

# Leistungsbeschreibung

---

**Verhandlungsvergabe mit Teilnahmewettbewerb**

**für  
Entwicklung, Wartung und Betrieb einer Web-Beratungsplattform  
inkl. einer Hybrid-App für die psychosoziale Online-Beratung JugendNotmail**

## 1 Eckdaten

- Vertragsart: Software-Projektvertrag und Vertrag zur Auftragsverarbeitung
- Vertragslaufzeit: zwei Jahre ab Zuschlag (Go-Live bis spätestens 01.10.2021)
- Optional: bis zu zwei Mal Verlängerung der Service- & Supportleistungen um jeweils ein Jahr

### **Auftraggeber**

JugendNotmail/KJSH-Stiftung für Kinder-, Jugend- und soziale Hilfen  
Chausseestraße 23  
14109 Berlin  
030 804 966 93

## 2 Vorstellung des Auftraggebers

JugendNotmail.de bietet Ratsuchenden bis 19 Jahre einen geschützten Raum, in dem sie ihre Sorgen und Nöte online, vertraulich und sicher mitteilen können und Hilfe zur Selbsthilfe sowie Entlastung erfahren. Rund 150 Fachkräfte aus dem Bereich Psychologie und Sozialpädagogik beraten ehrenamtlich in ihrer Freizeit und beantworten die Notmails der jungen Menschen schnell und verlässlich. Seit 1. Juli ist JugendNotmail ein unselbständiger Teil der KJSH-Stiftung.

## 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

### 3.1 Präambel

Die Beratungsplattform von JugendNotmail, aktuell unter <https://www.junoma-beratung.de> erreichbar, soll einen Relaunch erhalten. Dabei soll sowohl das technische Framework von Backend und Frontend neu aufgesetzt werden, bisherige Funktionen übernommen, aber auch weitere Funktionalitäten entwickelt und das User Interface überarbeitet werden. In der Umsetzung soll der Fokus auf die Zielgruppe „Ratsuchende“ gesetzt werden. Deshalb soll die Beratungsplattform um eine Hybrid-App (iOS und Android) für Ratsuchende erweitert werden. Administratoren und Beratende sollen die Plattform hauptsächlich über Desktop sowie Tablet nutzen.

Dazu wird ein Dienstleister benötigt, mit dem ein Software-Projektvertrag über Entwicklung, Betrieb und Wartung einer Cross-Web-Plattform inkl. einer Hybrid-App für iOS- und Android abgeschlossen wird. Außerdem wird zusätzlich ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO geschlossen.

Diese Leistungsbeschreibung enthält die Anforderungen an die (Weiter-)Entwicklung der Beratungsplattform und der App sowie deren Service & Support (Betrieb und die Wartung). Weitere Anforderungen ergeben sich aus dem Software-Projektvertrag sowie aus den weiteren Vertragsdokumenten und den Vergabeunterlagen.

### 3.2 Glossar

In diesem Glossar werden kurz die Begrifflichkeiten erläutert

- Beratende

Ein Berater oder eine Beraterin ist eine Person, die eine synchrone oder asynchrone Online-Beratung bei Ratsuchenden durchführt. Der Beratende ist durch Sprache und Ort definiert.

- Ratsuchende

Ein Ratsuchender oder eine Ratsuchende ist eine Person, die sich über die Hybrid-App registriert hat und Informationen bei einem Beratenden anfordert.

- Koordinator\*in (Admin der Beratungsplattform)

Ein Koordinator oder eine Koordinatorin ist eine Person, die die Beratenden bei der Onlineberatung in einer Beratungsstruktur koordiniert. Diese Person wird auch die Beraterinnen und Berater anlegen, ändern oder löschen.

- Coach/Supervisor/QM

Ist den Beratenden übergeordnet und hat Möglichkeiten, QS durchzuführen.

- App

Mit App ist eine Hybrid- App für Android und iOS gemeint.

- Beratungssystem

Das Beratungssystem umfasst alle Funktionen der App als auch die Cross-Web-Plattform.

- Beratungsplattform

Ist die vorhandene Web-Anwendung, die es den Beratenden ermöglicht, asynchron (Einzelberatung) und synchron in Kommunikation (Einzel-Chat/Themenchat) via Textnachrichten mit dem Ratsuchenden zu treten

## 3.3 Schwerpunkte der Dienstleistung

### 3.3.1 Allgemeine Anforderungen:

- Die Leistung ist nach Ansätzen der Agilen Software Entwicklung umsetzen. Dem Auftraggeber sind schnell Prototypen zu präsentieren und er muss während der Entwicklung auf das Ergebnis Einfluss nehmen können.
- In diesem Projekt wird eine interdisziplinäre Zusammenarbeit gefordert. Besonders durch den Auftragnehmer/die Auftragnehmerin zu beachten sind:
  - WebDesign, UX
  - Datenschutz
  - Server Infrastruktur: Fokus Skalierbarkeit und Ausfallsicherheit
  - IT-Sicherheit
- Die Beratungsplattform ist einem umfangreichen Relaunch zu unterziehen. Die Funktionen, die die Beratungsplattform nach dem Relaunch mindestens erfüllen muss und vom Dienstleister umzusetzen sind, sind näher unter Ziffer 3.3.2. beschrieben.
- Um sich dem Nutzungsverhalten Jugendlicher anzupassen, ist das vorhandene Beratungsangebot um eine Hybrid-App zu erweitern. Die Ratsuchenden müssen sich für eingegangene Antworten nicht mehr proaktiv über die Webseite einloggen. Eine App hat in unserer Zielgruppe eine höhere Akzeptanz und bietet einen leichteren, unkomplizierteren Zugang. Administratoren\*innen und Berater\*innen sollen die Plattform hauptsächlich über Desktop sowie Tablet nutzen. Die Funktionen, die die App mindestens erfüllen muss und vom Dienstleister/der Dienstleisterin umzusetzen sind, sind näher unter Ziffer 3.3.3 beschrieben.
- Ratsuchende müssen über eine textbasierte Chat-App mit Beratenden über einen verschlüsselten Übertragungskanal kommunizieren.
- Die Textkommunikation ist asynchron (Einzel-Beratung) und synchron (Einzelchat/Themenchat), mit kurzer Übermittlungszeit von max. 2 Sekunden (Instantmessaging). Ebenso müssen beide Parteien (Ratsuchende und Beratende) über Präsenzstatus verfügen. Diese Status werden zum Teil automatisch gesetzt (online/offline), muss aber auch manuell gesetzt werden können.
- Es müssen gleichzeitig bis zu 500 Beratungen stattfinden können. Dabei kann ein Berater/eine Beraterin mehrere Ratsuchende gleichzeitig beraten. Ebenso muss die Serverinfrastruktur skalierbar sein, um jederzeit durch Aufrüstung der Rechnerkapazitäten weitere Beratungen gleichzeitig durchführen zu können.
- Jegliche Entwicklung muss modular aufgebaut werden, so dass spätere Erweiterungswünsche in Form von mehr Kapazitäten/Beratende/Chats, als auch Funktionen wie z.B. Sprachnachrichten und Videotelefonie möglich sind.
- Gruppenchats (ein Chat mit mehreren Ratsuchenden und einem\*r Moderator\*in) zu bestimmten Themen und Zeiten müssen durchgeführt werden können.

- Die Beratungsplattform muss für andere Projekte und Beratungsstrukturen adaptierbar sein. Dies bedeutet, es muss für die Beratungsplattform und die Apps möglich sein, für jedes Projekt und ggf. für jede Beratungsstruktur eine in sich getrennte Instanz aufzubauen (Mandantenfähigkeit).
- Die Oberfläche des Beratungssystems wird vorerst in Deutsch ausgeführt, soll aber zukünftig für die englische Sprache erweiterbar sein.
- Das System muss für die Nutzer intuitiv und leicht bedienbar sein.
- Barrierearme Umsetzung ist das Ziel.
- DS-GVO konformer Betrieb, der auf den "besonderen Schutz sensibler Daten" nach den Empfehlungen für Online-Beratungsangebote des Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit (LDSB) in der jeweils aktuellen Fassung ausgelegt ist (Stand vom 29.04.2020 abrufbar unter <https://www.datenschutz-berlin.de/infothek-und-service/themen-a-bis-z/online-beratungsangebote/>)
- Zentraler Authentifikationsservice mit verschlüsselten Passwörtern und 2-Faktor-Authentifizierung für Desktop-Anwendung (für Beratende)
- Aufbau einer stark skalierbaren Infrastruktur mit Micro-Service-Plattform-Ansätzen
- Für den Source-Code sollen Testverfahren, wie z.B. Unittest durchgeführt werden, jegliche Source-Codes sollen Coding Standards folgen
- Vorhandene Daten der bisherigen Beratungsplattform müssen migriert bzw. eingepflegt werden
- Mitarbeitende und Beratende müssen geschult werden
- Alle Dokumentationspflichten, die sich aus dem Datenschutz ergeben (z.B. Löschkonzept und Datenschutzkonzept, siehe dazu Empfehlungen des LDSB), sind einzuhalten.

### 3.3.2 Die Beratungsplattform

#### 3.3.2.1 Startseite nach Login

- Für den Ratsuchenden: Übersicht geplanter Chats (Themenchats)  
Direkteinstieg in die Unterbereiche
- Für den Admin/Beratende: Übersicht aller Foren, intern/extern/Dokumente/Infos/Chats lesen, filtern
- Ca. 3 Contentmodule auch für sponsored Content
  - Bild, Text, Link
  - Text, Link
  - Video über extern/Link eingebunden (YouTube, Vimeo)

#### 3.3.2.2 Beratung

##### Ratsuchende

- Nachrichten schreiben, lesen (Messenger)
- Themengruppenchat auswählen, beitreten, durchführen
- Notification über neue Nachrichten
- Abschluss-Bewertung Evaluationsformular am Ende einer Beratung mit Freitext-Möglichkeit zum Feedback
- Nachricht als Entwurf speichern
- Beschwerdetool: Ratsuchende haben die Möglichkeit, eine Nachricht an eine unabhängige Person zu schreiben, falls sie die Beratung als unseriös/grenzüberschreitend empfinden
- Diktierfunktion (optional)

### Koordinatoren\*innen/Beratende

- Dashboard personalisiert
- Anfrage Ratsuchende (Nachrichten) annehmen
- Beratungen lesen/schreiben/übergeben/abschließen/zuweisen
- Archiv der abgeschlossenen Beratungen lesen
- Interne Nachrichten von Beratende oder Coach lesen/schreiben
- Organisation von Themenchats
- Notizen zu Ratsuchenden-Beratung hinzufügen
- Tags zu Ratsuchenden hinzufügen
- Evaluationstool/-formular am Ende einer Beratung
- Nachrichten als Entwurf speichern
- Ratsuchenden-Profil anzeigen
- Nachrichten an Beratende (1 oder mehrere)
- Profile der Beratenden
- Im Profil muss es eine Möglichkeit geben, ein Bild, einen Namen, Kontaktdaten zu hinterlegen
- Es muss möglich sein, eine Abwesenheitsnotiz zu hinterlassen, die an Ratsuchende verschickt wird
- Verschiedene Status der Beratenden:
- Es muss möglich sein, sich „online“ und „offline“ zu markieren, um Chatbereitschaft zu signalisieren. Dies muss im Profil des Beratenden erkennbar sein.

#### **3.3.2.3 Forum**

- Layer Altersfreigabe
- Forenfunktionen mit Rechtevergabe

#### **3.3.2.4 Themenchats**

- Verwaltung und Durchführung

#### **3.3.2.5 Interner Bereich**

- Übersicht aller Beratenden mit Filterfunktion siehe Benutzerverwaltung
- Interne Austauschmöglichkeit (Nachrichten an Beratende/QS)
- FAQ
- Statistik (für Ratsuchende, Beratungen, Beratende)
- Neuregistrierungen
- Ratsuchende: Eigenschaften aus dem Registrierungsformular
- Beratungen: abgeschlossen, Evaluationsfragen, Themenverteilung
- Beratende: Region, Belastung, Antworten pro Konversation
- diverse Filtermöglichkeiten (mindestens: Jahr, Land)
- Dokumente für Beratende vom Admin eingepflegt

#### **3.3.2.6 Benutzerverwaltung**

- Verwaltung von Zugangsdaten der Beratenden durch Koordinatoren\*innen
- 2-Faktor-Authentifizierung für Beratende und Koordinator\*innen
- Anlegen von Rechte- und Rollenkonzept
- Es muss für die Beratenden möglich sein, parallel mit mehreren Ratsuchenden zu chatten

### 3.3.3 Die App

#### 3.3.3.1 Zentrale funktionale Anforderungen:

##### Chatfunktion zwischen Beratenden und Ratsuchenden durch eine verschlüsselte API Verbindung

- Austausch von Textnachrichten (Einzelberatung, Einzelchat)
- Notification über neue Nachrichten
- Umwandlung von Sprache in Text (optional)
- Beschwerdebutton mit Nachrichtmöglichkeit an QS bei Grenzüberschreitung während der Beratung
- Zustimmung der Nutzungsbedingungen
- Anzeige aller Unterhaltungen
- Parallele Unterhaltungen unterstützen
- Statusanzeige einer Nachricht (versendet, empfangen, gelesen)
- Gruppen-Themenchats

##### Benutzerprofil

- Registrierung für Ratsuchende mittels Benutzernamen und Passwort
- Hinterlegen eines Profilbildes
- Anlegen eines Alias
- Sprachpräferenz wählen

##### Erweiterbarkeit Startseite

- Einbindung von externen Inhalten Dritter

#### 3.3.3.2 Weitere zwingende Anforderungen:

- Mehrsprachigkeit: vorerst de, für engl. erweiterbar
- Unterstützte Betriebssysteme
  - iOS via Hybrid-App:
    - Aktuelles Release + letzte 3 Versionen (Aktuell iOS 10.x)
  - Android via Hybrid-App:
    - Aktuelles Release + letzte 5 Versionen (Aktuell Android 5.0)
- Unterstützung von bis zu 500 gleichzeitigen Chats
- Erstellung eines Wireframes
- Push-Benachrichtigung über neue Nachrichten
- Adaptionmöglichkeit für weitere Projekte und Beratungsstrukturen, leichte Anpassung zentraler Gestaltungselemente (Logo, Titel, etc.) für weitere Beratungsstrukturen und Projekte (Mandantenfähigkeit)
- „Aktuelle Nutzer“ der Plattformnutzer müssen implementiert werden: Jugendnotmail.Berlin und die Beratungsplattform der Verband herzkranker Kinder
- Löschkonzept (siehe Nutzungsbedingungen von JugendNotmail)
- Die übertragenen Daten dürfen nicht von Dritten gelesen werden können (Verschlüsselung)
- DS-GVO konformes Datenschutzkonzept und IT-Sicherheitskonzept (siehe <https://www.datenschutz-berlin.de/infothek-und-service/themen-a-bis-z/online-beratungsangebote>)
- Gebrauchstaugliche Gestaltung der Benutzeroberfläche

- Usability Optimierung – responsive Design
- UX Optimierung – eindeutiges Wording auf Basis des Corporate Designs
- Barrierearme Umsetzung
- Nutzung von State-of-the-Art-Technologie (Frameworks, Programmiersprachen, etc.)
- Search-Engine-Optimized
- Rollen- und Rechtesystem
- Erstellung eine User-Manuals

## 3.4 Begleitleistungen

### Service und Support

- Fester Key Account Manager/Managerin als Ansprechpartner/Ansprechpartnerin für die Jugendnotmail/ KJSH Stiftung
- Hotline bei technischen Problemen mit fester Rufnummer (werktags 8 Stunden zur Tageszeit)
- Wartung und Pflege innerhalb der ersten zwei Jahre
- Klare Übersicht der monatlichen Leistungserbringung und transparente Kostenschlüssel
- Optional: Hosting der Server-Infrastruktur

### Operative Dienstleistungen

- Projektmanagement und -planung bezüglich der Leistungen nach Ziffer 3.3
- Schulungen und Webinare zur Nutzung der Beratungsplattform und der App
- Controlling und Qualitätsmanagement bezüglich der Leistungen nach Ziffer 3.3

### Technische Dienstleistungen

- Technische Entwicklung und Programmierung der Beratungsplattform und der App (iOS/Android)
- Technische Anpassungen und Programmierung: Möglichkeit der Weiterentwicklung der App und der Plattform
- Technischer Betrieb der Anwendung
- Health Checks: Automatisierte Überprüfung der technischen Erreichbarkeit der Systeme und feste Abläufe bei Betriebsstörungen inklusive Informationspflicht
- Issue-Tracking-System: Ticket-System mit Zugriff für JugendNotmail zwecks schneller und effizienter Bearbeitung von Bugs und Feature-Requests
- Backups und Redundanzen: Automatisierte Sicherungssysteme für die technische Erreichbarkeit
- Anwendungs-Sicherheitsupdates: Laufende Aktualisierung der betreuten Systemkomponenten
- Auftraggeber erhält alle Rechte an dem Source-Code der beauftragten individual-programmierten Software inkl. der Dokumentation, so dass eine Weiterentwicklung von einem anderen Anbieter / einer neuen Anbieterin technisch und rechtlich jederzeit möglich wäre.