Wartung und Support für das FlächenTOOL

Leistungsbeschreibung

NOW | Nationale LEITSTELLE Ladeinfrastruktur

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage und Zielsetzung 4
1.1 Ausgangslage 4
1.2 Auftraggeberin 5
1.3 Zielsetzung 5
1.4 Vergabeinformationen 6
1.5 Eignungskriterien 6
1.6Zuschlags- und Bewertungskriterien 7
2Leistungsgegenstand und Abgrenzung 8
2.1 Leistungsgegenstand 8
2.2 Nicht pauschal geschuldete Leistungen 9
2.3 Technischer Projektkontext 9
3 Vertragslaufzeit und Leistungsaufnahme 9
3.1 Laufzeit 9
3.2 Übergang und Leistungsaufnahme 10
4 Wartungsleistungen 10
4.1 Korrektive Wartung 10
4.2 Präventive und adaptive Wartung 11
4.3 Daten-, Schnittstellen- und Integrationswartung 11
5 Supportleistungen und Incident-Management 12
5.1 Supportkanal und Ticketmanagement 12
5.2 Servicezeiten 12
5.3 Priorisierung und Reaktionszeiten 13
5.4 Eskalation 13
5.5Leistungsumfang Support 14
6 Qualitäts-, Sicherheits- und Betriebsanforderungen 14
6.1 Qualitätssicherung und Tests 14
6.2 Verfügbarkeit 14
6.3 Wartungsfenster und Release-Management 15
6.4 Informationssicherheit und Datenschutz 15
7Regeltermine und Abrechnung 16
7.1 Regeltermine und Berichterstattung 16
7.2 Abrechnung 16
8 Dokumentation, Eigentum und Wissenstransfer 16
8.1 Dokumentation 16

8.2 Quellcode und Vermeidung von Abhängigkeiten 17
8.3 Wissenstransfer und Vertragsende 17
9 Leistungsnachweise 17
10 Anlagen 17

1 Ausgangslage und Zielsetzung

1.1 Ausgangslage

Die Nationale Leitstelle Ladeinfrastruktur leitet als Teil der bundeseigenen NOW GmbH Deutschlands Transfer in die Elektromobilität. Wir koordinieren und steuern die Bundes- und Landesaktivitäten und unterstützen Kommunen und andere Akteure bei der Planung, Förderung und Umsetzung des Ladeinfrastrukturaufbaus. Dazu entwickeln wir in einem systemweiten Ansatz die Anforderungen an die Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge in Deutschland mit dem Fokus auf die gegenwärtigen und künftigen Nutzenden. Unsere Aktivitäten basieren auf dem im November 2025 durch das Bundeskabinett beschlossenen „Masterplan Ladeinfrastruktur 2030“. Der Masterplan Ladeinfrastruktur beschreibt die wichtigsten Maßnahmen für den Aufbau einer flächendeckenden und bedarfsgerechten Ladeinfrastruktur in Deutschland.

Das FlächenTOOL (www.flaechentool.de) ist eine webbasierte Anwendung der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur zur Erfassung, Verwaltung, Veröffentlichung und Vermarktung von Flächen für den Ausbau der Ladeinfrastruktur in Deutschland. Über die Plattform können Flächeneigentümer Flächen für Ladeinfrastruktur einstellen, pflegen und potenziellen Investoren und Betreibern zugänglich machen. Investoren und Betreiber können über die eingestellten Flächen die jeweiligen Anbieter kontaktieren. Für die Anwendung der beschriebenen Funktionen müssen sich die Nutzenden im FlächenTOOL registrieren. Der weitere Austausch zwischen Investierenden und Flächenanbietenden verläuft anschließend unabhängig vom FlächenTOOL.

Das Tool unterstützt den Prozess von der Flächenerfassung über die Veröffentlichung bis hin zur Kontaktanbahnung zwischen Flächenanbietern und Marktakteuren. Dabei können unterschiedliche Flächentypen, insbesondere Standorte für Pkw- und Lkw-Ladeinfrastruktur, abgebildet werden. Ergänzend werden Informationen zu Lage, Flächeneigenschaften, Verfügbarkeit, Ausschreibungsverfahren und konkreten Ladeinfrastrukturvorhaben von den Flächenanbietenden bereitgestellt.

Das FlächenTOOL umfasst unterschiedliche Nutzerrollen mit spezifischen Berechtigungen für Administration und externe Nutzung. Wartung und Support umfassen den Betrieb, die Sicherstellung der Verfügbarkeit, die Fehlerbehebung sowie die Unterstützung der Nutzenden und der Auftraggeberin (AG).

Das System umfasst insbesondere:

- Die Erfassung und Verwaltung von Flächen für den Aufbau von Ladeinfrastruktur durch Flächenanbietende
- Die Kartendarstellung zur Visualisierung und Suche von eingestellten Flächen
- Ein integriertes CMS zur Pflege redaktioneller Inhalte
- Datenbanken zur Speicherung der erfassten Flächen und von personenbezogenen Daten (Angaben von registrierten Nutzenden)

Das FlächenTOOL verfügt derzeit über ca. 3.700 registrierte Nutzerinnen und Nutzer. Zum Zeitpunkt der Ausschreibung liegen keine belastbaren historischen Auswertungen zum Umfang der Supportanfragen vor. Die AG kann das zukünftige Supportaufkommen daher nicht verlässlich prognostizieren. Nach den bisherigen Erfahrungen der AGs ist von einem eher geringen Supportaufkommen auszugehen. Der Auftragnehmer (AN) hat diesen Umstand bei der Kalkulation des angebotenen Pauschalpreises für Wartung und Support zu berücksichtigen.

Für das FlächenTOOL besteht derzeit ein Wartungs- und Supportvertrag mit einem externen Dienstleister, dessen Laufzeit am 31.12.2026 endet.

1.2 Auftraggeberin

Auftraggeberin ist die Nationale Leitstelle Ladeinfrastruktur c/o NOW GmbH Nationale Organisation für den Wandel in der Mobilität, die als 100 % vom Bund geförderte GmbH einer öffentlichen Einrichtung entspricht und dem Bundesministerium für Verkehr (BMV) direkt unterstellt ist.

1.3 Zielsetzung

Ziel der Beauftragung ist der fachlich und technisch zuverlässige Betrieb des FlächenTOOL. Der AN übernimmt die erforderlichen Wartungs- und Supportleistungen zur Aufrechterhaltung und Wiederherstellung des bestehenden Funktionsumfangs einschließlich der Pflege bestehender Schnittstellen, Datenflüsse und technischer Komponenten.

Die Leistungen müssen insbesondere sicherstellen, dass:

- Fehler und Störungen zeitnah, nachvollziehbar und nachhaltig bearbeitet werden,
- Sicherheitsrisiken, veraltete Abhängigkeiten und technische Schulden fortlaufend identifiziert und behandelt werden,
- bestehende Funktionen, Datenflüsse und Schnittstellen stabil betrieben und gepflegt werden,
- eine spätere Übernahme durch den AG oder einen nachfolgenden AN ohne vermeidbare Abhängigkeiten möglich bleibt.

1.4 Vergabeinformationen

Auftraggeberin	NOW GmbH (Nationale Organisation für den Wandel in der Mobilität)
Leistungsbeginn	1. Januar 2027
Grundlaufzeit	12 Monate
Verlängerungsoption	Einmalig um 12 Monate
Maximale Laufzeit	24 Monate
Auftragsvolumen	Max. 70.000 EUR netto für 24 Monate
Vergütung	Jahrespauschale für Wartung und Support mit monatlicher Abrechnung

1.5 Eignungskriterien

Mit den folgenden Kriterien wird geprüft, ob der Anbieter grundsätzlich geeignet ist, die geforderten Leistungen umzusetzen. Die Kriterien werden mit „Erfüllt“ bzw. „Nicht erfüllt“ gewertet. Wird ein Kriterium mit „Nicht erfüllt“ gewertet, gilt die Eignungsprüfung als nicht bestanden. Bieter, welche die Eignungsprüfung nicht bestehen, werden vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit
Der Bieter erklärt, dass er wirtschaftlich und finanziell in der Lage ist, die ausgeschriebenen Leistungen während der gesamten Vertragslaufzeit vertragsgemäß zu erbringen.
Nachweis:

- Eigenerklärung zur wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit.

Referenzen vergleichbarer Projekte
Der Bieter weist mindestens zwei Referenzprojekte aus den letzten fünf Jahren nach, die zum ausgeschriebenen Projekt vergleichbar sind hinsichtlich:

- mindestens zwei geeignete Referenzen zu Wartung und Support
- agilem Entwicklungsvorgehen,
- mindestens eine geeignete Referenz von einer Auftraggeberin aus dem öffentlichen Sektor.

Nachweis je Referenz:

- Auftraggeberin
- Projektzeitraum
- Kurzbeschreibung mit Bezug zu dieser Vergabe

Die geforderten Schwerpunkte können verteilt über die Referenzen nachgewiesen werden.

Verfügbarkeit qualifizierter Fachkräfte
Der Bieter verfügt über ein Projektteam mit mindestens:

- einem UX/UI-Designer/in,
- einem Frontend-Entwickler/in,
- Backend-Entwickler/in
- einem Product Owner

Zeigen Sie, dass im Projektteam in den entsprechenden Positionen Erfahrungen mit Nuxt.js/Vue.js, Node.js und AWS Serverless vorliegen.
Nachweis:

- Eigenerklärung

Bitte erstellen Sie Kurzprofile der Schlüsselpersonen des Projektteams auf maximal einer Seite pro Person, aus der Qualifikation, Kompetenzen, Erfahrungen und die Rollenbeschreibung im Projekt hervorgeht. Personen dürfen mehrere Rollen übernehmen, sofern die Qualifikation plausibel dargestellt wird.

Datenschutz und Informationssicherheit
Der Bieter erklärt die Einhaltung der geltenden Datenschutzvorschriften (DSGVO).
Nachweis:

- Eigenerklärung

1.6 Zuschlags- und Bewertungskriterien

Bitte reichen Sie das Angebot als PDF-Dokument ein. Zusätzliche Präsentationen sind optional. Es gelten folgende Zuschlagskriterien und Gewichtungen:

Kriterium	**Gewichtung**
Preis	50 %
Wartungskonzept	25 %
Supportkonzept	25 %
Summe	**100 %**

Preis (50 %), maximal 50 Punkte erreichbar
Als Bewertungspreis gilt der vom Bieter angebotene jährliche Pauschalpreis für die Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Wartungs- und Supportleistungen für das FlächenTOOL. Die Punkte werden wie folgt berechnet: (Niedrigster Angebotspreis / Zu bewertender Angebotspreis) x 50 Punkte.

Wartungskonzept (25 %), maximal 25 Punkte erreichbar
Der Bieter legt ein Wartungskonzept für die beschriebenen Leistungen vor. Es wird insbesondere anhand folgender Aspekte bewertet:

- Nachvollziehbarkeit und Vollständigkeit der beschriebenen Wartungsprozesse,
- Vorgehen zur präventiven Wartung und zur Vermeidung technischer Schulden,
- Konzept für Patch-, Versions- und Sicherheitsmanagement,
- Maßnahmen zur Sicherstellung der Systemstabilität und Verfügbarkeit,
- Verfahren zur Identifikation, Analyse und Priorisierung von Wartungsbedarfen,
- Qualität und Transparenz der vorgesehenen Dokumentation und Berichterstattung gegenüber dem AG.

Eine hohe Bewertung erhalten Konzepte, die die Wartungsleistungen strukturiert, praxisnah und nachvollziehbar beschreiben und einen nachhaltigen Betrieb des FlächenTOOLs sicherstellen.

Support- und Störungsmanagement-Konzept (25 %), maximal 25 Punkte erreichbar
Der Bieter hat ein Konzept zur Bearbeitung von Supportanfragen und Störungen vorzulegen. Das Konzept wird insbesondere anhand folgender Aspekte bewertet:

- Nachvollziehbarkeit der Support- und Störungsmanagement-Prozesse,
- Ticketmanagement und Dokumentation,
- Beschreibung der Eskalations- und Kommunikationswege,
- Vorgehen zur Erfassung, Priorisierung und Nachverfolgung von Störungen bis zu deren Abschluss,
- Qualität der Kommunikation und Statusinformationen gegenüber dem AG,
- Maßnahmen zur Sicherstellung einer verlässlichen Bearbeitung von Supportanfragen innerhalb der geforderten Servicezeiten.

Eine hohe Bewertung erhalten Konzepte, die effiziente, transparente und nachvollziehbare Prozesse für die Bearbeitung von Supportanfragen und Störungen darstellen.

2 Leistungsgegenstand und Abgrenzung

2.1 Leistungsgegenstand

Der AN erbringt für das FlächenTOOL folgende Leistungsbereiche:

- Wartung und Fehlerbehebung (korrektiv, präventiv und adaptiv),
- Support und Incident-Management für technische und nutzungsbezogene Anfragen des AG,
- Release-, Qualitäts- und Dokumentationsmanagement,
- Sicherheits- und Abhängigkeitsmanagement,
- Beratung und Wissenstransfer im Zusammenhang mit Wartung, Support und Betriebsführung des FlächenTOOLs.

Die Leistungen umfassen alle Systembestandteile, die für die Funktionsfähigkeit des FlächenTOOL erforderlich sind, soweit technisch durch den AN beeinflussbar. Dies

betrifft insbesondere Frontend, Backend-Services, Datenbankschema, Datenverarbeitungs- und Synchronisationsprozesse, CMS, Authentifizierung, Tests, technische Dokumentation sowie Schnittstellen.

2.2 Nicht pauschal geschuldete Leistungen

Nicht Bestandteil der Wartungs- und Supportpauschale sind:

- dauerhafte Bereitstellung und Abrechnung von Cloud-Ressourcen oder Lizenzen, soweit der AG diese unmittelbar bezieht,
- fachliche Datenlieferungen,
- Übernahme des Hostings oder des Betriebs der zugrunde liegenden Infrastruktur (Hosting im AWS-Account der AG), der AN ist für Anwendung, Deployments und Konfiguration verantwortlich. Der Betrieb der AWS-Ressourcen sowie die Account Administration liegt beim AG, soweit nicht ausdrücklich beauftragt,
- vollständige Neuentwicklung eigenständiger Systeme außerhalb des FlächenTOOLs,
- umfangreiche Migrations- oder Modernisierungsmaßnahmen.

Der AN bleibt für die beeinflussbaren technischen Bestandteile des FlächenTOOLs verantwortlich. Bei Störungen, die nachweislich durch nicht vom AN verantwortete Systeme verursacht werden, wird vom AN mindestens eine qualifizierte Fehleranalyse, eine nachvollziehbare Dokumentation sowie die Koordination der technischen Klärung mit der AG erwartet.

2.3 Technischer Projektkontext

Der AN führt die bestehende Systemarchitektur fort. Der Techstack umfasst u. a. JavaScript, Nuxt.js, Vue.js, Tailwind CSS, Leaflet (Frontend), Node.js, AWS Lambda, Amazon API Gateway, Amazon DynamoDB, Amazon S3 (Backend), AWS Amplify Hosting, Serverless Framework und AWS CloudFormation für Deployment und Infrastructure as Code sowie weitere AWS-Dienste. Für die Codeversionierung wird GitHub genutzt.

Technologie-, Architektur- oder Infrastrukturänderungen mit wesentlichen Auswirkungen dürfen nur nach vorheriger Abstimmung und Freigabe durch die AG umgesetzt werden. Neue Komponenten müssen fachlich begründet, unter Sicherheitsgesichtspunkten geprüft und langfristig wartbar sein.

Die technische Systembeschreibung ist als Anlage 1 beigefügt. AN und AG aktualisieren sie gemeinsam bei der Systemübernahme.

3 Vertragslaufzeit und Leistungsaufnahme

3.1 Laufzeit

Die Grundlaufzeit beträgt 12 Monate ab dem 1. Januar 2027. Die AG kann den Vertrag einmal um 12 Monate verlängern. Dazu informiert sie den AN spätestens drei Monate vor Ablauf des ersten Vertragsjahres in Textform. Die maximale Laufzeit beträgt 24 Monate.

3.2 Übergang und Leistungsaufnahme

Zu Beginn der Vertragslaufzeit führt der AN eine strukturierte Übernahmephase durch, die innerhalb der ersten vier Wochen nach Leistungsbeginn abzuschließen ist. Diese umfasst mindestens:

- Kick-off mit der AG und Festlegung der Kommunikations- und Eskalationswege,
- Prüfung des bereitgestellten System- und Dokumentationsstands sowie Einrichtung und Prüfung der erforderlichen Zugänge,
- Abstimmung mit dem bisherigen, für Wartung und Support zuständigen Dienstleister zur Klärung offener Punkte und möglicher Blocker, um einen reibungslosen Übergang sicherzustellen,
- Übernahme offener Tickets, bekannter Fehler, Risiken und geplanter Änderungen,
- Abstimmung der Release-, Test- und Freigabeprozesse,
- Erstellung eines initialen Wartungs- und Übergabeberichts.

Die hierfür erforderlichen Leistungen zur Einarbeitung, Wissensübernahme und Leistungsaufnahme sind Bestandteil des Pauschalpreises für Wartung und Support.
Der Bieter beschreibt in seinem Angebot das vorgesehene Vorgehen zur Systemübernahme und Leistungsaufnahme einschließlich der geplanten Aktivitäten zur Wissensübernahme. Die Beschreibung dient der Darstellung der geplanten Vorgehensweise und ist nicht Gegenstand der Zuschlagswertung.
Die Übernahmephase entbindet den AN nicht von der fristgerechten Bearbeitung von Supportanfragen und Störungen ab Leistungsbeginn. Bis zum Abschluss der Übernahme, längstens vier Wochen ab Vertragsbeginn, bearbeitet der AN Meldungen nach bestem Bemühen. Die Fristen nach Kapitel 5.3 gelten als Zielwerte. Eine Überschreitung ist keine Pflichtverletzung, solange Zugänge oder Informationen fehlen. Fehlen Zugänge oder Informationen und gefährdet dies die Leistungserbringung, informiert der AN die AG unverzüglich. Er benennt die Auswirkungen und schlägt eine Abhilfe vor.

4 Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst sämtliche technischen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung des bestehenden Funktionsumfangs des FlächenTOOLs. Hierzu gehören insbesondere die Fehleranalyse und Fehlerbehebung, die technische Pflege der Anwendung, die Durchführung von Sicherheits- und Kompatibilitätsupdates, die Wartung bestehender Schnittstellen und Datenanbindungen sowie die Vorbereitung und Durchführung erforderlicher Releases.

4.1 Korrektive Wartung

Der AN führt alle erforderlichen Maßnahmen zur Analyse und Behebung technischer Fehler innerhalb des bestehenden Funktionsumfangs des FlächenTOOLs durch. Hierzu zählen insbesondere:

- Analyse technischer Fehler und Störungen,
- Fehlerbehebung an Frontend-, Backend- und Datenbankkomponenten,

- Wiederherstellung der Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Systems,
- Behebung von Fehlern in Datenverarbeitungs-, Synchronisations- und Schnittstellenprozessen,
- Durchführung erforderlicher Tests zur Qualitätssicherung,
- Abstimmung mit der AG bei fachlichen Unklarheiten oder weitreichenden Auswirkungen,
- Umsetzung einer nachhaltigen Fehlerbehebung oder eines abgestimmten Workarounds.

4.2 Präventive und adaptive Wartung

Der AN führt regelmäßig Maßnahmen durch, die die langfristige Stabilität und Wartbarkeit des FlächenTOOL sichern. Hierzu gehören insbesondere:

- Bibliotheken, Frameworks, Laufzeitumgebungen, Build-Abhängigkeiten, Serverless-Framwork-Plugins und sonstige technische Abhängigkeiten auf Updates, bekannte Schwachstellen und angekündigte Supportenden prüfen und bewerten,
- Durchführung von kompatiblen Patch-, Sicherheits- und Versionsupdates,
- bekannt gewordene Sicherheitshinweise innerhalb der Servicezeiten fortlaufend bewerten, Risiken priorisieren und kritische Feststellungen unverzüglich der AG melden,
- Wartungsrisiken, offene Sicherheitsfragen und empfohlene Zusatzmaßnahmen in einem nachvollziehbaren Wartungsbacklog festhalten,
- Prüfung der Funktionsfähigkeit von Synchronisationsprozessen,
- Identifikation und transparente Dokumentation technischer Schulden.

Als Bestandteil der Wartung führt der AN Patch-, Sicherheits- und Minor-Updates von Bibliotheken, Frameworks, Laufzeitumgebungen und sonstigen technischen Abhängigkeiten durch, soweit diese ohne wesentliche Änderungen am Anwendungscode oder der Systemarchitektur umgesetzt werden können.

4.3 Daten-, Schnittstellen- und Integrationswartung

Der AN überwacht und pflegt die für den Betrieb des FlächenTOOLs erforderlichen Datenflüsse, Schnittstellen und Integrationen.
Zum Zeitpunkt der Ausschreibung bestehen insbesondere:

- eine Datenanbindung zum Data Warehouse der NOW GmbH zur Bereitstellung von Informationen über bestehende Ladeinfrastruktur zur Darstellung innerhalb des FlächenTOOLs;
- eine API zur Bereitstellung von Flächendaten für das StandortTOOL.

Die Wartung umfasst die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit dieser Integrationen einschließlich notwendiger Anpassungen infolge technischer Änderungen bestehender Datenquellen und Schnittstellen.
Der AN stimmt sich bei erkennbaren Änderungen an Datenstrukturen, Datenformaten oder Schnittstellen frühzeitig mit dem AG ab. Der AG informiert den AN frühzeitig über bekannte oder geplante Änderungen an bereitgestellten Datenquellen und

Schnittstellen. Anpassungen, die aufgrund von Änderungen bestehender Datenquellen oder Schnittstellen zur Aufrechterhaltung der vereinbarten Funktionalitäten erforderlich werden, sind Bestandteil der Wartungsleistung, soweit keine grundlegenden Erweiterungen oder Neuentwicklungen erforderlich sind. Erweiterungen bestehender Schnittstellen sowie die Entwicklung neuer Schnittstellen gelten als Weiterentwicklungsleistungen und werden gesondert beauftragt.

Die Wartung umfasst insbesondere:

- die Überwachung der Funktionsfähigkeit bestehender Schnittstellen und Datenanbindungen,
- die Analyse und Behebung von Fehlern in Datenübertragungen und Synchronisationsprozessen,
- die Durchführung erforderlicher technischer Anpassungen aufgrund von Änderungen bestehender Datenquellen oder Schnittstellen,
- die Sicherstellung einer fehlerfreien Datenverarbeitung.

Die Entwicklung neuer Schnittstellen oder die funktionale Erweiterung bestehender Schnittstellen ist nicht Bestandteil der Wartung und erfolgt nur nach gesonderter Beauftragung.

5 Supportleistungen und Incident-Management

5.1 Supportkanal und Ticketmanagement

Störungen, Supportanfragen und sonstige Meldefälle werden durch die AG über einen NOW-Teams-Kanal, per E-Mail oder telefonisch gemeldet. Der AN übernimmt die Meldung in sein Ticketsystem und dokumentiert mindestens Eingang, Kategorie, Priorität, betroffene Komponenten, Bearbeitungsstand, Maßnahmen, Lösung und Abschluss. Die AG muss auf die sie betreffenden Tickets und Statusinformationen in geeigneter Form zugreifen können.

5.2 Servicezeiten

Die regelmäßigen Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr deutscher Zeit, ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage. Reaktions- und Bearbeitungsfristen laufen nur innerhalb der Servicezeiten. Reaktionen außerhalb dieser Zeiten sowie Rufbereitschaft an Abenden, Wochenenden und Feiertagen sind nicht vereinbart. Meldungen außerhalb der Servicezeiten gelten zu Beginn der nächsten Servicezeit als eingegangen.

5.3 Priorisierung und Reaktionszeiten

Priorität	Beschreibung	Späteste qualifizierte Reaktion	Beginn der Bearbeitung
Kritisch (Systemausfall)	Ausfall oder erhebliche Beeinträchtigung einer wesentlichen Funktion ohne zumutbaren Workaround, schwerwiegende Sicherheitsverletzung oder Datenverlust	4 Stunden	Innerhalb der Reaktionsfrist
Normal	Fehler mit begrenzter Auswirkung; Workaround vorhanden oder Nutzung nur geringfügig beeinträchtigt	2 Arbeitstage	Nach Abstimmung und Priorisierung
Niedrig	Anfrage, Verbesserungsvorschlag, kosmetischer Fehler oder nicht zeitkritische Optimierung	4 Werktage	In die gemeinsame Planung aufnehmen

Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang einer hinreichend beschriebenen Meldung. Die Reaktion umfasst mindestens:

- die Bestätigung des Eingangs,
- eine erste technische Einordnung,
- die Benennung einer zuständigen Person,
- Mitteilung des weiteren Vorgehens.

Die Reaktionsfristen sind keine Fristen für die vollständige Behebung.
Nach Abschluss eines Systemausfalls legt der AN innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ursachenanalyse vor.

5.4 Eskalation

Der AN benennt zu Vertragsbeginn eine fachliche Projektleitung sowie eine technische Hauptansprechperson. Für kritische Störungen werden ein technischer und ein projektverantwortlicher Eskalationsweg festgelegt. Die AG benennt korrespondierende Ansprechpersonen für fachliche Freigaben und Eskalationen.

5.5 Leistungsumfang Support

Der Support umfasst die Entgegennahme, Bearbeitung, Dokumentation und Koordination von Nutzeranfragen, Störungsmeldungen und Supporttickets.
Hierzu zählen insbesondere:

- Unterstützung bei Anwendungsfragen,
- Unterstützung bei Anwendungs- Zugriffs- und Berechtigungsproblemen,
- Entgegenname und Bearbeitung von Störungsmeldungen,
- Erstanalyse und Kategorisierung gemeldeter Probleme,
- Kommunikation mit dem AG zum Bearbeitungsstand,
- Priorisierung und Weiterleitung an die Wartung, sofern technische Maßnahmen notwendig sind
- Anpassungen von Inhalten und Oberflächenelementen (z. B. Texte, Bilder, Icons) sowie einfache administrative Konfigurationen ohne Änderung des Anwendungscodes.

Nicht Bestandteil des Supports sind Leistungen, die zu einer Erweiterung oder wesentlichen Änderung des bestehenden Funktionsumfangs führen. Dies umfasst insbesondere die Entwicklung neuer Funktionen, Module oder Schnittstellen, die Einführung neuer fachlicher Anforderungen, grundlegende Änderungen der Systemarchitektur sowie sonstige Weiterentwicklungen. Solche Leistungen werden ausschließlich nach gesonderter Beauftragung erbracht.

6 Qualitäts-, Sicherheits- und Betriebsanforderungen

6.1 Qualitätssicherung und Tests

Der AN setzt eine risikobasierte, nachvollziehbare Qualitätssicherung ein. Jede Änderung ist vor der Bereitstellung mindestens auf fachliche Richtigkeit, technische Stabilität, Sicherheit, Auswirkungen auf bestehende Funktionen und die vereinbarten Akzeptanzkriterien zu prüfen.

Der AN führt dem Risiko und Umfang der Änderung entsprechend Unit-, Integrations-, End-to-End-, manuelle Abnahme-, Browser-, Performance- und ggf. Sicherheits- oder Regressionstests durch. Für jede Bereitstellung sind Änderungen, Testergebnisse, bekannte Einschränkungen und ein Rückfallkonzept zu dokumentieren.

6.2 Verfügbarkeit

Die prozentuale Anforderung an die Systemverfügbarkeit während der Servicezeiten ist mindestens 95%. Abgestimmte Wartungsfenster und Ausfälle externer Dienste außerhalb des Verantwortungsbereichs der AN werden nicht angerechnet. Messmethode und Datenquellen werden im Übernahmebericht festgehalten. Der AN ist nur für die von ihm beeinflussbaren Systemteile verantwortlich.
Geplante Verfügbarkeitsunterbrechungen z.B. für notwendige Wartungsarbeiten sind mindestens 5 Arbeitstage vor Beginn der geplanten Ausführung unter Nennung der Maßnahme, erwarteten Unterbrechungszeit und Risikoeinschätzung anzumelden, um sich das Zeitfenster im Anschluss genehmigen zu lassen. Bei einem Systemausfall oder

im Falle von Wartungsarbeiten ist den Usern des FlächenTOOLs, soweit technisch möglich, eine ansprechend gestaltete Maintenance-Seite in entsprechendem Design anzuzeigen.

6.3 Wartungsfenster und Release-Management

Planbare wartungsbedingte Einschränkungen sind der AG mindestens fünf Arbeitstage vorab anzukündigen. Wartungsfenster sind so zu planen, dass Beeinträchtigungen minimal bleiben. Notfallmaßnahmen zur Wiederherstellung dürfen sofort durchgeführt werden; die AG ist unverzüglich zu informieren.
Der AN führt ein transparentes Release-Management mit mindestens: Release-Planung, Änderungsprotokollen, Freigaben, Testnachweisen und nachvollziehbarer Dokumentation von Rückfallmöglichkeiten.

Die Produktivsetzung von Releases erfolgt erst nach Freigabe durch die AG. Der AN kündigt geplante Produktivsetzungen mindestens fünf Arbeitstage vor dem vorgesehenen Termin an und stellt die erforderlichen Release- und Testinformationen bereit. Der AG erteilt die Freigabe oder benennt erforderliche Änderungen innerhalb von drei Arbeitstagen. Für kritische Fehlerbehebungen oder sicherheitsrelevante Maßnahmen können abweichende Fristen vereinbart werden.

6.4 Informationssicherheit und Datenschutz

Der AN beachtet die geltenden Anforderungen an Informationssicherheit und Datenschutz, insbesondere die DSGVO. Er stellt insbesondere sicher:

- Zugänge, Geheimnisse und Schlüssel werden sicher verwaltet und nicht im Quellcode offengelegt,
- das Prinzip der geringstmöglichen Berechtigung wird umgesetzt,
- sicherheitsrelevante Abhängigkeiten und Schwachstellen werden fortlaufend bewertet,
- Sicherheitsvorfälle werden unverzüglich, spätestens innerhalb von vier Stunden nach Kenntniserlangung, an die AG gemeldet,
- Daten und Zugriffe werden nicht für eigene, nicht vertraglich erforderliche Zwecke verwendet,
- alle Zugänge und Daten werden bei Vertragsende nach Weisung der AG übergeben oder gelöscht.

Soweit erforderlich, schließen AG und AN vor Leistungsbeginn eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

7 Regeltermine und Abrechnung

7.1 Regeltermine und Berichterstattung

Die Zusammenarbeit umfasst mindestens:

- Zu Beginn der Beauftragung: Kick-Off-Workshop mit der Nationalen Leitstelle Ladeinfrastruktur, in dem die Umsetzung der Inhalte dieser Leistungsbeschreibung final abgestimmt wird und offene Fragen geklärt werden können;
- während der Übernahmephase: wöchentliche Abstimmungstermine;
- nach Abschluss der Übernahmephase: weitere Abstimmungstermine nach Bedarf, die von der AG oder AN initiiert werden können.

Der AN berichtet im Rahmen der Abstimmungstermine über den Status eingegangener Tickets, durchgeführter Wartungsmaßnahmen, Releases, sicherheitsrelevanter Ereignisse sowie sonstiger für den Betrieb des FlächenTOOLs relevanter Sachverhalte. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber sowie die Erstellung sämtlicher Dokumentationen, Berichte und sonstiger Arbeitsergebnisse erfolgen in deutscher Sprache.

7.2 Abrechnung

Die Vergütung der Wartungs- und Supportleistungen erfolgt als jährlicher Pauschalpreis. Die Abrechnung erfolgt in zwölf gleichen monatlichen Teilbeträgen. Die Kapazitätsvorhaltung wird nicht gesondert vergütet.
Die Pauschale deckt die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Wartungs- und Supportleistungen für das FlächenTOOL ab; Zusatzleistungen werden nur nach vorheriger Beauftragung in Stundensätzen vergütet, geben Sie uns dafür die Stundensätze an. Die Stundesätze fließen nicht mit in die Wertung ein.

Die Vergütung ist unabhängig vom tatsächlich angefallenen Zeitaufwand. Ein erhöhter Aufwand begründet keinen Anspruch auf zusätzliche Vergütung, sofern dieser nicht auf gesondert durch den AG beauftragte Leistungen zurückzuführen ist.
Leistungen, die nicht Gegenstand der Wartungs- und Supportleistungen sind, insbesondere Weiterentwicklungen oder funktionale Erweiterungen des FlächenTOOLs, werden ausschließlich nach vorheriger Beauftragung durch den AG vergütet.

8 Dokumentation, Eigentum und Wissenstransfer

8.1 Dokumentation

Die technische Dokumentation ist während der gesamten Vertragslaufzeit fortlaufend zu aktualisieren und zu führen. Zu dokumentieren sind mindestens:

- System- und Komponentenarchitektur, Infrastruktur und Infrastructure-as-Code,
- Deployment-, Release-, Backup- und Wiederherstellungsprozesse,
- Datenmodelle, Datenflüsse, Schnittstellen und Abhängigkeiten,
- Konfigurationen und Berechtigungskonzepte,

- Entwicklungs-, Test- und Qualitätsprozesse sowie
- Fehler- und Ursachenanalysen zu kritischen Vorfällen,
- Durchgeführte Wartungsmaßnahmen, sowie Updates und Patching.

Alle im Rahmen des Vertrags entstehenden Quellcodes, Konfigurationen, Skripte, Testfälle und Dokumentationen sind vollständig in den von der AG vorgegebenen Repositories abzulegen.

8.2 Quellcode und Vermeidung von Abhängigkeiten

Der Quellcode ist strukturiert, nachvollziehbar, modular und nach anerkannten Standards der Softwareentwicklung zu erstellen. Proprietäre Bindungen, unnötige Lizenzkosten oder technische Abhängigkeiten, die eine Übernahme durch die AG oder eine nachfolgende AN erschweren, sind zu vermeiden.

8.3 Wissenstransfer und Vertragsende

Der AN gewährleistet während der gesamten Vertragslaufzeit einen kontinuierlichen Wissenstransfer. Bei Vertragsende unterstützt er die geordnete Übergabe an die AG oder einen nachfolgenden AN. Die Übergabe umfasst mindestens:

- einen aktuellen System-, Betriebs- und Dokumentationsstand,
- eine Übersicht offener Tickets, Risiken, technischer Schulden und geplanter Änderungen,
- sämtliche Quellcodes, Konfigurationen, Zugangsdokumentationen und Automatisierungen sowie
- mindestens zwei strukturierte Übergabetermine mit fachlicher und technischer Erläuterung.

Zugangsdaten werden über einen gesicherten Kanal übergeben, nicht als Teil der Dokumentation.
Der AN erstellt spätestens sechs Wochen vor dem planmäßigen Vertragsende einen Übergabeplan.

9 Leistungsnachweise

Der AN weist die vertragsgemäße Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen auf Anforderung des AGs durch geeignete Unterlagen nach. Hierzu zählen insbesondere Tickets, Test- und Release-Nachweise sowie weitere für die Leistungserbringung relevante Dokumentationen.

10 Anlagen

Folgende Anlagen sind Bestandteil der Vergabeunterlagen:

- Anlage 1: Technische Systembeschreibung FlächenTOOL