

Datum der Bekanntmachung: 8. Februar 2021

## Leistungsbeschreibung

Angebot für:	Hosting, Wartung und Support einer App, einer Beratungsoberfläche, eines internen Fachaustauschs und einer Webseite für den Zeitraum März – Dezember 2021
Vergabe-Nr.:	2021-42-01

### 1. Vorstellung des Auftraggebers

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das Deutsche Rote Kreuz umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem auch verschiedene Beratungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen bundesweit (u.a. Migrationsberatung, Asylverfahrensberatung, Schuldnerinnen- und Schuldnerberatung). Die Beratung findet unter normalen Bedingungen meistens im Präsenzformat statt. Das Deutsche Rote Kreuz koordiniert seit drei Jahren mbeon, die bundesweite Onlineberatung im Rahmen der Bundesprogramm MBE (Migrationsberatung für Erwachsene Zuwanderer). MBE und mbeon werden aus den Mitteln des BMI gefördert. Gerade in der Coronakrise hat die Onlineberatung in der MBE Struktur sich besonders bewertet, da die DRK Beratenden die Ratsuchenden per Chat beraten und somit ihre Tätigkeit aufrechterhalten konnten.

### 2. Art und Umfang der Dienstleistungen

#### Präambel

Ziel der Ausschreibung ist eine Dienstleisterin oder einen Dienstleister zu finden, mit dem die Leistungen Hosting, Wartung und Support von zwei Apps (Android und iOS), einer Beratungsoberfläche und eines Internen Fachaustauschs sowie einer Webseite für den Zeitraum von 01.03.21 bis 31.12.21 übernehmen wird.

#### Schwerpunkte der Dienstleistung

##### 1. Allgemeine Anforderungen:

Da das DRK eine langfristig orientierte, auf kontinuierlichen Erfolg basierende Zusammenarbeit mit der Dienstleistungspartnerin oder dem Dienstleistungspartner anstrebt, wird erwartet, dass die folgenden Kriterien durchgehend erfüllt werden:

- DSGVO konformer Betrieb. Es muss auf den besonderen Schutz sensibler Daten ausgelegt sein.

##### 2. Service und Support:

- Feste Ansprechpartnerin oder fester Ansprechpartner für das DRK
- Eigene Support-E-Mail-Adresse zur Bearbeitung der Meldungen
- Antwort innerhalb von 48 Stunden
- Helpdesk mit dem OnCall-Service bei technischen Problemen mit fester Rufnummer primär für die Koordinierenden und sekundär für alle Beratende
- Ticket-System zwecks schneller und effizienter Bearbeitung von Fehlermeldungen
- Regelmäßige Jour fixe für die Schwerpunkte der Dienstleistung können gewährleistet werden
- Klare Übersicht der monatlichen Leistungserbringung, transparente Kostenschlüssel und Übertragbarkeit von nicht genutztem Stundenkontingent
- Behebung der auftretenden Fehler in der Software (Beratungsoberfläche, Interner Fachaustausch, Android/iOS App sowie die Webseite)
- Anwendungs-Sicherheitsupdates: Laufende Aktualisierung der betreuten Systemkomponenten
- Feste Abläufe bei Betriebsstörungen inklusive Informationspflicht

Die Einarbeitungszeit des Auftragsnehmers darf nicht länger als eine Kalenderwoche nach Vertragsbeginn dauern.

Der Auftraggeber erhält alle Rechte an dem Source-Code der beauftragten Individual-Programmierten Software inkl. der Dokumentation, so dass eine Weiterentwicklung von einem anderen Anbieter technisch und rechtlich jederzeit möglich wäre.

### **3. Hosting**

Bis auf die Firewalls müssen alle Systeme für eine Live als auch für eine Staging Umgebung bereitgestellt werden. Jedes einzelne System soll als eigenständiges System betrieben werden. Eine Installation auf einer einzelnen VM/Server ist nicht gewünscht:

- 1) Firewall: Redundante dedizierte Firewall zur Absicherung der Firewalls mit der Option einer Web Application Firewall.
- 2) Loadbalancer für folgende System (3 bis 5)
- 3) Informationen zum Hosting der Beratungsoberfläche, des Internen Fachaustauschs und der Webseite:
  - a. Beratungsoberfläche (PHP basierend, genauer aus Sicherheitstechnischen Gründen nicht definierbar)
  - b. Interner Fachaustausch (CMS-System Typo3)
  - c. Webseite des Projekts (CMS-System Typo3)
- 4) Zentrales Active-Active Clusterfähige Datenbank auf MySQL-Basis
- 5) XMPP-Server: An dieser Umgebung muss jederzeit eine Änderung durchzuführen sein. Die entsprechenden Ressourcen und Mitarbeiter sind vorzuhalten.

Momentan sind die Daten bei einem Anbieter gehostet. Bitte kalkulieren Sie mit, um diese Daten zu überführen. Die vollständige Migration darf nicht länger als 2 Kalendertage dauern.

**Allgemeiner Hinweis:** Bitte beachten Sie die notwendigen Angaben, die durch den Auftraggeber in den Vertrag überführt werden müssen. Der Bieter hat sofern erforderliche Angaben zu den offenen Positionen mit Angebotslegung zu tätigen.