

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren EG-2026-0509
Rahmenvertrag Wartung und Weiterentwicklung Online-Medien

I. Vorstellung der Auftraggeberin

1. Engagement Global gGmbH

ENGAGEMENT GLOBAL ist Partnerin für entwicklungspolitisches Engagement. Wir vereinen unter einem Dach verschiedene Förderprogramme sowie zahlreiche Projekte, Initiativen und Angebote für ein gerechtes und nachhaltiges globales Miteinander. Dabei arbeiten wir insbesondere mit der Zivilgesellschaft, mit Kommunen und mit Schulen zusammen. Engagement Global ist im Auftrag der Bundesregierung tätig und wird vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung finanziert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

<https://www.engagement-global.de/de/wer-wir-sind>

2. Abteilung Kommunikation, Veranstaltungen

Die Abteilung Kommunikation, Veranstaltungen ist zuständig für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie für die interne Kommunikation von Engagement Global. Die Abteilung arbeitet aktiv mit an der strategischen Ausrichtung und der Etablierung von Engagement Global als Marke. Die Abteilung versteht sich als Service für die Organisation insgesamt und unterstützt die einzelnen Programme in ihrer Außendarstellung und zielgruppengerechten Ansprache.

Zu den Aufgaben der Abteilung Kommunikation, Veranstaltungen zählt auch die Koordination und Qualitätssicherung eines einheitlichen Auftritts von Engagement Global. Wesentlich hierfür ist eine stringente Umsetzung des Corporate Designs, der Webstandards sowie der Barrierefreiheit des Online-Angebots von Engagement Global.

II. Inhaltliches

1. Hintergrund des zu vergebenden Auftrags

Der Internetauftritt www.engagement-global.de ist Schaufenster und Wegweiser für entwicklungspolitisches Engagement. Er soll Neugier wecken und stellt die Vielfalt der Möglichkeiten eines Engagements dar. Zugleich ist die Website ein Kompass, der Nutzer zum passenden Serviceangebot oder Förderprogramm führt. Sie ermöglicht einen niedrigschwelligen Einstieg in die Möglichkeiten des Engagements und ist für jede Zielgruppe gleichermaßen zugänglich, unabhängig von Alter oder Geschlecht.

Ziel der Website ist es, durch die Präsentation realer Projekte und realer Personen glaubwürdige Seriosität zum Ausdruck zu bringen. Mittlerweile sind unter dem Dach von Engagement Global zahlreiche Projekte und Aktionen verortet, die eine zentrale Rolle im inhaltlichen und gestalterischen Aufbau der Website spielen.

Eine der zentralen Aufgaben der Website von Engagement Global ist es, interessierte Personen schnell zu den passenden Angeboten des entwicklungspolitischen Engagements zu führen. Um den breit gefächerten Zielgruppen – von Schulklassen bis hin zu Angeboten für Senior*innen – den Zugang zu den relevanten Themen zu vereinfachen, werden diverse Zugangsmöglichkeiten angeboten.

Ausgewählte Programme besitzen darüber hinaus eigene Programm-Websites, sofern die gesammelten Informationen des Programms die Grenzen der Übersichtsseite sprengen.

Der zentrale Internetauftritt von Engagement Global wurde 2024 grundlegend überarbeitet und gerelauncht, weitere Entwicklungen an der Hauptwebsite stehen aus. Zudem werden die weiteren Websites der Programme kontinuierlich einem Relaunch unterzogen.

Die Auftraggeberin befindet sich derzeit in einem laufenden Relaunch-Prozess von sechs Programm-Microsites (skew., ensa., feb., bengo., eu-beratung., ges.). Der Relaunch der Programm-Microsite von ASA (asa.engagement-global.de) ist bereits abgeschlossen. Dieser Prozess ist zum Zeitpunkt der Ausschreibung fortlaufend und muss durch den Auftragnehmer übernommen, sowie möglichst nahtlos weitergeführt werden. Hierzu ist eine enge Abstimmung mit der Auftraggeberin sowie eine strukturierte Übernahme laufender Projekte erforderlich.

Ziel des Rahmenvertrags ist es, eine kontinuierliche Funktionsfähigkeit und Weiterentwicklung des Online-Angebots von Engagement Global sowie das laufende Relaunchprojekt sicherzustellen und den redaktionellen Regelbetrieb zu ermöglichen. Gleichzeitig soll der Auftragnehmer Vorschläge zur Modernisierung entwickeln, um die Nutzerfreundlichkeit, Zielgruppenansprache und Informationsvermittlung kontinuierlich und strategisch zu verbessern. Die Relaunch-Projekte der Programm-Websites und deren Weiterentwicklung müssen auf der gestalterischen Grundlage des in 2024 neu entwickelten Corporate Designs erfolgen. Eine konsistente Umsetzung und konsequente Weiterentwicklung ist dabei erforderlich, um die Absenderschaft unzweifelhaft zu fixieren.

Für die Weiterentwicklung des Online-Angebots von Engagement Global sind deshalb offene Lösungsansätze und Ideen gefordert, die ein zeitgemäßes und unter gestalterischen und nutzer-zentrierten Aspekten entwickeltes Design implementieren. Die Bewertung und Verifizierung der Nutzerführung ist dabei zentral mitzudenken und weiterzuentwickeln. Dabei sind die bereits errungenen Einsichten der Nutzerbefragungen zu nutzen, die durch den aktuellen Dienstleister durchgeführt wurde, und weitere Befragungen und Analysen zu konzipieren und umzusetzen.

Diese Lösungsansätze und Ideen können nicht vorgegeben werden, sondern sind in einer laufenden Analyse der Engagement-Global-Website und ihrer Subdomains schrittweise zu entwickeln und zu entscheiden.

In Absprache zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer ist deshalb ein entsprechend großer, sich entwickelnder Freiraum zur Ideenentwicklung möglich.

Durch Monitoring und gezielte Analysen sollen die bestehende Inhaltsstruktur verbessert, Arbeitsprozesse erleichtert und Potenziale gehoben werden. Im Rahmen der kontinuierlichen Qualitätssicherung ist regelmäßig eine umfangreiche Prüfung und gegebenenfalls Bereinigung der Inhalte durchzuführen, so dass diese fehlerfrei, schneller und einfacher aufgefunden, aktualisiert, zusammengestellt und abgerufen werden können.

Zu Vertragsbeginn muss der Auftragnehmer insbesondere in das laufende Relaunch-Projekt der SKEW-Microsite einsteigen. Teile der technischen Umsetzung der Seite sind zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns bereits entwickelt oder befinden sich in fortgeschrittenem Stadium. Der Auftragnehmer muss sich kurzfristig und strukturiert in den bestehenden Projektstand einarbeiten, bestehende technische, gestalterische und konzeptionelle Entscheidungen nachvollziehen sowie frühzeitig einen realistischen und angepassten Zeit- und Meilensteinplan für den weiteren Projektverlauf entwickeln. Diese Neuterminierung und Abstimmung des weiteren Projektverlaufs erfolgt in enger Abstimmung mit der Auftraggeberin und ist Bestandteil der initialen Projektphase.

Im ersten Vertragsjahr ist neben der laufenden Wartung und Weiterentwicklung sowie den laufenden Relaunches (skew., bengo., ensa., feb., eu-beratung., ges.) mit erhöhtem konzeptionellem und operativem Aufwand bei weiteren, zu Engagement Global gehörenden Webauftritten zu rechnen:

- Die Website des Programms Deutsch-Afrikanisches Jugendwerk (DAJW) wird im ersten Vertragsjahr im Zuge einer grundlegenden programmatischen Neuausrichtung umfassend überarbeitet. Hierfür ist mit erhöhtem konzeptionellen, gestalterischen und technischen Aufwand zu rechnen.
- Für die Website des Programms Bildung trifft Entwicklung (BtE) kann im ersten Vertragsjahr eine grundlegende Überarbeitung erforderlich werden.

Diese möglichen Maßnahmen gehen über die reguläre Wartung hinaus und umfassen insbesondere konzeptionelle Weiterentwicklung, grafische Neugestaltung, UX/UI-Anpassungen sowie technische und strukturelle Änderungen.

1.1. Hauptsächlich sind folgende Internetauftritte zu pflegen und strategisch weiterzuentwickeln:

Contao-basierte Auftritte:

- Zentrale Internetseite der Auftraggeberin: www.engagement-global.de
- Microsites einzelner Programme: skew., asa., ensa., feb., bengo., eu-beratung., ges.

1.2. Weitere Internetauftritte, die von dem Auftragnehmer zu pflegen sind:

Contao-basierte Auftritte:

- Internetseite des Freiwilligendienstes weltweit: www.weltwaerts.de
- Internetseite des Programms Bildung trifft Entwicklung: www.bildung-trifft-entwicklung.de
- Internetauftritt der Kampagne #17Ziele: www.17ziele.de
- Archivierter Internetauftritt der Auftraggeberin (zugangsgeschützt): archiv.engagement-global.de
- Internetseite des Deutsch-Afrikanischen Jugendwerks: <https://www.deutsch-afrikanisches-jugendwerk.de/>
- Internetseite der jährlichen Veranstaltung Nachhaltigkeitscamp Bonn: www.nachhaltigkeitscamp-bonn.de
- 10 Jahre Engagement Global Landing Page: <https://10jahre.engagement-global.de/>
- Jubiläumsseiten für die Programme ASA und ENSA: <https://www.engagement-global.de/de/ensa-jubilaem>, <https://www.engagement-global.de/de/asa-jubilaem>

1.3. Weitere Internetauftritte, die von dem Auftragnehmer serverseitig zu administrieren sind:

- Zwei Root-Server samt Backup-System des Gemeinschaftswerks Nachhaltigkeit: <https://gemeinschaftswerk-nachhaltigkeit.de/>
- Server-Administration für eineweltsong.de und eineweltfueralle.de

→ Die Pflege dieser Websites erfolgt durch andere Dienstleister.

Extranet:

- Community der Auftraggeberin: community.engagement-global.de (HumHub)

1.4. Weitere Angaben zur technischen Landschaft:

Anzahl individuell programmierter Contao-Erweiterungen und Bundles:

- Engagement Global: 50
- Weltwärts: 17
- Bildung trifft Entwicklung: 9

Spezielle Anwendungen & Erweiterungen:

- OpenAPI-basierte Doppelschnittstelle (Symfony 6 Anwendung) zwischen Microsoft CRM/VMS (Veranstaltungsmanagement) und allen Engagement Global-Websites
 - Management-Konsole der Schnittstelle zur Bereitstellung zusätzlicher Funktionen, die seitens des CRM/VMS (Veranstaltungsmanagementsystemen) nicht bereit gestellt werden können, inkl. Mehrsprachigkeit, abweichende Formularfelder für Fremdsprachen, mehrsprachige Mail-Kommunikation basierend auf Anmeldestatus, etc.
- Symfony-bundles / Contao-Erweiterungen für die Anbindung der Engagement Global Websites (eg, skew., asa., ensa., feb., bengo., eu-beratung., geb.) an das Veranstaltungsmanagementsystem zur Herstellung von Listen, Detailansichten, Anmeldung & Mail-Kommunikation (mehrsprachig) sowie die Veranstaltungssuche; Roll-out der API-Anbindung für weitere Websites (vglb. BtE)
- API-Anbindung zur Integration offener Stellen direkt aus der Personalmanagement-Software B-ITE, Contao-Erweiterungen zur Generierung von Detailseiten, Listen und Suche.
- Elastic Search / Kibana Implementierung für Engagement Global (eg, skew., asa., ensa., feb., bengo., eu-beratung., ges.) und weltwärts, Anwendungsadministration und -konfiguration, Parameter-Optimierungen, Administration Hetzner-Cloud-Server, Contao-Erweiterungen zur Metadaten-Anreicherung von Content-Typen (Seiten, Nachrichten, Veranstaltungen, Dokumente, etc.)
 - Ausbau der Suchanbindung auf weitere Auftritte (DAJW, BtE, etc.)
- Jährlich wiederkehrende Beratung, Konzeption und Anpassung der Symfony-Anwendung (symfony 5-Anwendung) für die Registrierung von Kommunen, Projektdatenerhebung, Beitragsbewertung und Jury-Abwicklung des SKEW-Wettbewerbs „Hauptstadt des fairen Handels“.
- Jährlich wiederkehrende Beratung, Konzeption und Anpassung der Symfony-Anwendung (symfony 5) für die Registrierung von Kommunen, Projektdatenerhebung, Projekt- und Konzeptbewertung und Jury-Prozessabwicklung des SKEW-Wettbewerbs „Kommune bewegt Welt“.
- PAM-Anbindung für die weltwärts-Börse

Frontend:

- Frameworks
 - Foundation
 - Bootstrap
 - jQuery, jQuery-UI
 - GreenSock
 - amCharts / amMap
 - Mapbox (Kartenanwendung mit Filterung und barrierefreier Alternative)
 - OpenStreetmap
 - SASS
- Tools / Workflow
 - Webpack
 - Browserify
 - Node / Npm
 - Gulp
 - Gitlab (inkl. CI)

Backend:

- Contao (diverse Versionen)
- Isotope Shopsystem
- Symfony 5
- Symfony 6 & openAPI
- Composer
- Tika-Server
- Elastic Search und Kibana
- Docker

Deployment:

- Shellsript / Rsync
- Gitlab CI / Docker

HTML-Newsletter:

- Foundation for Emails
- CleverReach

Analytics:

- Google Analytics
- Google Tagmanager
- Matomo (inkl. TagManager)

Erfahrungsgemäß können weitere Online-Angebote, wie neue Landingpages oder Schnittstellen, zu dem oben beschriebenen Leistungsumfang hinzukommen. Diese orientieren sich an den unter 2.4 beschriebenen Anforderungen.

2. Von dem Rahmenvertrag umfasstes Leistungsspektrum

2.1. Inhalt

Gegenstand der Vergabe ist der Abschluss eines Rahmenvertrags über Leistungen zur Wartung und Weiterentwicklung der Online-Medien von Engagement Global gemäß den Vorgaben von Corporate Design, DSGVO, BITV (in der aktuellen Fassung) bzw. WCAG, W3C-Standards sowie über Leistungen für die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Online-Medien.

Sofern im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer ein Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen.

Das von dem Rahmenvertrag umfasste Spektrum an von dem Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen umfasst grundsätzlich folgende IT- und Kreativleistungen:

2.1.1. IT / Technisch:

- Administration der Internetpräsenz www.engagement-global.de (inkl. Subdomains) im CMS Contao sowie weiterer Internetpräsenzen, die von Engagement Global betrieben werden, inklusive Fehlerbehebung und Updates.
- Überführung älterer Contao-Erweiterungen in die Contao-6 Konvention.
- Administration einer HumHub-basierten Social Network-Plattform unter Professional Edition Lizenz inkl. Support (community.engagement-global.de)
- Administration und Auswertung des Analysetools (Google Analytics mit Google Tagmanager)
- Administration des Analysetools Matomo
- Administration des Consent-Tools CCM19
- Serverkonfigurationen (Linux/Apache), Monitoring
- Einrichtung und Betrieb eines technischen Monitorings zur Überwachung von Systemverfügbarkeit, Serverauslastung, Speicherressourcen, SSL-Zertifikaten sowie zentralen Diensten.
- Administration von Root-Servern für weitere Auftritte (bspw. Gemeinschaftswerk Nachhaltigkeit)
- Programmierleistungen (PHP, Javascript, MySQL, XML, HTML, CSS, z.B. für Contao-Erweiterungen, Formulare, Schnittstellen, Templates)
- Sicherstellung der Codequalität durch Nutzung eines Versionskontrollsystems (Git), Durchführung von Code-Reviews sowie Einhaltung etablierter Coding-Standards der eingesetzten Frameworks (z. B. Contao und Symfony).
- Technischer Support¹
- Projektmanagement, Beratung, Dokumentation

2.1.2. Kreativ / Redaktionell:

- Änderung und Pflege von Website-Inhalten (Text, Bild, Video, Formulare)
- Bearbeitung und Erstellung von Newslettertemplates für CleverReach
- Erstellung von Newslettern, Einbindung der An- und Abmeldung
- Grafikdesign, Layout, Bildbearbeitung, Fotorecherche

¹ Siehe EVB-IT-Vertrag und Reaktionszeiten

- Kleinere barrierefreie Videoproduktionen für die Veröffentlichung im Web (Podcasts, Youtube, Projektvideos)
- Barrierefreie Aufbereitung von Dokumenten (i.d.R. PDF und Word) und Videos (u.a. Untertitelung)
- Projektmanagement, Beratung, Dokumentation

2.1.3. Konzeptionell:

- Konzeptionelle Beratung und Planung bei grundlegenden Weiterentwicklungen oder Relaunches bestehender Online-Präsenzen, inkl. der Definition technischer und inhaltlicher Zielsetzungen.
- Entwicklung ganzheitlicher Relaunch-Konzepte unter Berücksichtigung von Nutzerfreundlichkeit (UX/UI), Barrierefreiheit (gemäß BITV/WCAG), Responsivität, redaktioneller Prozesse sowie aktuellen technologischen Standards.
- Erstellung von Informationsarchitekturen, Navigationsstrukturen und funktionalen Grobkonzepten für neue oder überarbeitete Seiten.
- Wireframing und Prototyping zur Visualisierung und Abstimmung neuer Seitentypen und Funktionalitäten.
- Beratung zur Auswahl geeigneter technischer Lösungen, z.B. Integrationen externer Dienste
- Durchführung von Workshops und Anforderungsanalysen in Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachabteilungen der Auftraggeberin.
- Beratung zu und Durchführung von Nutzerbefragungen bei ausgewählten Neuerungen.
- Durchführung oder Begleitung von Usability-Tests (z. B. Interviews, Nutzertests, heuristische Evaluationen) sowie Ableitung konkreter Optimierungsmaßnahmen.
- Analyse und Verbesserung der Informationsarchitektur sowie der Nutzerführung auf Basis quantitativer und qualitativer Nutzungsdaten.
- Erstellung konzeptioneller Dokumentationen zur Nachvollziehbarkeit und Übergabefähigkeit aller Ergebnisse.
- Präsentation von technischen oder gestalterischen Neuerungen in EG-internen Formaten oder Terminen mit der Geschäftsführung, dem BMZ oder anderen Stakeholdern.
- Begleitung der Umsetzung und Qualitätssicherung im Rahmen von konzeptionellen Vorgaben bei Relaunch-Projekten.
- Diese konzeptionellen Leistungen können sowohl im Vorfeld umfangreicher Relaunch-Maßnahmen als auch im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung abgerufen werden und dienen der zukunftsfähigen Ausrichtung der digitalen Angebote von Engagement Global.

2.1.4. Übergreifend:

- Bei der Übernahme der Pflege des Systems ist eine gründliche Einarbeitung auf Basis der bestehenden Dokumentation erforderlich.
- Alle vorgenommenen Modifikationen müssen so dokumentiert werden, dass jederzeit eine Übergabe des Systems an Dritte gewährleistet ist.
- Die Dokumentation umfasst insbesondere:
 - Systemarchitektur
 - eingesetzte Schnittstellen
 - Deployment-Prozesse
 - serverseitige Konfigurationen

- individuell entwickelte Erweiterungen
- Es wird keine proprietäre Software eingesetzt, es sei denn sie wird von der Auftraggeberin ausdrücklich gewünscht.
- Zur Organisation der Teilaufträge und Supportanfragen wird vom Auftragnehmer die Bereitstellung eines webbasierten Ticketingsystems erwartet. Dieses System ermöglicht die Darstellung der offenen und geleisteten ToDos, Zeitabschätzungen und tatsächliche Zeitaufwände und Klassifizierungen von Aufgaben.
- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass mindestens zwei qualifizierte Personen mit der technischen Architektur und den zentralen Systemkomponenten vertraut sind, um eine kontinuierliche Leistungserbringung sicherzustellen.
- Zur Sicherstellung eines reibungslosen Übergangs zwischen bisherigem und künftigem Auftragnehmer wird folgende Übergaberegelerung festgelegt:
 - Innerhalb von zwei Wochen nach Zuschlagserteilung finden zwei digitale Übergabetermine zwischen bisherigem und neuem Dienstleister sowie der Auftraggeberin statt.
 - Ein Termin zur Übergabe des Gesamtsystems
 - ein weiterer Termin zur Übergabe laufender Projekte (insbesondere Relaunch-Projekt der SKEW-Microsite) und zur Klärung offener Fragen
 - Jeder Termin hat eine Dauer von ca. zwei Stunden.
 - Ergänzend stellt der bisherige Dienstleister eine schriftliche Dokumentation zur Verfügung.
 - Die Übergabetermine werden durch die Auftraggeberin aufgezeichnet und zur weiteren Nutzung dokumentiert.

2.2. Technische Voraussetzungen

- *Content Management System:*
Die zentralen Websites arbeiten mit Contao Open Source CMS 5.3 LTS. Einige ältere Landingpages arbeiten mit niedrigeren Contao Versionen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sicherheitsrelevante Updates sowie Bugfix-Releases des CMS zeitnah eingespielt werden und die Systemlandschaft perspektivisch auf aktuelle LTS-Versionen migriert wird. Um die vorhandenen Ressourcen und technischen Kombinationsmöglichkeiten weiter nutzen und darauf aufbauen zu können, ist eine Kontinuität auf Grundlage von Contao erforderlich. Im Fall eines Wechsels des Auftragnehmers ist somit auch eine effiziente, schnelle und damit kostengünstige Überleitungs- und Einarbeitungsphase gewährleistet. Regelmäßige CMS-Updates sind durch den Auftragnehmer durchzuführen. Auf diesem Open-Source-CMS basieren nachfolgend genannte Schnittstellen.
- *Schnittstellen:*
Social Media (X, Facebook, Instagram, Youtube, Google Maps, TikTok, LinkedIn), BITE Personalmanagementsystem, Projekt Antrags Management (PAM), Veranstaltungsmanagementsystem (Microsoft Dynamics), XML-Import, CSV- und XLSX-Import, CSV- und XLSX-Export
- *Server und Hosting:*
Serverhosting und Administration von Hardware wird von der Auftraggeberin bzw. über einen Drittanbieter geleistet. Es handelt sich um eine LAMP-Architektur. Die funktionale Server-Administration (Update, Zertifikate, DNS, Domains- und Subdomains, Cloud-Server, Storage-Server, etc.) erfolgt durch den Auftragnehmer.

- **Frontendkompatibilität:**
Edge, Firefox, Chrome, Safari: die jeweils zwei letzten Major Releases. Zu berücksichtigende Betriebssysteme: MAC OS, Windows, Linux, iOS, Android: die jeweils zwei letzten Major Releases. Das Frontend soll in responsivem HTML5 umgesetzt werden. Die HTML-Syntax darf keine Validierungsfehler enthalten. Bei der CSS-Syntax sind geringfügige Validierungsfehler in begründeten Fällen tolerierbar.
- **Barrierefreiheit:**
Die Umsetzung erfolgt barrierearm gemäß den Anforderungen der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BITV in der aktuellen Fassung). Der Internetauftritt ist gemäß den Kriterien des Standards „AA“ oder „AA+“ der WCAG-Richtlinien der Europäischen Union zu gestalten. Der Stand der Barrierefreiheit muss bei Neuentwicklungen oder größeren Anpassungen durch einen abschließenden Test auf Barrierefreiheit dokumentiert werden sodass die Ergebnisse in einer „Erklärung zur Barrierefreiheit“ aufbereitet werden können.
Die Agentur macht bei Neuentwicklungen begründete Vorschläge, welcher Standard sich für die Webseite besser anbietet, mit welchen Kostenpunkten beide verbunden sind und liefert für die in der BITV (in der aktuellen Fassung) vorgesehene „Erklärung zur Barrierefreiheit“ eine Bewertung der Neuentwicklung mit.
- **Suchmaschinenoptimierung:**
Bei der Pflege der Websites sollen die Möglichkeiten der technischen Suchmaschinenoptimierung (SEO) ausgeschöpft werden. Neben klaren und logischen Textauszeichnungen werden Suchmaschinenfreundliche, sprechende, verständliche URLs verwendet, die auch als Permalinks automatisch erzeugt werden können. Jede Einzelseite kann mit einer Seitenbeschreibung versehen werden. Entsprechend muss eine Deeplink-Fähigkeit aller Inhalte gewährleistet werden. Keywords sind optional pro neuer Page im CMS zu definieren. Weitere Vorschläge der Agentur sind willkommen.
- **Ladezeiten:**
Die Ladezeiten der Websites sollen optimiert werden, sodass eine Performance von mindestens 90 Punkten im Google PageSpeed Insights – insbesondere für mobile Endgeräte – erreicht wird. Hierzu sind unter anderem folgende Maßnahmen durch den Auftragnehmer umzusetzen:
 - Minimierung und Komprimierung von CSS-, JavaScript- und HTML-Dateien
 - Implementierung von Lazy Loading für Bilder und Medieninhalte
 - Nutzung moderner Bildformate (z. B. WebP) zur Reduzierung der Dateigrößen
 - Einsatz von Browser- und serverseitigem Caching
 - Asynchrone bzw. verzögerte Einbindung von Skripten zur Vermeidung von Render-Blocking
 Die Performance der Websites ist regelmäßig zu analysieren und zu dokumentieren. Hierfür können gängige Analysewerkzeuge wie Google Lighthouse oder Web-PageTest eingesetzt werden.

2.3. Reaktionszeiten

Bei den gewünschten Leistungen unterscheiden wir zwischen A) Fehlerbehebung, B) CMS-Unterstützung und C) Weiterentwicklungen. Die unterschiedlichen Anforderungen erfordern unterschiedliche Reaktionszeiten:

Typ A) Fehlerbehebung: Sollten Fehler im System auffallen, die nach außen sichtbar sind bzw. die Funktionsfähigkeit der Website beeinträchtigen, erwarten wir eine Reaktionszeit von max. 4 Stunden, Problembehebung umgehend, spätestens nach 24 Stunden.

Typ B) CMS-Redaktion und Routineaktualisierungen: Diese dient vor allem dazu, die redaktionellen Anforderungen umgehend erfüllen zu können. Hier wird eine Reaktion innerhalb von 24 Stunden erwartet.

Typ C) Weiterentwicklungen: Der Realisierungszeitraum wird individuell abgestimmt.

Verfügbarkeiten: Regulär: Mo-Fr. 9-18 Uhr, Bei Typ A): Mo-So: 6-24 Uhr

Reaktionszeiten: Typ A) 1h - max. 4h, Typ B) max. 24h

Wiederherstellungszeiten: Max. 24h

Wartungsfenster: Außerhalb der regulären Bürozeiten nach Vereinbarung

Patch- und Updatemanagement: Sicherheitsrelevante Patches werden innerhalb eines Arbeitstages nach Veröffentlichung eingespielt. Updates sind so vorzunehmen, dass insbesondere die CMS-Version aktuell mit Bugfixes versorgt wird.

Datensicherung: Es ist ein tägliches Backup aller zur Wiederherstellung der Systeme relevanten Daten einzurichten.

2.4. IT-Sicherheit

- Vom Dienstleister wird das Vorliegen einer unternehmensbezogenen IT-Sicherheitspolicy (Richtlinie) bzw. eines IT-Sicherheitskonzepts mit grundlegenden technischen und organisatorischen Regelungen erwartet. Gleiches gilt für nachgeordnete Dienstleister, wie etwa Host- oder Cloud-Provider. Der Nachweis erfolgt idealerweise durch eine ISO 27001 Zertifizierung.
- Der Dienstleister ist verpflichtet, sicherheitsrelevante Patches und Updates für die von ihm verwendete Software zeitnah einzuspielen. Abweichungen von dieser Regelung bedürfen der Begründung gegenüber der Auftraggeberin und deren Einverständnis.
- Es muss gewährleistet sein, dass Entwicklungsarbeiten auf einem separaten Entwicklungs- und Testsystem durchgeführt werden, das von den Produktivsystemen getrennt ist. Die Nutzung von Echtdateien zu Entwicklungs- und Testzwecken ist zu vermeiden; Abweichungen von dieser Regelung bedürfen der Begründung gegenüber der Auftraggeberin und deren Einverständnis.
- Vor Produktivsetzung des Webangebots sind Abnahmetests durchzuführen und deren Ergebnisse zu dokumentieren. Wenn das Webangebot einen hohen Schutzbedarf

bzgl. Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit aufweist, muss ein Penetrations-test durchgeführt werden.

- Der Dienstleister ist dazu verpflichtet, bei festgestellten Sicherheitsvorfällen die Auftraggeberin zu informieren und diese umgehend zu beheben.
- Benutzereingaben sind serverseitig anhand zulässiger Zeichensätze und Längenbegrenzungen zu validieren (Whitelist-Prinzip). Uploads dürfen nur vordefinierte MIME-Typen enthalten. Eingebettete Inhalte von Drittanbietern sind durch geeignete Mechanismen wie Content Security Policies auf vertrauenswürdige Quellen zu beschränken.
- Der Webserver und der Anwendungs- bzw. CMS-Server sind auf separaten, virtuellen Systemen zu betreiben.
- Der Webserver ist so in einer eigenen DMZ zu platzieren, dass die Hintergrundsysteme (Anwendungsserver, CMS, Datenbankserver etc.) vom Webserver durch Paketfilter getrennt sind.
- Für die Kommunikation mit dem Webserver ist durchgängig SSL/TLS zu verwenden.
- Die Terminierung der SSL/TLS-Verbindungen soll vorzugsweise auf einem vorgelagerten System (z. B. Reverse Proxy oder Web Application Firewall) erfolgen, um dort eine umfassende Sicherheitsprüfung des Datenverkehrs, insbesondere auf Schadcode, zu ermöglichen. Sofern keine entsprechende vorgelagerte Sicherheitsinstanz eingesetzt wird, kann die Terminierung alternativ direkt auf dem Webserver erfolgen.
- Auf dem Webserver dürfen nur die Dienste und Erweiterungen installiert und konfiguriert werden, die für die Bereitstellung des Webangebots erforderlich sind.
- Bei der Einbindung von aktiven Inhalten (Audio- oder Videodateien, Spielen oder anderen interaktiven Diensten) sind nachweislich unsichere Datenformate (bspw. Adobe Flash) zu vermeiden.
- Eingebundene Inhalte Dritter (z. B. YouTube-Videos) müssen hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit der Quellen sowie auf potenziell schädlichen Code geprüft werden. Dabei sind geeignete technische Maßnahmen zu berücksichtigen, insbesondere die Implementierung einer Content Security Policy (CSP) sowie das Sandboxing von iFrames, um Risiken durch eingebettete Inhalte zu minimieren.
- Bei interaktiven Webangeboten sind Benutzereingaben serverseitig geeignet zu validieren und zu verarbeiten, um Sicherheitsrisiken zu minimieren. Dabei ist, wo fachlich und technisch sinnvoll, das White-List-Prinzip (Positivvalidierung) anzuwenden, insbesondere für strukturierte Eingaben (z. B. Formate, Wertebereiche).
- Für Freitext- oder nicht strikt strukturierbare Eingaben sind alternative geeignete Schutzmaßnahmen umzusetzen, wie insbesondere Kontext-abhängiges Encoding der Ausgaben, die Verwendung sicherer Programmierverfahren (z. B. Prepared Statements) sowie Schutzmechanismen gegen typische Angriffe (z. B. Injection- oder Cross-Site-Scripting-Angriffe).
- Die Logging-Funktion des Webserver muss aktiviert werden. Die Logdatensätze sollten auf einen zentralen Logserver übertragen werden. Mindestens sind zu loggen die erfolgreichen und fehlgeschlagenen Anmeldeversuche und die Fehlermeldungen des Webserver sowie die Negativmeldungen der Datenfilterung. Beim Logging sind die einschlägigen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.
- Fehler- oder Statusmeldungen an Clients dürfen keine Informationen über eingesetzte Softwarekomponenten (z. B. Webserver, Content-Management-System oder Betriebssystem) enthalten. Darüber hinaus sollten auch im ausgelieferten

HTML/XML-Code sowie in Verzeichnis- und Ressourcenbezeichnungen keine Rückschlüsse auf die verwendeten Technologien oder Systemstrukturen möglich sein. Entsprechende Angaben sind zu vermeiden oder geeignet zu maskieren.

- Zur regelmäßigen Integritätsprüfung des Webserver-Roots sollten automatisierte Tools eingesetzt werden.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Webservericherheit regelmäßig vierteljährlich zu überprüfen und die Auftraggeberin über die Prüfergebnisse zu informieren.
- Der Auftragnehmer führt mindestens einmal jährlich eine strukturierte Überprüfung der Webanwendung sowie der Serverkonfiguration im Hinblick auf Sicherheitsrisiken durch und informiert die Auftraggeberin über die Ergebnisse.
- Zur Gewährleistung der Sicherheit und Integrität der Webanwendung wird der Quellcode der Webseite nicht offen im Frontend ausgeliefert. Es werden ausschließlich die für die Darstellung im Browser notwendigen HTML-, CSS- und JavaScript-Dateien bereitgestellt, wobei serverseitige Logik, Konfigurationsdateien und sicherheitsrelevante Informationen vollständig abgeschirmt bleiben.
- Die Anwendung basiert auf einem serverseitigen Framework, das sämtliche sicherheitskritischen Prozesse wie Authentifizierung, Datenbankzugriffe und API-Kommunikation ausschließlich auf dem Server ausführt. Dadurch ist der vollständige Anwendungscode für externe Nutzer nicht einsehbar – auch nicht über Browserfunktionen wie „Seitenquelltext anzeigen“ oder Entwicklertools.

2.5. Anforderungen an die Nutzerverwaltung

Die Nutzerverwaltung wird im Folgenden als Identity- und Accessmanagement (IAM) bezeichnet.

- Für das IAM des Webangebots sollte der Auftragnehmer ein etabliertes Framework verwenden.
- Es darf dabei keine Anbindung an das interne IAM (Active Directory) der Auftraggeberin geben. Erforderliche Nutzerdaten der Auftraggeberin müssen in das IAM des Webangebots exportiert werden.
- Das IAM des Webangebots kann, je nach funktionalen Anforderungen, auch mit etablierten ID-Providern im Internet (bspw. Facebook) gekoppelt werden, sofern die Datenschutzbestimmungen dies zulassen.
- Die Passwortrichtlinie der Auftraggeberin ist einzuhalten.

2.6. Fehlermeldungen/Teilaufträge

Fehlermeldungen und neue Anforderungen erfolgen per Mail oder über ein Ticketingsystem. Zur Organisation der Teilaufträge und Supportanfragen wird vom Auftragnehmer die Bereitstellung eines webbasierten Ticketingsystems erwartet. Dieses System ermöglicht die Darstellung der offenen und geleisteten ToDos, Zeitabschätzungen und tatsächliche Zeitaufwände und Klassifizierungen von Aufgaben. Bei Neuentwicklungen oder Änderungswünschen wird vorab der geschätzte Zeitaufwand per Mail / über das Ticketingsystem kommuniziert.

2.7. Konzeptionelle Begleitung und qualitätsgesicherte Weiterentwicklung

Im Rahmen der auf Grundlage des Rahmenvertrags erfolgenden Leistungsabrufe unterstützt der Auftragnehmer die Auftraggeberin bei der qualitätsgesicherten Weiterentwicklung der

Website www.engagement-global.de sowie der Programm-Websites, unter besonderer Berücksichtigung der laufenden Relaunch-Projekte und deren Priorisierung.

Der Schwerpunkt liegt dabei nicht auf einer eigenständigen strategischen Neuausrichtung, sondern auf:

- der Ableitung konkreter Verbesserungsvorschläge aus Usability-Feedback und Anforderungen der Programme und Stakeholder,
- der Identifikation und Optimierung einzelner Nutzerpfade mit punktuellen, konkreten Verbesserungen, z.B. dem Einstieg von der Startseite über „Das bieten wir“ zur Programmprofilseite oder von der Seite „Sie haben Fragen?“ zum Kontakt
- der konzeptionellen Unterstützung bei priorisierten Weiterentwicklungen
- der Begleitung und Qualitätssicherung laufender Relaunch-Projekte
- der Unterstützung bei Zeitplanung, Priorisierung und Projektsteuerung einzelner Maßnahmen im Rahmen der Relaunches.

Strategische Rahmensetzungen, Prioritäten und Zeitplanung erfolgen durch die Auftraggeberin. Der Auftragnehmer liefert hierzu konzeptionelle Impulse, Bewertungen bestehender Ansätze sowie konkrete Handlungsempfehlungen.

Eine übergreifende konzeptionelle Einordnung kann – nach Abstimmung – in Form eines kompakten, bedarfsorientierten Dokuments erfolgen. Umfang und Format sind flexibel zu halten und orientieren sich am tatsächlichen Projektbedarf sowie den laufenden Relaunch-Prozessen.

III. Vertragliches und Sonstiges

1. Zeitraum der Leistungserbringung

Über die vorgenannten Leistungen soll ein Rahmenvertrag abgeschlossen werden. Engagement Global ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, während der Vertragslaufzeit Leistungen im vereinbarten Kontingent (siehe III.2) abzurufen. Die Laufzeit des Rahmenvertrags beginnt mit Zuschlagserteilung und läuft bis zum 31. Juli 2027. Die Auftraggeberin ist berechtigt, den Vertrag bis zu drei Mal um jeweils ein weiteres Jahr zu verlängern, längstens jedoch bis zum 31. Juli 2030. Die jeweilige Verlängerungsoption ist von der Auftraggeberin spätestens 6 Wochen vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich auszuüben. Erfolgt keine fristgerechte Ausübung der Verlängerungsoption, endet der Vertrag mit Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

2. Zeitliche Anforderung

Die zeitliche Anforderung beläuft sich voraussichtlich auf maximal 70 Personentage im Monat.

Für den laufenden Betrieb wurde in den vergangenen Jahren erfahrungsgemäß ein durchschnittlicher Aufwand von ca. 35 Personentagen pro Monat benötigt. Für zusätzliche Projekte fielen darüber hinaus durchschnittlich weitere ca. 22 Personentage pro Monat an.

3. Ort der Leistungserbringung

Beratungen und Workshops werden digital oder am Sitz der Engagement Global, Friedrich-Ebert-Allee 40 in 53113 Bonn, stattfinden. Der Auftragnehmer ist in der Wahl des Ortes der

Leistungserbringung grundsätzlich frei. Er ist bereit, wann nötig an den Standort von Engagement Global nach Bonn zu reisen, um sich mit der Abteilung Kommunikation, Veranstaltungen abzustimmen. Fahrtkosten sowie etwaige Übernachtungskosten werden entsprechend den Vorgaben des Bundesreisekostengesetzes gegen Vorlage der Originalbelege separat erstattet mit der Maßgabe, dass bei Bahnfahrten die 2. Klasse zu nutzen ist und sind somit bei der Kalkulation des Tagessatzes nicht zu berücksichtigen.

4. Rechnungsstellung

Berechnet und gezahlt werden nur tatsächlich abgerufene und erbrachte Leistungen sowie tatsächlich durchgeführte Reisen.

Der Auftragnehmer reicht seine Rechnung monatsweise bis zum 10. des Folgemonats für die vereinbarten und tatsächlich erbrachten Leistungen bei der Auftraggeberin ein. Für stundenweise abzurechnende Leistungen oder Leistungen, die über volle Arbeitstage à acht Stunden hinausgehen, kann pro Stunde ein Achtel des Tagessatzes angesetzt werden.

5. Sonstiges

Sollte die von dem Auftragnehmer für die Leistungserbringung benannte Ansprechperson zeitlich verhindert sein, ist die Leistung von einer geeigneten Ersatzperson/ einem Unterauftragnehmer zu erbringen. Die Wahl der Ersatzperson / des Unterauftragnehmers ist vorab mit der Auftraggeberin abzustimmen. Die Auftraggeberin kann verlangen, dass die Ersatzperson / der Unterauftragnehmer über gleich gute Qualifikationen verfügen muss, wie die ursprünglich benannte Person.

Um die Kommunikation mit der Auftraggeberin sowie die Qualität der redaktionellen Erzeugnisse der deutschsprachigen Online-Angebote sicher zu stellen, werden von dem einzusetzenden Personal Deutschkenntnisse auf Muttersprach- oder C2-Niveau vorausgesetzt.

Der Auftragnehmer hat einem Unterauftragnehmer insgesamt keine ungünstigeren Bedingungen – insbesondere hinsichtlich der Zahlungsweise und Sicherheitsleistungen – zu stellen, als zwischen ihm und der Engagement Global gGmbH vereinbart sind.

Bei der Einholung von Angeboten für Unteraufträge hat der Auftragnehmer regelmäßig kleine und mittlere Unternehmen angemessen zu beteiligen.

Im Falle der Beendigung des Vertrags verpflichtet sich der Auftragnehmer zu einer geordneten Übergabe der betreuten Systeme. Diese umfasst insbesondere:

- Übergabe des vollständigen Quellcodes
- Übergabe aller Systemdokumentationen
- Übergabe der Zugangsdaten
- Dokumentation von Schnittstellen und Deployments

Die Übergabe erfolgt innerhalb von sechs Wochen nach Vertragsende und soll eine nahtlose Weiterführung des Betriebs durch die Auftraggeberin oder einen nachfolgenden Dienstleister ermöglichen.