



Anlage 3

Lastenheft zur Homepage

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
1.1	<i>Zweck und Eigenschaften des Lastenhefts</i>	4
1.2	<i>Zielsetzungen</i>	4
1.2.1	<i>Strategische Ziele</i>	4
1.2.2	<i>Fachliche Ziele</i>	4
1.2.3	<i>Technische Ziele</i>	5
1.3	<i>Projektumfeld</i>	5
2.	Ausgangslage	5
2.1	<i>Aktuelle Situation</i>	5
2.2	<i>Beteiligte Organisationen</i>	5
2.3	<i>Mengengerüst</i>	6
3.	Anforderungen	6
3.1	<i>Inhaltliche Anforderungen</i>	6
3.1.1	<i>Grundsätzliche Informationen</i>	6
3.1.2	<i>Verfügbares Info-Material</i>	6
3.1.3	<i>Informationen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen</i>	6
3.1.4	<i>Vorstellung des bürgerschaftlichen Engagements</i>	7
3.1.5	<i>Vernetzungen (Links)</i>	7
3.1.6	<i>Engagementbörse</i>	7
3.1.7	<i>Anerkennung</i>	7
3.2	<i>Funktionale Anforderungen</i>	7
3.2.1	<i>Suchfunktion</i>	7
3.2.2	<i>Content</i>	7
3.2.3	<i>Mobile Version</i>	7
3.2.4	<i>Sprachversion</i>	8
3.2.5	<i>Webanalyse</i>	8
3.3	<i>Nicht-funktionale Anforderungen</i>	8
3.3.1	<i>Look and Feel</i>	8
3.3.2	<i>Software-Ergonomie</i>	8
3.3.3	<i>Frontend-Performance/Antwortzeiten</i>	9
3.3.4	<i>Verfügbarkeit</i>	9
3.3.5	<i>Sicherheitsanforderungen</i>	9
3.3.6	<i>Notfallanforderungen</i>	10
3.3.7	<i>Rollen und Rechte</i>	10

4. Anforderungen	10
------------------	----

Zitierte Rechtsvorschriften	11
-----------------------------	----

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1 - Performance-Kriterien</i>	9
--	---

<i>Tabelle 2 - Verfügbarkeitsanforderungen</i>	9
--	---

<i>Tabelle 3 - Rollen und Rechte</i>	10
--	----

1. Einleitung

1.1 Zweck und Eigenschaften des Lastenhefts

Ziel des Lastenheftes ist die Zusammenstellung notwendiger Informationen und Anforderungen an den Teil der Homepage zum Thema bürgerschaftliches Engagement in Frankfurt (Oder), im Folgenden mit dem Arbeitstitel „Engagementportal“ bezeichnet. Das Lastenheft dient als Grundlage für die Erarbeitung eines Pflichtenhefts, welches der Dienstleister zu erstellen hat. Das Pflichtenheft zu den Anforderungen ergibt am Ende die Basis für ein verbindliches Angebot.

Anmerkung: Die Definition der Anforderungen ist abhängig von verschiedenen Faktoren und Akteuren. So hat z. B. die Festlegung, wer für die Umsetzung verantwortlich ist, maßgeblichen Einfluss darauf, welche rechtlichen Rahmenbedingungen eingehalten werden müssen. Darüber hinaus spielen organisatorische Abgrenzungen auch eine wichtige Rolle im Hinblick auf die zu schaffenden Rollen und die abzubildenden Prozesse. Nicht zuletzt hat das gewählte Betreibermodell (Eigenbetreuung versus Software-as-a-Service) maßgeblichen Einfluss auf die Anforderungen im Kapitel 4 (vgl. auch dort). Daher kann dieser konzeptionelle Vorschlag lediglich aufzeigen, wie Anforderungen in verschiedenen Themenbereichen dargestellt werden können. Die Entscheidung, welche Anforderung, ggf. in angepasster Form, Eingang in das finalisierte Lastenheft findet, obliegt der damit beauftragten Stelle.

1.2 Zielsetzungen

1.2.1 Strategische Ziele

- Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements in der Stadt Frankfurt (Oder) durch Online-Marketing und Informationsbereitstellung an einer zentralen Stelle
- Unterstützung und Ergänzung bestehender Informationswege
- Anpassung an unterschiedliches Informationsverhalten der Bürgerinnen und Bürger (online/offline/mobile)

1.2.2 Fachliche Ziele

Einführung eines zentralen Anlaufpunktes im Internet zum Thema bürgerschaftliches Engagement

- Zur Information der an einem bürgerschaftlichen Engagement interessierten Menschen u. a. in versicherungs-, steuer- und haftungsrechtlichen Fragen
- Zur Vermittlung von Engagementmöglichkeiten (Engagementbörse)
- Mit der Möglichkeit für Interessierte ihr Engagement mit ihren Fähigkeiten und Kompetenzen anzubieten (Engagementbörse)

1.2.3 Technische Ziele

- Bereitstellung eines Systems, das die fachlichen und technischen Anforderungen abbildet
- Abbildung mit state-of-the-art Technologie
- Skalierbarkeit

1.3 Projektumfeld

- Das vorliegende Lastenheft stellt die Anforderungen an das Engagementportal dar.
- Es dient als digitale Anlaufstelle sowohl für Menschen, die sich bürgerschaftlich engagieren wollen, als auch für Vereine, Initiativen, Stiftungen und weitere Organisationen, die Bedarf an Unterstützung oder Information haben.
- Das Engagementportal ersetzt nicht die bestehenden Auftritte zum Thema bürgerschaftliches Engagement, sondern ergänzt diese und bietet die Möglichkeit die vielfältigen Informationen ganzheitlich an einer Stelle im Internet zu bündeln oder über Links auf weitergehende, bereits bestehende Informationen zu verweisen.

2. Ausgangslage

2.1 Aktuelle Situation

Bisher gibt es keinen zentralen Online-Auftritt für alle Felder des bürgerschaftlichen Engagements in der Stadt Frankfurt (Oder). Einzelne Akteure verfügen zwar über Online-Auftritte, diese sind jedoch individuell auf die Bedürfnisse dieses Akteurs abgestimmt oder umfassen, wie zum Beispiel beim Freiwilligenzentrum in Frankfurt (Oder), Teilbereiche des bürgerschaftlichen Engagements.

Die vorhandene Homepage der Stadt stellt eine potentiell gut nutzbare Grundlage dar, da diese bereits auf einem sehr ansprechenden Niveau läuft, daher soll das Engagementportal hier integriert werden. In diesem Zusammenhang ist eine Integration der Engagementbörse an dieser Stelle sinnvoll.

Ergänzend oder als Alternative könnte die Homepage des Freiwilligenzentrums in Frankfurt (Oder) des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V. (FWZ) als Anknüpfungspunkt dienen, da dieses als zentraler Akteur im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements mit sozialem und personenbezogenem Charakter etabliert ist.

2.2 Beteiligte Organisationen

- Stadt Frankfurt (Oder)
- ggf. FWZ

- Lieferant der Engagementbörse

2.3 Mengengerüst

Es bestehen keine validen Daten die einen Rückschluss auf die erwarteten zukünftigen Zugriffe und Fallzahlen ermöglichen. Sofern der Online-Auftritt der Stadt Frankfurt (Oder) genutzt wird um das Engagementportal dort anzusiedeln, sind die derzeitigen Zugriffszahlen zuzüglich eines Puffers als Mengengerüst zu Grund zu legen.

3. Anforderungen

3.1 Inhaltliche Anforderungen

3.1.1 Grundsätzliche Informationen

Das Engagementportal muss Grundinformationen zum bürgerschaftlichen Engagement im Sinne von „Was ist bürgerschaftliches Engagement?“ bereitstellen. Zweckmäßig und hilfreich für Interessierte zum bürgerschaftlichen Engagement und zur Neugewinnung selbiger ist eine Checkliste mit Vorüberlegungen zum bürgerschaftlichen Engagement und Liste häufig gestellter Fragen (FAQ) sowie Antworten zu diesen. Kontaktpersonen sind, inklusive Kontaktdaten, zu benennen oder ein Kontaktformular bereitzustellen.

3.1.2 Verfügbares Info-Material

Im Engagementportal müssen

- die offline verfügbaren Flyer oder Broschüren in elektronischer Form zur Verfügung stehen,
- themenrelevante weitere Fundstellen verlinkt sein und
- Schulungs- und Fortbildungsangebote dargestellt werden.

Es soll

- die Funktion einer An- und Abmeldung zu einem Newsletter sowie die Verwaltung und Ablage der Newsletter möglich sein,
- die prominente Bereitstellung von Informationen zu aktuellen Veranstaltungen erfolgen und
- eine regelmäßige Kolumne des Oberbürgermeisters zum bürgerschaftlichen Engagement geben.

3.1.3 Informationen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen

Es müssen spezielle Informationen zu den folgenden Bereichen gegeben werden:

- Versicherung,
- Steuern,
- Aufwandsentschädigung,
- Führungszeugnis,
- Fördermöglichkeiten,

- Projektantrag.

3.1.4 Vorstellung des bürgerschaftlichen Engagements

Es soll eine eigene Rubrik zur Vorstellung des bürgerschaftlichen Engagements in Frankfurt (Oder) geben. Darunter sind die Präsentationen von Projekten, Vorstellung der Projektträger und Menschen dahinter, der engagierten Organisationen, Vereine und weiterer Stakeholder zu verstehen.

3.1.5 Vernetzungen (Links)

An thematisch sinnvollen Punkten bieten sich u. a. Vernetzungen mit Partnerstädten, dem Land oder dem Bund an. Darüber hinaus sollen komplexe rechtliche Inhalte nicht eigenständig aufbereitet und gepflegt, sondern die entsprechenden Informationen verlinkt werden.

Internetseiten der Akteure des bürgerschaftlichen Engagements der Stadt Frankfurt (Oder), insbesondere des Freiwilligenzentrums, sollen ebenfalls verlinkt werden.

3.1.6 Engagementbörse

Die Engagementbörse ist in das Engagementportal zu integrieren oder zumindest zu verlinken.

3.1.7 Anerkennung

Die Anerkennungsmaßnahmen für bürgerschaftliches Engagement sind darzustellen.

3.2 Funktionale Anforderungen

3.2.1 Suchfunktion

Die Homepage stellt eine Suchfunktion bereit. Diese Suche soll das Leistungsmerkmal Fehlertoleranz erfüllen. Eine Suchanfrage soll <2 Sekunden beantwortet werden. Die Ergebnisse werden nach Relevanz sortiert und sollen sich nach anderen Merkmalen sortieren lassen.

3.2.2 Content

Es sollen die Struktur und der Inhalt analog zu den anderen Bereichen der Homepage der Stadt Frankfurt (Oder) definiert werden können.

3.2.3 Mobile Version

Das Engagementportal soll einen einwandfreien Betrieb auf möglichst vielen Endgeräten (Desktop, Tablet, Smartphone) ermöglichen. Als Maßstab gilt eine Marktabdeckung in Deutschland von 90%. Der technische Dienstleister hat hierzu eine aktuelle Liste mit geeigneten Testgeräten vorzulegen. Außerdem soll das Testverfahren dargestellt werden.

3.2.4 Sprachversion

Die Inhalte der Engagementbörse sind in der Sprache Deutsch verfügbar. Sofern in bestimmten Themenbereichen zusätzliche Sprachversionen sinnvoll erscheinen, sollen diese intuitiv bedienbar angeboten werden können.

3.2.5 Webanalyse

Es muss eine Analyse zur Messung der Anzahl der Seitenaufrufe in verschiedenen Zeitperioden erfolgen.

3.3 Nicht-funktionale Anforderungen

3.3.1 Look and Feel

Das Design muss sich durch den gesamten Auftritt ziehen. Das Design soll ebenfalls bei Exportverarbeitungen, wie z. B. Druckausgaben verwendet werden. Sofern vorhanden, ist eine einheitliche Marke bzw. der Slogan für das bürgerschaftliche Engagement in Frankfurt (Oder) zu verwenden.

Die gewünschten Navigationsziele müssen mit möglichst wenigen Zwischenschritten erreichbar sein.

3.3.2 Software-Ergonomie

Bei der Entwicklung soll der Fokus auf einer modernen Oberfläche liegen und auf die Grundsätze der Dialoggestaltung nach EN ISO 9241 geachtet werden. Hierunter fallen insbesondere:

- Aufgabenangemessenheit – geeignete Funktionalität, Minimierung unnötiger Interaktionen
- Selbstbeschreibungsfähigkeit – Verständlichkeit durch Hilfen/Rückmeldungen
- Steuerbarkeit (Dialog) – Steuerung des Dialogs durch den Benutzer
- Erwartungskonformität – Konsistenz, Anpassung an das Benutzermodell
- Fehlertoleranz – unerkannte Fehler verhindern nicht das Benutzerziel, erkannte Fehler sind leicht zu korrigieren

Die Brandenburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BbgBITV) ist einzuhalten. Die Anlage F beinhaltet 14 Anforderungen mit insgesamt 66 Bedingungen, die in drei Prioritäten eingestuft sind. Als Nachweis für die Barrierefreiheit dient das Ergebnis des BITV-Tests. Es muss mindestens ein „gut zugänglich“ (mindestens 90 Punkte) erreicht werden. Die Bewertung „sehr gut zugänglich“ (mindestens 95 Punkte) soll erreicht werden.

Anmerkung: Die BbgBITV ist aufgrund des § 9 Satz 2 des Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen im Land Brandenburg (Brandenburgisches Behindertengleichstellungsgesetz BbgBGG) vom 20.03.2003 erlassen worden. Dieses ist zwar am 31.12.2014 außer Kraft getreten, gleichzeitig ist aber das neue BbgBGG vom 11.02.2013 in Kraft getreten, welches in § 9 Abs. 2 weiterhin die Verordnungsermächtigung regelt. Da die BbgBITV zudem nicht außer Kraft gesetzt worden ist (vgl. § 18 BbgBGG), hat sie nach wie vor Gültigkeit. Die BbgBITV basiert grundsätzlich auf den Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-

Inhalte 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0 – WCAG 1.0) des World Wide Web Consortiums vom 05.05.1999. Die weiterentwickelten WCAG 2.0 wurden am 08.12.2008 veröffentlicht.

Nach Auskunft des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie in Brandenburg werden die europarechtlichen und landesrechtlichen Regelungen zur Informationstechnik derzeit von staatlichen Stellen angepasst. In Umsetzung der am 22.12.2016 in Kraft getretenen Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26.10.2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen wird auch die BbgBITV überprüft und angepasst werden.

3.3.3 Frontend-Performance/Antwortzeiten

Die folgende Tabelle fasst die Performancekriterien zusammen, die an Suchanfragen gestellt werden. Darüber hinausgehende Anforderungen sind aus dem Internetauftritt der Stadt Frankfurt (Oder) abzuleiten.

Qualitätskriterium	Maximale Antwortzeit in Sekunden
Suche ausführen	< 2 Sekunde

Tabelle 1 - Performance-Kriterien

3.3.4 Verfügbarkeit

Beim Engagementportal handelt es sich um eine nicht-kritische Anwendung, deren Verfügbarkeit sich nach der Verfügbarkeitsanforderung der Homepage sowie der Engagementbörse richtet. Es gelten die jeweils höheren Anforderungen. Das Engagementportal wurde in die Klasse AEC-1 der Harvard Research Group¹ eingestuft und es wurden folgende Verfügbarkeitskriterien definiert:

Qualitätskriterium	Beschreibung
Verfügbarkeit	> 99 %
Ausfallzeit	< 87 Stunden und 36 Minuten pro Jahr
Mittlere ausfallfreie Zeit eines Systems (MTBF - Mean Time Between Failure)	> 200 Stunden
Mittlere Dauer für die Wiederherstellung nach einem Ausfall (MTTR - Mean Time To Repair)	< 4 Stunden

Tabelle 2 - Verfügbarkeitsanforderungen

3.3.5 Sicherheitsanforderungen

- Cross-Site-Scripting und SQL-Injection sind durch eine umfassende Validierung der Benutzereingaben (wenig Freiheitsgrade bei der Eingabe z. B. in Suchfelder) zu vermeiden.

¹ Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Hochverf%C3%BCgbarkeit> , 20.12.2017

- Kennwörter werden, soweit vorhanden, ausreichend geschützt abgelegt (verschlüsselt mit Salt).
- Der Self-Service Kennwort-Reset wird, sofern vorhanden, ebenfalls ausreichend gesichert.
- Die Übertragung der Daten wird mittels SSL verschlüsselt.
- Neben den technischen Sicherheitsanforderungen soll das System den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Brandenburgischen Datenschutzgesetzes (BbgDSG) gerecht werden.

Anmerkung: Sowohl BDSG als auch BbgDSG treten am 25.05.2018 in neuer Fassung in Kraft. Sofern die Suche nach einem geeigneten Anbieter schon vorher begonnen wird, ist klar zu stellen, dass neben den aktuell gültigen Bestimmungen auch bereits die Anforderungen aus den neuen Normen erfüllt werden müssen.

3.3.6 Notfalleanforderungen

Für den Desasterfall (Komplettausfall des Systems) ist ein Konzept vom Anbieter zu erstellen.

3.3.7 Rollen und Rechte

Rolle	Rechte
Administrator	Alle Rechte
Homepageredakteur	Inhalte erstellen Inhalte veröffentlichen Inhalte verbergen
Nutzer	Lesender Zugriff auf veröffentlichte Inhalte Download von freigegebenen Dateien Teilen von Inhalten über social-media Plattformen

Tabelle 3 - Rollen und Rechte

4. Anforderungen

Anmerkung: Da davon ausgegangen wird, dass das Engagementportal in die Homepage der Stadt Frankfurt (Oder) integriert wird, sind keine Angaben zur Infrastruktur erforderlich, da die bisher genutzte Infrastruktur den Anforderungen grundsätzlich genügen sollte. Ggf. sind lediglich die Mehrbelastungen hinsichtlich der zusätzlichen Inhalte (Datenmenge) und Zugriffe durch eine Skalierung der davon betroffenen Systembestandteile auszugleichen.

Zitierte Rechtsvorschriften

Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG)
http://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_1990/index.html

Brandenburgischen Datenschutzgesetzes (BbgDSG)
<http://bravors.brandenburg.de/gesetze/bbgdsg>

Brandenburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BbgBITV) -
<http://bravors.brandenburg.de/de/verordnungen-212053>

Brandenburgisches Behindertengleichstellungsgesetz BbgBGG
<http://bravors.brandenburg.de/gesetze/bbgbgg>

Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26.10.2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=DE>

Anlage 1 zur Brandenburgischen Barrierefreien Informationstechnikverordnung BbgBITV

Die Anlage 1 bezieht sich auf die Paragraphen 3 und 4 Abs. 1 der BbgBITV.

Die Anlage enthält keine Vorgaben zur grundlegenden Technik, die für die Bereitstellung von elektronischen Inhalten und Informationen verwendet wird (Server, Router, Netzwerkarchitekturen und Protokolle, Betriebssysteme usw.) und hinsichtlich der zu verwendenden Benutzeragenten. Die Anforderungen und Bedingungen beziehen sich allein auf die der Nutzerin/dem Nutzer angebotenen elektronischen Inhalte und Informationen.

Die Anforderungen und Bedingungen dieser Anlage basieren grundsätzlich auf den Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines 1.0) des World Wide Web Consortiums vom 5. Mai 1999.

Es bestehen folgende Anforderungen:

1. Für jeden hörbaren oder visuellen Inhalt sind geeignete äquivalente Inhalte bereitzustellen, die den gleichen Zweck oder die gleiche Funktion wie der originäre Inhalt erfüllen.
2. Texte und Grafiken müssen auch dann verständlich sein, wenn sie ohne Farbe betrachtet werden.
3. Markup-Sprachen (insbesondere HTML) und Stylesheets sind entsprechend ihrer Spezifikationen und formalen Definitionen zu verwenden.
4. Sprachliche Besonderheiten wie Wechsel der Sprache oder Abkürzungen sind erkennbar zu machen.
5. Tabellen sind mittels der vorgesehenen Elemente der verwendeten Markup-Sprache zu beschreiben und in der Regel nur zur Darstellung tabellarischer Daten zu verwenden.
6. Internetangebote müssen auch dann nutzbar sein, wenn der verwendete Benutzeragent neuere Technologien nicht unterstützt oder diese deaktiviert sind.
7. Zeitgesteuerte Änderungen des Inhalts müssen durch die Nutzerin/den Nutzer kontrollierbar sein.

8. Die direkte Zugänglichkeit der in Internetangeboten eingebetteten Benutzerschnittstellen ist sicherzustellen.
9. Internetangebote sind so zu gestalten, dass Funktionen unabhängig vom Eingabegerät oder Ausgabegerät nutzbar sind.
10. Die Verwendbarkeit von nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechenden assistiven Technologien und Browsern ist sicherzustellen, soweit der hiermit verbundene Aufwand nicht unverhältnismäßig ist.
11. Die zur Erstellung des Internetangebots verwendeten Technologien sollen öffentlich zugänglich und vollständig dokumentiert sein, wie z. B. die vom World Wide Web Consortium entwickelten Technologien.
12. Der Nutzerin/dem Nutzer sind Informationen zum Kontext und zur Orientierung bereitzustellen.
13. Navigationsmechanismen sind übersichtlich und schlüssig zu gestalten.
14. Das allgemeine Verständnis der angebotenen Inhalte ist durch angemessene Maßnahmen zu fördern.