



Vergabe einer Rahmenvereinbarung für den Support und die Weiterentwicklung der Projektwebsite *energiesprong.de* und der dazugehörigen Komponenten

Leistungsbeschreibung

Vergabekennziffer: DNJFAX

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Bereich Klimaneutrale Gebäude

Chausseestraße 128a

10115 Berlin



Inhaltsverzeichnis

Vergabekennziffer: DNJFAX	1
1 Gegenstand der Ausschreibung: Hintergrund und Zielsetzung	3
2 Leistungsbeschreibung	3
2.1 Einarbeitung.....	4
2.2 Supportleistungen	4
2.3 Beratung.....	5
2.4 Neuentwicklungen und Anpassungen.....	5
2.5 Agiles Projektmanagement.....	6
2.6 Monitoring von Updates und Upgrades	7
2.7 Einspielen von Updates und Upgrades	8
2.8 Betrieb Matomo-Analyse und Beratung Evaluation	8
2.9 Verfügbarkeit und Reaktionsfristen für Supportleistungen.....	9
2.10 Umsetzung der als Arbeitsproben eingereichten Konzepte (optional)	10



1 Gegenstand der Ausschreibung: Hintergrund und Zielsetzung

Ausgeschrieben wird eine Rahmenvereinbarung zur Erbringung von Support- und Programmierleistungen für eine von der dena betriebene Website. Um sicher zu stellen, dass die dena im Rahmen des Betriebs dieser Website und dazugehörigen Datenbanken weiterhin einen zuverlässigen Service bieten und flexibel auf neue Herausforderungen reagieren kann, muss eine ständige technische Betreuung gewährleistet sein.

Es sollen Beratungs-, Monitoring- und Supportaufgaben für die Anwendungen sichergestellt werden. Aktuell gibt es im Projekt **Kompetenzzentrum Serielles Sanieren** folgende Komponenten, die innerhalb der Rahmenvereinbarung betreut werden müssen:

- Live-Umgebung: energiesprong.de
- Stage-Umgebung: stage.energiesprong.de
- matomo. energiesprong.de

2 Leistungsbeschreibung

Der Auftragnehmer erbringt Support- und Programmierleistungen, die den Betrieb der Website energiesprong.de (TYPO3 11) und der nachfolgend beschriebenen Komponenten gewährleisten und aufrechterhalten.

Hierzu führt der Auftragnehmer technische Updates durch, behebt Bugs und sorgt für die volle Funktionalität der Software-Komponenten. Sollte bei der Wartung der Website ein Problem auftreten, das zu einer Funktionsstörung der Website führt, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die volle Funktionalität schnellstmöglich wiederherzustellen (vgl. 2.8). Zur iterativen Weiterentwicklung der Website des energiesprong.de passt der Auftragnehmer bestehende Entwicklungen für die dena an.

Die Dokumentation und Auslieferung soll über das dena-Gitlab erfolgen. Die hieraus resultierende verbindliche Deployment-Struktur bzw. Prozess der dena ist in der Anlage „Entwicklerhandbuch für Online-Projekte der dena“ (Anlage 5) skizziert.

Zudem muss zukünftig die Gesamtverantwortung für die Weiterentwicklung und den Betrieb des automatisierten Deployment für containerisierte TYPO3-Anwendungen in einem Kubernetes-Template übernommen werden. Sollten Änderungen an dem Cluster notwendig werden, sind zukünftig auch andere Verfahren und Lösungen zur Orchestrierung abzudecken.

Zu Kommunikationszwecken zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber zu den Supportleistungen soll das dena-Gitlab als Ticketsystem dienen. Es gelten die in Ziffer 2.9 dargestellten Verfügbarkeitszeiten.

Alle Leistungen müssen in deutscher Sprache erbracht werden. Die benannten Personen zur Ausführung der Leistungen sprechen, schreiben und verstehen fließend Deutsch. Sämtliche Kommunikation zwischen Auftragnehmer und dena erfolgt in deutscher Sprache.

Der Auftragnehmer stellt mindestens zwei Personen aus dem Projektteam zur Verfügung, die gleichermaßen in die Programmierung eingearbeitet sind, die die Projektabläufe kennen und in der Lage sind, technische Anpassungen



sungen vorzunehmen. Die beiden Personen vertreten einander im Abwesenheitsfall. Außerdem stellt er mindestens zwei Personen aus dem Projektteam zur Verfügung, die einander vertreten und der dena für administrative Fragen zur Verfügung stehen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, anderen beteiligten Dienstleistern des Auftraggebers bestehende Dokumentationen zur informationstechnischen Infrastruktur, zum Deployment-Prozess, zu den Strukturen der Datenbanken, Systemkonfigurationen und dem Aufbau der CMS-Installationen nach Weisung des Auftraggebers bereitzustellen und sich mit diesen soweit erforderlich bei der Erbringung der Leistungen abzustimmen.

2.1 Einarbeitung

Der Auftragnehmer hat sich in die Projekt-Website energiesprong.de und die Deployment-Struktur/Prozesse über das dena Gitlab einzuarbeiten. Er erhält hierzu folgende Dokumente:

- Zugangsdaten zu den relevanten Systemen
- vorhandene Dokumentationsunterlagen

Mit der Einarbeitung in die Systeme und Extensions soll unmittelbar nach Vertragsschluss begonnen werden. Da die von der dena eingesetzte Deployment-Struktur/Prozesse komplex ist, sind hierfür voraussichtlich zwischen 40 bis 60 Stunden einzuplanen.

Im Einzelnen erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

2.2 Supportleistungen

Unter Supportleistungen sind Support- und Programmierleistungen zu verstehen, die zur Aufrechterhaltung und Anpassung der Funktionen der Website und der dazugehörigen Datenbanken und Module/Extensions notwendig sind. Dazu gehören beispielsweise die Behebung von Grafik- und Funktionsfehlern, Maßnahmen zur Gewährleistung der Bedienerfreundlichkeit, Erweiterung und Anpassung bestehender Entwicklungen sowie jeweils die Dokumentation der Maßnahmen. Konkret sollen folgende Leistungen erbracht werden:

- Bugfixes
- Anlegen und Bearbeiten von Tickets
- Telefonische Abstimmung und Initialberatung aller weiteren Support-Leistungen
- Projektmanagement
- Sicherstellung der Datenschutzerfordernungen
- Einarbeitung in die Systeme und das automatisierte Deployment (Dokumentation in Gitlab), siehe Entwicklerhandbuch für Online-Projekte der dena, Ziffer 2
- System-Konfiguration / Systemadministration (Live, Stage, Dev Umgebung)
- Solr-Such- und Index-Konfiguration
- Aktualisierung von customized und community Extensions
- Template-Anpassungen



- Migration von Content
- Aktualisierung, Pflege und Wartung:
 - Wartungsleistungen für notwendige Laufzeitumgebungen und benutzte Redaktionssysteme
 - Pflege und Wartung von Datenbank(en), Website und Anwendungen. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen
- Testing der Infrastruktur nach Einspielen von Updates
- Content Management
 - Auf Anfrage der dena soll der Auftragnehmer Schulungen der Redakteurinnen und Redakteure der dena zur Bedienung des TYPO3-Backends durchführen (z.B. wenn Neu- und Weiterentwicklungen ausgeliefert werden)
 - Erstellen von Redaktions-Handbüchern als Erklärung zur Bedienung der Backendelemente

2.3 Beratung

Der Auftragnehmer berät die dena wie folgt:

- Beratung zur Abstimmung und Initialberatung von Supportleistungen
- Technische Beratung bei Neu- und Weiterentwicklungen
- Anforderungsmanagement zu Neu- und Weiterentwicklungen
- Konzipieren und Durchführen von individuellen Workshops
 - Inhaltlich kann es in den Workshops um Beratungsleistungen und allgemeine Leistungen aus dem Supportvertrag gehen, aber auch Themen wie z. B. Marken-, SEO- und Kommunikations-Strategien bzw. Anforderungs-, Evaluations- und Design-Workshops.
 - Dauer, Anzahl der Teilnehmenden, Umfang und Örtlichkeiten können variieren.
 - Die Workshops sollen je nach Notwendigkeit digital oder vor Ort in Berlin stattfinden.

2.4 Neuentwicklungen und Anpassungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber zudem Neuentwicklungen und Anpassungen nach Bedarf. Dazu gehören z. B.:

- System-Konfiguration
- Erweiterung bzw. Anpassung bestehender Entwicklungen (inkl. Projektmanagement/Technische Entwicklungsleistungen)
- Planung und Umsetzung von Upgrades
- Technische und Inhaltliche Entwicklungen:
 - System-Konfiguration



- Anwendungsentwicklung
- Entwicklung und Überarbeitung des User-Interface-Designs
- Betreuung und (Weiter-)Entwicklung von customized CMS Extensions
- Entwicklungsleistungen im CMS
- Grafische und redaktionelle Leistungen:
 - HTML-/CSS-Styling
 - Layout-Anpassungen
 - inhaltliche Recherchen
 - allgemeine redaktionelle Anpassungen (z.B. Einstellen von Texten oder Headlines)
 - Entwicklung und Ausarbeitung von grafischem Material (Screen-Design)
- Test und Debugging:
 - Anwendungen und Erweiterungen bzw. Anpassungen bestehender Entwicklungen (inkl. Projektmanagement/Projektassistenz/Technische Entwicklungsleistungen)
- Dokumentation (neu erstellen und vorhandene pflegen und aktualisieren)

Werden bei Programmierleistungen Tests erforderlich, so sind der dena unverzüglich nach Abschluss der Tests aussagekräftige Testprotokolle vom Auftragnehmer zu übergeben.

Der Auftragnehmer übergibt dem Auftraggeber im Fall von Neuentwicklungen zum Zwecke der Bearbeitung die Systemdokumentation.

2.5 Agiles Projektmanagement

Die zuvor beschriebenen Leistungen sollen bei Bedarf unter Anwendung der Methodik des agilen Projektmanagements erbracht werden (in Anlehnung an Scrum). Daraus ergeben sich die folgenden Anforderungen an durchzuführende Sprints und deren Organisation.

- Zu Beginn der Zusammenarbeit legen Auftragnehmer und Auftraggeber die Rahmenbedingungen eines Sprints fest (Zeitraum und Ressourceneinsatz eines regulären Sprints, Termine für Refinement und Review, Kosten).
- Die Sprintplanung erfolgt auf Basis der internen Planung des Auftraggebers.
- An einem Sprint können prinzipiell alle Mitglieder des Projektteams des Auftragnehmers beteiligt sein und sollten somit für den Sprint zur Verfügung stehen sowie sind ggf. weitere interne oder externe Personalressourcen beteiligt.
- Bei größeren Projekten/Produkten erfolgt initial ein erster „Planungssprint“ oder „Kreativsprint“. Hier erarbeiten Auftragnehmer und Auftraggeber eine gemeinsame aktualisierte Produktvision.



- Auf Grundlage der Produktvision spezifizieren und definieren Auftragsnehmer und Auftraggeber gemeinsam mit dem Projektteam User Stories und legen deren Priorisierung fest. Zudem vereinbaren die Parteien Akzeptanzkriterien pro User Story und tragen diese in das Product Backlog ein, welches die Ausgangslage für die folgenden Sprints bildet.
- Die im Product Backlog vorhandenen oder aufgenommenen User Stories werden vor jedem Sprint konkretisiert (Refinement).
- Jeweils am Ende eines Sprints vereinbaren Auftragsnehmer und Auftraggeber, welche der im Product Backlog konkretisierten User Stories im jeweils kommenden Sprint durch das Projektteam umgesetzt werden sollen. Diese Vereinbarung dient als vorläufige und nicht verbindliche Basis für die in jedem Sprint prioritär umzusetzende Funktionalität und deren inhaltliche Anforderungen. Die verbindliche Abstimmung der Pakete, die in einem Sprint bearbeitet werden, soll spätestens in den ersten fünf Stunden des Sprints erfolgen, in dem sie auch bearbeitet werden.
- Das Projektteam nimmt beim Sprint-Planning entsprechend der Priorisierung die User Stories aus dem Product Backlog und vereinbart mit dem Product Owner und dem Auftraggeber, wie viele und welche User Stories im Rahmen des kommenden Sprints abgearbeitet werden sollen. Die dabei identifizierten User Stories werden in ein Sprint Backlog aufgenommen und bilden die verbindliche Grundlage für die zu erbringenden Leistungen im betreffenden Sprint.
- Nach Erstellung der Arbeitsergebnisse verifizieren beide Parteien in einem gemeinsamen Meeting („Sprint Review“), ob die Funktionalitäten entsprechend der pro User Story vereinbarten Akzeptanzkriterien erfüllt sind.
- Beim Sprint Review erkannte Abweichungen des Arbeitsergebnisses von den Kriterien des Sprint Backlogs sind bis zur Beendigung der Arbeitsergebnisse des nächsten Sprints oder entsprechend einer zwischen den Parteien vereinbarten Priorisierung vom Auftragnehmer zu beseitigen.
- Die Abnahme wird im Ticket dokumentiert.

2.6 Monitoring von Updates und Upgrades

Damit die Website immer auf dem aktuellsten Stand ist, soll der Auftragnehmer für diese das Monitoring (Überwachung von Erreichbarkeit und Störfällen) übernehmen sowie Sicherheits-Bulletins und weitere einschlägige Informationsquellen auf Bekanntwerden von Sicherheitslücken auswerten. Zu den Leistungen gehören:

- Monitoring der Erreichbarkeit und Störfällen der Website und Dienste
- Monitoring und Updatechecks und Aktualisierung von SSL-Zertifikaten
- Monitoring und Beratung zu Verschlüsselungsmethoden (TLS etc.)
- Monitoring zu Kern- und Extension-Updates des Content-Management-Systems
- Monitoring zu PHP-Updates



Das Monitoring wird fortlaufend bis zum Ende der Laufzeit des Vertrages durchgeführt. Das Monitoring beschränkt sich auf maximal 2 Stunden pro Monat.

2.7 Einspielen von Updates und Upgrades

Ergeben das Monitoring oder das Auswerten von Sicherheits-Bulletins (vgl. 2.6) die Notwendigkeit von Kern- bzw. Extension-Updates, übernimmt der Auftragnehmer rechtzeitig die Bearbeitung des Tickets und das Einspielen der Updates nach Absprache mit der dena und nach unten beschriebenen Vorgaben.

Die zeitnahe Information der dena und die Umsetzung von Updates hängt von der Kritikalität (CVSS) der Sicherheits-Bulletins ab. Siehe hierzu auch Kapitel 2.8 (Reaktionszeiten) sowie:

<https://typo3.org/help/security-advisories/>

bzw.

<https://www.first.org/cvss/user-guide>

- Kritisch: Installation der Updates und Funktionstests am Tag der Veröffentlichung der Security Bulletins nach Rücksprache mit dena und Hostler
- Hohes Risiko: Installation der Updates und Funktionstests innerhalb von drei Tagen nach Veröffentlichung der Security Bulletins und Rücksprache mit dena
- Mittleres Risiko: Installation der Updates und Funktionstests innerhalb von einer Woche nach Veröffentlichung der Security Bulletins und Rücksprache mit dena
- Niedriges Risiko: Installation der Updates und Funktionstests innerhalb von zwei Wochen nach Veröffentlichung der Security Bulletins und Rücksprache mit dena

Die Kritikalität wird mit Hilfe des Common Vulnerability Scoring System (CVSS), welches individuell für jeden Security Bulletin errechnet und angehängt wird, und der Einschätzung des Auftragnehmers festgelegt.

Hinweis: Mit Kern-Update sind die Änderungen der Versionsnummern an zweiter (x.3.z auf x.4.z) oder dritter Stelle (x.y.14 auf x.y.15) gemeint. Bei der Änderung der Hauptversion (10.y.z auf 11.y.z) handelt es sich um ein Upgrade.

2.8 Betrieb Matomo-Analyse und Beratung Evaluation

Der Auftragnehmer sorgt für den reibungslosen Betrieb der Matomo-Analyse der Projekt-Website energiesprong.de. Hierzu führt der Auftragnehmer technische Updates durch und behebt Bugs an Matomo. Zudem soll der Auftragnehmer die dena bei der Anpassung und Weiterentwicklung der Matomo-Analyse (z.B. Hinzufügen von neuen Triggern, Aufnahme von neuen Plug-ins, etc.) unterstützen.



Weiterhin soll der Auftragnehmer die dena bei der Auswertung und Einordnung der über die verwendeten Analyse-Tools (wie zum Beispiel Sistrix, Matomo, Hotjar und co.) erfassten Daten unterstützen. Es können auch neue bzw. weitere Tools hinzukommen.

Weiterhin führt der Auftragnehmer nach einem entsprechenden Leistungsabruf des Auftraggebers Evaluationsworkshops mit Mitarbeitenden der dena zur Analyse, Auswertung und Reporting der Projekt-Website durch. Die Mitarbeitenden sollen dabei lernen, die über Matomo gewonnenen Zahlen besser auszuwerten und hieraus Verbesserungsvorschläge für die Website oder den Content zu erstellen.

Pro Evaluationsworkshop sollen vier Stunden für Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung angesetzt werden.

2.9 Verfügbarkeit und Reaktionsfristen für Supportleistungen

Der Auftragnehmer soll auch kurzfristige Treffen (24 Stunden im Voraus bei digitalen Treffen, 48 Stunden im Voraus bei Treffen in den Räumlichkeiten der dena in Berlin) wahrnehmen.

Der Auftragnehmer soll zur Sicherstellung der Erreichbarkeit für den Auftraggeber und vom Auftraggeber zu benennenden Unternehmen die Verfügbarkeit telefonisch, per E-Mail und über das dena-Ticketsystem unter Einhaltung der unten genannten Reaktionszeiten innerhalb der folgenden Servicezeiten sicherstellen:

an Werktagen (Montag bis Freitag) von 9:00 bis 18:00 Uhr.

Der Auftragnehmer garantiert, dass mindestens eine mit dem Projekt vertraute Person im Rahmen der Servicezeiten erreichbar ist, die folgenden Reaktionszeiten einhalten kann und umgehend mit der Behebung von kritischen Fehlern beginnt:

- Kritisch (sofort)
 - Ausfall der Website des Systems und/oder kritischer Sicherheitsvorfall

Der Auftragnehmer wird innerhalb der Servicezeiten umgehend den Funktionsausfall beheben oder einen Workaround zur Verfügung stellen, der die notwendigen Funktionen ersetzt. Eine Information an den Auftraggeber erfolgt sofort, nachdem der Vorfall oder das Problem aufgefallen ist (abhängig vom Monitoringkonzept kann dies auch automatisiert erfolgen). Sollte die Problembehebung länger als eine Stunde dauern, wird der Auftraggeber hierüber informiert und die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

- Hoch
 - Schwere Funktionsfehler der Website, Incident bzw. Problem

Der Auftragnehmer meldet sich umgehend nach Bekanntwerden des Incidents oder Problems beim Auftraggeber und setzt die Arbeiten innerhalb von einem Werktag innerhalb der Servicezeiten nach Freigabe durch den Auftraggeber um.

- Mittel
 - Grafikfehler, Funktionsfehler Frontend, Bugs, SSL-Zertifikate, etc.



Nach der Problembeschreibung oder Change Request durch den Auftraggeber ist vom Auftragnehmer binnen drei Werktagen eine Aufwandsschätzung im dena-Ticketsystem dem Auftraggeber bereitzustellen. Nach Freigabe durch den Auftraggeber sind die Arbeiten innerhalb von fünf Werktagen aufzunehmen und entsprechend dem Aufwand und dem vereinbarten Bearbeitungszeitraum zu beenden.

- **Niedrig**

Die Aufwandsschätzung im dena-Ticketsystem ist innerhalb von zwei Wochen nach Problembeschreibung vom Auftragnehmer bereitzustellen. Der Auftragnehmer hat die Arbeiten zur Behebung innerhalb von zwei Wochen nach Freigabe durch den Auftraggeber aufzunehmen und innerhalb von zwei Monaten zu beenden.

Ist eine Aufwandseinschätzung oder Problemlösung innerhalb der genannten Fristen nicht zu leisten, muss der Auftraggeber innerhalb der genannten Reaktionsfristen informiert und das weitere Vorgehen abgestimmt werden.

Für das Einspielen von Updates gelten die in Kapitel 2.6 dargelegten zeitlichen Vorgaben.

2.10 Umsetzung der als Arbeitsproben eingereichten Konzepte (optional)

Mit dem Angebot sind zwei Arbeitsproben einzureichen, die aus dem Lösen zweier Aufgaben bestehen. Die Aufgaben bestehen darin, jeweils ein Konzept mit detaillierter Beschreibung zu erstellen (vgl. Verfahrensbeschreibung Kapitel 2.2.2). Der Auftraggeber behält sich die Möglichkeit vor, den Auftragnehmer mit der Umsetzung eines oder beider erarbeiteten Konzepte zu beauftragen.