AN für die beauftragten Projekte,
- Zentrale Steuerung des Projektteams des AN,
- Koordination der Projektabläufe,
- Zentraler Ansprechpartner für den AG,
- Sicherstellung der Einhaltung von Kosten, Terminen, Ressourcen und Qualität,
- Risikomanagement und frühzeitige Identifikation von Problemen oder Engpässen,
- Vorstellung der unter 2.1.2 genannten Leistungen beim AG.

### **2.1.2 Programmierleistungen und technische Beratung**

Der Leistungsumfang des AN im Bereich Programmierung und technischer Beratung umfasst insbesondere die nachfolgend benannten Tätigkeiten:

- Technische Konzeption und Realisierung von responsiven und mehrsprachigen Websystemen nach vorgegebenen Konzepten und Designs für Kommunikations- und Marketingwebsites unter Verwendung des CMS Drupal,
- Fachliche und proaktive Beratung bezüglich technischer Möglichkeiten mit Drupal,
- Programmierung von Modulen oder Baukästen, Entwicklung individueller Module nach Wünschen des AG oder Konfiguration und Optimierung von bestehenden Modulen,
- Kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung der bestehenden Drupal-Installation,
- Implementierung von neuen oder technische Betreuung und Aktualisierung von bereits eingebundenen externen Tools und Software wie bspw. Marketing-Automation-Software (Evalanche), Websiteanalyse Tools (etracker), eRecruiting Tools (softgarden oder SuccessFactors) etc.,
- ggf. Programmierung von Schnittstellen,
- Umsetzung eines SEO- und performanceoptimierten sowie barrierefreien CMS,
- Einhaltung aller aktueller Webstandards (W3C, HTML, CSS, Javascript, DOM, WCAG),
- Drupal-Installation mit Fokus auf sicherheitsrelevante Aspekte unter Berücksichtigung der besonders strengen Bundesdruckerei-Vorgaben in Bezug auf die sicherheitskritische Webinfrastruktur,
- Umsetzung eines besonders nutzerfreundlichen, intuitiv bedienbaren und flexiblen Redaktionssystems,
- Einspielen und Testen der Web-Installationen auf dem Bundesdruckerei-eigenem Staging-System,
- Bereitstellung der Programmierungen in die nichtöffentliche, Bundesdruckerei-eigene Server-Sicherheitsarchitektur auf dem Gelände der Bundesdruckerei GmbH in Berlin (zurzeit über ein Gitlab-Repository),
- Austausch von Projektständen oder Tickets über das Jira- & Confluence-System für Partner von der Bundesdruckerei (Accounts werden von der Bundesdruckerei eingerichtet und zur Verfügung gestellt),
- Enge und regelmäßige Abstimmung aller Projektbeteiligten (Unternehmenskommunikation und IT bei der Bundesdruckerei, externe Dienstleister für Webkonzeption, UI/UX, Webdesign und SEO).

### 2.1.3 Supportleistungen

Die vom AN zu erbringenden Supportleistungen umfassen insbesondere die folgenden Tätigkeiten:

#### (1) First-Level-Support

- First-Level-Support (per Telefon, E-Mail und ggf. Jira) für die Mitarbeitenden der Unternehmenskommunikation und der IT des AG,
- Bei Anwendungsfragen und kleineren Problemen soll der First-Level-Support in der Lage sein, den Mitarbeitenden des AG direkt mit technischem Sachverstand und Anwenderwissen weiterzuhelfen,
- Bei größeren Problemen soll der First-Level-Support insbesondere proaktiv einen Support-Anlass aufnehmen und den Support-Prozesses einleiten, z.B. bei eigener Feststellung von Fehlfunktionen oder bei Meldungen des Drupal Security Teams.
- Nachvollziehbare Dokumentation der Supportleistungen via Ticketssystem des AN.

## (2) Backend-Support

- Fehlersuche und Störungsbeseitigung bei Ausfällen,
- Wartung und Pflege der Drupal-Installation,
- Regelmäßiges Einspielen von Sicherheitsupdates und Patches,
- Aufdecken und Beheben von Sicherheitslücken im CMS (Content Management System), sowie umgehende Meldung an die Bundesdruckerei-IT,
- Notfalleinsätze bei kritischen Schwachstellen mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden während der Geschäftszeiten (siehe nachfolgend unter (3)) durch das Entwicklerteam (nach Veröffentlichung der Meldung über Sicherheitsverteiler des CMS z.Z.: <http://drupal.org/security> oder CVE),
- Bereitstellung eines Entwicklungssystems beim AN, da aufgrund der hohen Sicherheitsanforderungen die Programmierung nicht direkt in der Bundesdruckerei-Infrastruktur erfolgen kann.

## (3) Servicezeiten

In Bezug auf die Erreichbarkeit und Verfügbarkeit wird vom AN eine Servicezeit von Montag bis Freitag jeweils von 8:00-17:00 Uhr, außer an Feiertagen des Landes Berlin bzw. bundesweite Feiertage, erwartet. Supportanfragen werden während der Servicezeit bearbeitet. Die Reaktionszeit des AN beginnt mit dem Zugang einer Störungsmeldung während der vereinbarten Servicezeiten. Die Reaktionszeit auf Störungsmeldungen richten sich nach der Art der Störung. Für Störungsmeldungen, die außerhalb der festgelegten Servicezeiten eingehen, beginnt die Reaktionszeit mit dem nächstliegenden Beginn der nächsten Servicezeit. Es werden nachfolgende Reaktionszeiten vereinbart:

Art der Störung	Reaktionszeit in Stunden
Betriebsverhindernde Störung	2
Betriebsbehindernde Störung	3
Leichte Störung (First-Level)	4

Definition der Störungsarten:

- „Betriebsverhindernde Störung“  
beschreibt eine Störung, die zum Ausfall oder Teilstörung der Funktionalität führt:
  - Ausfall der gesamten Website
  - Kritische Sicherheitslücke (ab einem CVE-Score von 8) bei einer der eingesetzten Komponenten
  - Hohe Anzahl an Nutzern sind betroffen.
- „Betriebsbehindernde Störung“  
beschreibt eine Störung, die den Funktionsumfang der Website lediglich einschränkt. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Funktionalität oder der Nutzung des Systems führen:
  - Teilausfall der Website oder einzelner Module/Funktionen.
  - Hauptfunktionen sind wesentlich eingeschränkt.
  - Wenige Nutzer sind betroffen.

- „Leichte Störung“  
beschreibt eine Störung an Modulen oder Funktionen, die den Funktionsumfang der Website aber nicht gänzlich einschränkt:
  - Fehler im Backend oder im Design/CCS
  - Funktionen sind eingeschränkt.
  - Wenige Nutzer sind betroffen.

## 2.2 Angaben zum Projektteam

Der AN hat ein Projektteam bestehend aus Projektleiter, First-Level-Support, Entwickler-Team und Backend-Support-Team für die Aufgabenerfüllung zur Verfügung zu stellen und Kontinuität sowie ein Höchstmaß an Qualität bei der Leistungserbringung gewährleisten.

Bei Bedarf muss der AN in der Lage sein, das eingesetzte Team kurzfristig zu erweitern, um die vereinbarten Leistungen qualitäts- und termingerecht zu erbringen. Darüber hinaus wird erwartet, dass der AN flexibel auf nicht vorhersehbare Projektentwicklungen reagieren und auch mehrere komplexe Projekte parallel bearbeiten kann. Hierzu soll der AN über ein ausreichendes Ressourcen- und Kompetenzspektrum verfügen und bei Bedarf geeignete Spezialisten unterschiedlicher Erfahrungsstufen (wie Junior Content-Manager, Content-Manager, Projektmanager, IT-Security Consultant, KI-Consultant) einsetzen können, wenn es die Aufgabenstellung erfordert.

Soweit sich ein Mitarbeiter des Auftragnehmers im Zuge der konkreten Auftragsausführung als fachlich nicht geeignet oder nicht genügend qualifiziert erweist oder andere Gründe vorliegen, die eine angemessene und/oder sachgerechte Auftragsausführung behindern (z. B. bei wiederholten Schlechtleistungen oder persönlichem Fehlverhalten), steht dem Auftraggeber das Recht zu, einen Austausch des entsprechenden Mitarbeiters zu verlangen. Der AN wird in einem solchen Fall unverzüglich einen nachweislich wenigstens gleichwertig qualifizierten und erfahrenen Mitarbeiter vorschlagen. Der Vorschlag bedarf ebenfalls der schriftlichen Zustimmung des AG, welche nicht ohne sachlichen Grund verweigert wird. Die Abberufung bzw. der Austausch von Personen des Projektteams durch den AN ist nur in schwerwiegenden Gründen (z. B. dem Ausscheiden des eingesetzten Personals aus dem Unternehmen des AG oder bei einer langwierigen Krankheit, etc.) sowie bei gleichzeitiger Benennung eines nachweislich gleichwertig qualifizierten und erfahrenen neuen Mitgliedes zulässig und bedarf der vorherigen schriftlichen (Textform ausreichend) Zustimmung des AG. Der AG wird die Zustimmung nicht ohne sachlichen Grund verweigern. Für das im Angebot des AN konkret benannte Personal des Projektteams gilt die Zustimmung der Bundesdruckerei als erteilt.

## 2.3 Qualifikationsanforderungen zur Erbringung der Leistung

### 2.3.1 Anforderungen zum Leistungsbereich Projektmanagement

Für die zu erbringenden Aufgaben und Tätigkeiten im Rahmen der Projektleitung hat der AN einen entsprechend qualifizierten Projektleiter einzusetzen, der über den gesamten Leistungszeitraum grundsätzlich beizubehalten ist.

Der vom AN benannte Projektleiter hat die nachfolgend benannten Qualifikationsmerkmale bzw. Fachkenntnisse und Anforderungen insgesamt zu erfüllen:

- Berufserfahrung:
  - mindestens sieben (7) Jahre Berufserfahrung als Projektleiter
  - mindestens zehn (10) Jahre Berufserfahrung in der Softwareentwicklung
- IHK-zertifizierter Projektleiter.

### 2.3.2 Anforderungen zum Leistungsbereich Programmierleistungen und technische Beratung

Der AN hat die zu erbringenden Leistungen eigenständig mit einem vom AN ausgewählten und entsprechend qualifizierten Entwickler-Team zu erbringen. Grundsätzlich bleibt es dem AN je nach Arbeitsauftrag und Projektgröße und unter Beachtung des Gebots der Wirtschaftlichkeit selbst überlassen, wieviel Entwickler-Personal für die Leistungen eingesetzt wird. Maßgeblich ist die Leistungserbringung entsprechend der Vorgaben des AG. Das vom AN für die Leistungserbringung einzusetzende Entwickler-Team hat die nachfolgend benannten Qualifikationsmerkmale bzw. Fachkenntnisse und Anforderungen insgesamt zu erfüllen und über die Dauer der Leistungserbringung durchgehend aufrecht zu erhalten. Es ist nicht erforderlich, dass jedes Mitglied des Entwickler-Teams jede der nachfolgenden Qualifikationsanforderungen eigenständig erfüllt. Jedoch müssen alle Qualifikationsanforderungen insgesamt und vollständig durch das Entwickler-Team abgedeckt sein. Die folgenden Qualitätsanforderungen müssen erfüllt sein:

- Im Entwickler-Team müssen folgende Funktionen vorhanden sein (ein Mitglied kann auch mehrere Funktionen erfüllen): Sitebuilder, Backend-Entwickler, Frontend Entwickler, Supporter, technischen Administratoren.
- 2 Mitglieder des Entwickler-Teams müssen mindestens fünf (5) Jahre Berufserfahrung mit Drupal-Programmierungen nachweisen.
- 2 Mitarbeiter des Entwickler-Teams müssen einen Drupal Senior Level nachweisen mit über zehn (10) Jahren Berufserfahrung mit Drupal-Programmierungen.
- 1 Mitarbeiter des Entwickler-Teams muss ein DevOps Engineers (Drupal/Linux) sein.
- 4 Mitarbeiter des Entwickler-Teams müssen eine ACQUIA Drupal 11 Zertifizierung nachweisen.

### 2.3.3 Anforderungen zum Leistungsbereich Supportleistungen

#### (1) First-Level-Support

Für die zu erbringenden Aufgaben und Tätigkeiten im Bereich First-Level-Support hat der AN zwei (2) entsprechend qualifizierte First-Level-Supporter einzusetzen, die über den gesamten Leistungszeitraum grundsätzlich beizubehalten sind.

Die vom AN benannten First-Level-Supporter haben die nachfolgend benannten Qualifikationsmerkmale bzw. Fachkenntnisse und Anforderungen insgesamt zu erfüllen:

- Abgeschlossene Berufsausbildung als Fachinformatiker – Fachrichtung Anwendungsentwicklung - oder abgeschlossenes Studium im Studiengang der Informatik, Informations- und Kommunikationstechnik oder einem vergleichbaren Studiengang
- Mindestens fünf (5) Jahre Berufserfahrung im Bereich Softwareentwicklung.



## (2) Backend-Support

Der AN hat die zu erbringenden Supportleistungen eigenständig mit einem vom AN ausgewählten und entsprechend qualifizierten Backend-Support-Team zu erbringen. Die Entscheidung über die konkrete Personalanzahl für das Backend-Support-Team obliegt allein dem AN. Grundsätzlich bleibt es dem AN je nach Arbeitsauftrag und Projektgröße und unter Beachtung des Gebots der Wirtschaftlichkeit selbst überlassen, wieviel Entwickler-Personal für die Leistungen eingesetzt wird. Maßgeblich ist die Leistungserbringung entsprechend der Vorgaben des AG.

Das vom AN für die Leistungserbringung einzusetzende Backend-Support-Team hat die nachfolgend benannten Qualifikationsmerkmale bzw. Fachkenntnisse und Anforderungen insgesamt zu erfüllen und über die Dauer der Leistungserbringung durchgehend aufrecht zu erhalten. Es ist nicht erforderlich, dass jedes Mitglied des Backend-Support-Team jede der nachfolgenden Qualifikationsanforderungen eigenständig erfüllt. Jedoch müssen alle Qualifikationsanforderungen insgesamt und vollständig durch das Backend-Support-Team abgedeckt sein.

Ferner ist es nicht erforderlich, dass der AN für das Backend-Support-Team und das unter Ziff. 2.3.2 genannte und erforderliche Entwickler-Team gesondertes Personal anbietet, soweit die Personen mehrere der Leistungen erbringen können und die beauftragten Projekte es erlauben.

Die folgenden Qualitätsanforderungen für das Backend-Support-Team müssen erfüllt sein:

- zwei (2) Mitarbeiter des Backend-Support-Teams müssen mindestens zwei (2) Jahre Berufserfahrung als Linux Server Administratoren nachweisen
- ein (1) Mitarbeiter des Backend-Support-Teams muss ein abgeschlossenes Studium (Master / Diplom) im Bereich Security Management vorweisen
- zwei (2) Mitarbeiter des Backend-Support-Teams müssen Erfahrungen in Hochlast- und Hochverfügbarkeitslösungen und mit Systemhärtung / Sicherheit haben

### **3 Wesentliche Leistungsbedingungen**

#### **3.1 Leistungsumfang**

Der AG geht derzeit von einem Gesamtbeauftragungsvolumen von 600 Personentagen über die gesamte Laufzeit von vier Jahren aus. Einem Personentag werden acht Arbeitsstunden zu Grunde gelegt. Das Gesamtvolumen der prognostizierten Leistungen schlüsselt sich wie folgt auf die einzelnen Leistungsbereiche auf:

- Projektleiter: 60 PT
  - Programmierleistungen und technische Beratung: 210 PT
  - First-Level-Support: 50 PT
  - Backend-Support: 280 PT
- (Für regelmäßig anfallende Supportleistung wird vom AG ein durchschnittliches monatliches Kontingent von ca. 5 PT vorgesehen. Eventuell anfallende Mehraufwände sind in Absprache mit dem AG zu begründen.)

Die aufgeführten Personentage beruhen auf den Erfahrungen des AG und stellen den geschätzten Umfang dar. Eine detaillierte Festlegung des jeweiligen Leistungsumfangs bleibt der Identifizierung des konkreten Beschaffungsbedarfs während der Vertragslaufzeit vorbehalten.

Die vorgenannten Angaben dienen ferner lediglich der Preiskalkulation der Bieter. Es besteht kein Anspruch des AN auf die Beauftragung/Abnahme bestimmter Personal-kapazitäten (Mindest- oder Höchstmengen) durch den AG.

#### **3.2 Leistungsort**

Zur Erfüllung der Leistungen kann es ggf. erforderlich sein, dass Projektmitglieder des AN in Ausnahmesituationen in den Systemen des AG arbeiten (entsprechende Arbeitsmittel werden vom AG zur Verfügung gestellt). Ein Remote Zugriff auf die Produktionssysteme ist für externe Dienstleister nicht möglich. Wenn eine betriebsverhindernde oder betriebsbehindernde Störung vorliegt, die nicht remote in Zusammenarbeit mit der IT der Bundesdruckerei gelöst werden kann, ist es erforderlich, dass der AN die Störungsbehebung vor Ort am Standort des AG innerhalb der angegebenen Servicezeiten in Absprache mit der Bundesdruckerei-IT erbringt.