

Ausschreibung und Lastenheft für den Relaunch der Website **www.awista-starnberg.de**

1. AUSGANGSSITUATION	4
2. PROJEKT UND LEISTUNGEN	4
2.1 Konzeption und UX/UI-Design	5
2.2 Technische Umsetzung	5
2.3 Testing & Qualitätssicherung	6
2.4 Projektmanagement und Kommunikation	6
3. ZIELE DER WEBSITE	6
3.1 Strategische Ziele	6
3.2 Operative Ziele	7
3.3 Weitere Ziele	7
4. ZIELGRUPPEN	8
4.1 Externe Nutzer	8
4.2 Interne Nutzer	9
4.3 Menschen mit Beeinträchtigungen	9
4.4 Erwartungen und Bedürfnisse der Zielgruppen	9
4.5 Zugriffsverhalten der Zielgruppen	10
5. FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN	11
5.1 Inhaltstypen	11
5.2 Interaktive Elemente	11
5.3 Mehrsprachigkeit	12
5.4 CMS-Anforderungen	12
5.5 Anbindung an Drittsysteme	12

5.6	Bewerbermanagementsystem (mein-check-in.de)	13
5.7	Ausschreibungsplattform	13
5.8	Newsletter (Brevo)	13
5.9	Geodaten für Entsorgungsstandorte	13
5.10	Medienverwaltung und -einbindung	13
5.11	AWISTA-Starnberg Abfall-App	14
6.	NICHT-FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN	14
6.1	Performance & Ladezeit	14
6.2	Usability	14
6.3	Accessibility / Barrierefreiheit	14
6.4	SEO-Optimierung	14
6.5	Designvorgaben & Corporate Design	14
6.6	Datenschutz & DSGVO-Konformität	15
6.7	Wartbarkeit & Weiterentwicklung	16
6.8	Skalierbarkeit & Zukunftssicherheit	16
6.9	Technische und weitere Rahmenbedingungen	16
7.	INHALTE & MIGRATION	18
7.1	Ausgangslage	18
7.2	Welche Inhalte existieren bereits?	18
7.3	Was wird neu erstellt oder ersetzt?	18
8.	DESIGN	20
8.1	Zielsetzung und Rolle des Designs	20
8.2	Grundlagen des Designs	20
8.3	Farbwelt	20
8.4	Typografie	20
8.5	Icons & Illustrationen	21
8.6	Bildsprache	21
8.7	Interface-Design & Komponenten	21

8.8	Barrierefreiheit & Usability	21
8.9	Design-System & Modularität	22
8.10	Prototyp & Design-Abstimmung	22
9.	ZEITPLAN	22
10.	BUDGETRAHMEN	23
11.	ANFORDERUNGEN AN DIE ANBIETER	23
11.1	Erwartete Qualifikationen	23
11.2	Referenzen	23
11.3	Erwartete Arbeitsweise	24
12.	ANGEBOTSAUFFORDERUNGEN	24
12.1	Unternehmensvorstellung	24
12.2	Team und Rollenprofile	24
12.3	Referenzprojekte	25
12.4	Lösungsvorschlag und Fachaufgaben	25
12.5	Preisangebot	26
12.6	Einreichung und Abgabefrist	27
12.7	Bewertungskriterien	27
13.	ANSPRECHPERSON FÜR RÜCKFRAGEN	28

1. AUSGANGSSITUATION

Das Kommunalunternehmen für Abfallwirtschaft im Landkreis Starnberg – Anstalt des öffentlichen Rechts des Landkreises Starnberg (Kurzschreibweise: AWISTA-Starnberg) ist der kommunale Entsorgungsträger im Landkreis Starnberg. Es übernimmt zentrale Aufgaben der kommunalen Abfallwirtschaft, darunter die Bereitstellung und Abholung von Abfallbehältern, die Betreuung von Entsorgungseinrichtungen sowie die Beratung der Bürgerinnen und Bürger zu Fragen der Abfallentsorgung und -vermeidung. AWISTA-Starnberg ist ein modernes öffentliches Unternehmen, das als verlässlicher Dienstleister für Bürgerinnen und Bürger, Kommunen und Institutionen auftritt.

AWISTA-Starnberg agiert in einem gesellschaftlich und ökologisch relevanten Bereich mit hohen Anforderungen an Transparenz, Bürgernähe und digitalen Serviceangeboten. Angesichts wachsender Herausforderungen in der Kreislaufwirtschaft und steigender digitaler Erwartungen von Kundinnen und Kunden nimmt AWISTA-Starnberg eine zunehmend strategisch orientierte Rolle als regionaler Akteur für Umwelt- und Ressourcenmanagement ein.

Die bestehende Website des AWISTA-Starnberg ist funktional überladen, technisch veraltet und entspricht nicht mehr den heutigen Anforderungen an Nutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit und digitaler Kommunikation. Auch inhaltlich ist die Seite gewachsen, ohne einer klaren inhaltlichen oder strukturellen Linie zu folgen. Viele technische Kompromisse haben zu einem unübersichtlichen, schwer wartbaren Auftritt geführt.

2. PROJEKT UND LEISTUNGEN

Ziel eines geplanten Website-Relaunches ist eine **strategische Neuausrichtung des Online-Auftritts**, der sich konsequent an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer orientiert. Die neue Website soll:

- Bürgerinnen und Bürger bei der Informationssuche und Abwicklung von Services rund um die Abfallentsorgung schnell und einfach unterstützen,
- digitale Antrags- und Verwaltungsprozesse (z. B. Tonnenbestellung, SEPA-Mandate, Reklamationen) intuitiv ermöglichen,
- die Anzahl der Supportanfragen reduzieren,
- Employer Branding stärken und Bewerbungen fördern,
- Newsletteranmeldungen und AWISTA-Starnberg Abfall-App-Downloads steigern,
- die Wahrnehmung von AWISTA-Starnberg als moderne, nachhaltige Organisation fördern

Die aktuelle Website weist verschiedene Optimierungsbedarfe auf. Diese sind unter anderem:

- **Unklare Struktur:** Eine gewachsene Informationsarchitektur ohne klare Hierarchien oder Benutzerführung erschwert die Orientierung.
- **Technische Limitierungen:** Bestehende Funktionen sind schwer erweiterbar und pflegbar, nicht integriert und entsprechen nicht modernen CMS-Standards.
- **Nutzererfahrung:** UX/UI-Analysen zeigen zahlreiche Hürden, wie unklare Interaktionsmuster, fehlende CTAs und unzureichende mobile Optimierung.

- **Gestaltung:** Die Seite wirkt visuell uneinheitlich und entspricht nicht mehr dem angestrebten Erscheinungsbild der Marke AWISTA-Starnberg.
- **Performancekennzahlen:** Die durchschnittliche Besuchszeit beträgt lediglich 1:23 Minuten, mit einer hohen Absprungrate von 62 %. Die meistbesuchten Seiten betreffen rein funktionale Inhalte (Abfallkalender, Entsorgungseinrichtungen).

Im Zuge einer umfangreichen Konzeptionsphase wurden folgende Schritte bereits durchgeführt:

- Workshops zur Zielgruppenanalyse, Zieldefinition und User-Story-Entwicklung
- Erstellung und Abstimmung einer neuen Sitemap
- Beschreibung der grundsätzlichen Funktionsweise der Website und der benötigten Features
- Entwicklung von Designrichtlinien und ersten prototypischen Seitenlayouts
- Identifizieren von technischen Anforderungen und Schnittstellenbedarfen

Das Relaunch-Projekt verfolgt das Ziel, eine nutzerzentrierte, zukunftsichere und barrierefreie Website zu entwickeln, die sowohl die Serviceorientierung für Bürgerinnen und Bürger als auch die digitale Sichtbarkeit des AWISTA-Starnberg als Arbeitgeber und modernem Entsorgungsdienstleister stärkt.

Im Rahmen des Website-Relaunchs soll ein vollständig neues digitales Angebot geschaffen werden, das sich konsequent an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer orientiert. Die nachfolgend beschriebenen Leistungen werden im Rahmen des Relaunch-Projektes benötigt.

2.1 Konzeption und UX/UI-Design

- Weiterentwicklung und Finalisierung des bestehenden Grobkonzepts auf Basis der Sitemap (Link: [Sitemap-Vorlage](#)) und des [bestehenden Prototyps](#).
- Erstellung eines Designsystems unter Berücksichtigung des vorhandenen Corporate Designs Manuals, Illustrationsstils und dem bestehenden Screendesign
- Konzeption und Gestaltung aller Seitentypen auf Basis von fünf initialen Schlüsselscreens
- Sicherstellung einer konsistenten Nutzerführung, insbesondere für mobile Nutzung (über 60 % der Nutzer)
- Erfüllung der Anforderungen an barrierefreies Design gemäß BITV 2.0 bzw. WCAG 2.1

2.2 Technische Umsetzung

- Implementierung eines leistungsfähigen CMS, das durch AWISTA-Beschäftigte einfach gepflegt werden kann (z. B. einfache Erstellung neuer Inhaltsseiten, flexibles Textlayout, News-Verwaltung)
- Responsive Frontend-Umsetzung für Desktop, Tablet und Mobile
- Entwicklung und Integration von Schnittstellen zu bestehenden Systemen und Datenbanken (z. B. Bewerbermanagement, Abfallkalender, Gebührenbescheid, SEPA-Mandate)
- Vereinheitlichung der Funktionsbereiche mit einem übergreifenden Nutzerkonto (z. B. „Meine Tonnen“, Formularvorausfüllung)

2.3 Testing & Qualitätssicherung

- Funktionstests in verschiedenen Browsern und Endgeräten
- Usability-Tests mit Fokusgruppen (optional)
- BITV-Konformitätstests
- Dokumentation technischer Spezifikationen für spätere Pflege und Weiterentwicklung
- Bereitstellung eines „Handbuchs“ für die Beschäftigten des AWISTA-Starnberg

2.4 Projektmanagement und Kommunikation

- Zusammenarbeit mit AWISTA-Starnberg und ggf. einem weiteren begleitenden Dienstleister (Redaktion, Beratung)
- Teilnahme an regelmäßigen Abstimmungen (remote oder vor Ort)
- Fortschrittsberichte und Meilensteinabnahmen
- Unterstützung bei der MVP-Definition und Umsetzung der Website in mehreren Ausbaustufen
- Abnahme und Veröffentlichung der Website

3. ZIELE DER WEBSITE

3.1 Strategische Ziele

Der Relaunch der AWISTA-Website verfolgt mehrere strategische Zielsetzungen, die langfristig auf die Positionierung und Wirkung des Unternehmens nach innen und außen einzahlen sollen:

- **Stärkung des Images und der Marke AWISTA-Starnberg**
Die neue Website soll ein modernes, benutzerfreundliches und visuell ansprechendes Bild des Unternehmens vermitteln. Sie soll Vertrauen schaffen und die Werte des AWISTA-Starnberg (Zuverlässigkeit, Zukunftsfähigkeit, Bürgernähe) sichtbar machen.
- **Nutzerorientierung & Serviceoptimierung**
Kundinnen und Kunden rücken in den Mittelpunkt. Die Website soll ein intuitives, leicht verständliches Informations- und Serviceangebot bieten, das den Alltag der Nutzerinnen und Nutzer im Kontext der angebotenen Services, Dienstleistungen und Informationen erleichtert.
- **Erhöhung der digitalen Kontaktpunkte**
Die neue Website soll mehr Besucherinnen und Besucher anziehen, die Verweildauer steigern und die Anzahl der Interaktionen (Downloads, Nutzung von angebotenen Services, Newsletter-Anmeldung etc.) deutlich erhöhen.
- **Förderung der Eigenbearbeitung und Entlastung des Kundenservice**
Durch die digitale Bereitstellung und Automatisierung von Verwaltungsprozessen sollen Anfragen an den Kundenservice reduziert werden.
- **Employer Branding & Recruiting unterstützen**
Die Positionierung als attraktiver Arbeitgeber ist ein weiteres strategisches Ziel. Die Website soll gezielt Bewerberinnen und Bewerber ansprechen und über offene Stellen und AWISTA-Starnberg als Arbeitgeber informieren.

- **Digitale Transformation von AWISTA-Starnberg sichtbar und erlebbar machen**
Als moderner kommunaler Dienstleister soll sich AWISTA-Starnberg auch digital professionell und zukunftsgerichtet präsentieren.

3.2 Operative Ziele

Auf operativer Ebene verfolgt der Website-Relaunch folgende konkrete Zielsetzungen:

- **Integration eines flexiblen, redaktionell einfach zu bedienenden CMS**
Redakteurinnen und Redakteure sollen eigenständig Inhalte erstellen, strukturieren und veröffentlichen können. Das System muss dabei auch zukünftigen Anforderungen gewachsen sein.
- **Performance und technische Stabilität verbessern**
Die bisherige Seite war technisch limitiert und überladen. Die neue Seite soll durch verbesserte Ladezeiten, klare Struktur und optimierte Nutzerführung überzeugen.
- **Zentrale Bündelung von Funktionen und Services**
Bestehende digitale Services (z. B. Abfallkalender, SEPA-Mandat, Behälterverwaltung) werden in einem zentralen Nutzerkonto zusammengeführt. Das verringert Redundanzen und erhöht die Nutzerfreundlichkeit.
- **Responsive Design für mobile Nutzung**
Die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer greift über mobile Endgeräte auf die Website zu. Das Design und die Funktionen müssen deshalb auf Smartphone- und Tablet-Bedienung optimiert sein.
- **Suchmaschinenoptimierung (SEO)**
Die Inhalte der Website werden SEO-optimiert, um Sichtbarkeit und Reichweite zu erhöhen. Die neue Website muss suchmaschinenfreundlich aufgebaut sein. Dazu zählen eine saubere HTML-Struktur, semantisch korrekte Auszeichnung (z. B. Headings, Meta-Daten), optimierte Ladezeiten, mobile First Indexing, eine sprechende URL-Struktur sowie eine XML-Sitemap und strukturierte Daten. Die technische Umsetzung muss dabei den aktuellen SEO-Standards und den Anforderungen von Google entsprechen.
- **Barrierefreiheit gemäß BITV**
Die Website muss barrierefrei gestaltet werden.
- **Strukturelle und visuelle Konsistenz durch Designsystem**
Die Website wird modular aufgebaut und nutzt wiederverwendbare Inhalts- und Designkomponenten, um einen konsistenten Auftritt und eine einfache Weiterentwicklung zu ermöglichen.
- **Vermeidung unnötiger Medienbrüche**
Durch vollständig digitale Abwicklung von Standardprozessen wie Gebührenbescheid, Behälteranmeldung oder Reklamation sollen PDF-Formulare langfristig abgelöst werden.

3.3 Weitere Ziele

- **Skalierbarkeit & Erweiterbarkeit**
Die neue Website wird so geplant, dass Erweiterungen (z. B. Chatbot, Erklärvideos, weitere Schnittstellen) technisch und gestalterisch möglich sind.
- **Modularer Rollout (MVP-Ansatz)**
Um zügig Mehrwert zu erzeugen, wird ein MVP (Minimum Viable Product) definiert.

Der initiale Website-Launch fokussiert auf die zentralen Funktionen, weitere Features folgen schrittweise in Ausbaustufen.

4. ZIELGRUPPEN

Die neue Website richtet sich vorrangig an folgende Zielgruppen:

4.1 Externe Nutzer

4.1.1 Privathaushalte/Endverbraucher und Endverbraucherinnen (primär)

Bürgerinnen und Bürger im Landkreis Starnberg, die Leistungen des AWISTA-Starnberg in Anspruch nehmen (z. B. Müllabfuhr, Entsorgung, Gebührenabwicklung etc.)

- Private Abfallberatung
- Private Abfallentsorgung (Wertstoffhof)
- Grundstückseigentümer
- Mieter

4.1.2 Gewerbetreibende/Unternehmen (sekundär)

Kundinnen und Kunden mit spezifischen Anforderungen im gewerblichen Bereich der Abfallentsorgung und Unternehmen, die mit AWISTA-Starnberg zusammenarbeiten wollen.

- Gewerbliche Abfallberatung
- Gewerbliche Abfallentsorgung (Wertstoffhof)
- Veranstalter
- Private Entsorgungsunternehmen

4.1.3 Kommunale Partner/Verwaltung und private Entsorgungsunternehmen (sekundär)

Gemeinden, Verbände und andere Institutionen, die mit AWISTA-Starnberg zusammenarbeiten.

- Kommunen
- Landratsamt
- Zweckverbände
- Öffentliche Betriebe

4.1.4 Soziale Einrichtungen (sekundär)

Organisationen und Institutionen mit sozialem oder gemeinnützigem Auftrag, die im Bereich Abfallvermeidung, Wiederverwendung und Umweltbildung tätig sind oder entsprechende Angebote nutzen.

- Gemeinnützige Institutionen (z.B. Repair-Cafés, Vereine, politische Vereinigungen)
- Bildungseinrichtungen (Kindergärten, Schulen)

4.1.5 Sonstige Nutzer (sekundär)

Weitere externe Interessensgruppen, die nicht unmittelbar Privat- oder Gewerbekunden sind, jedoch mit AWISTA-Starnberg in Kontakt stehen, auf Ausschreibungen zugreifen oder Informationsangebote nutzen.

- Dienstleister
- Partner
- Pressevertreter
- Zukünftige Beschäftigte

4.2 Interne Nutzer

Beschäftigte von AWISTA-Starnberg, die interne Informationen, Anwendungen oder Services der Website zur Erfüllung ihrer beruflichen Aufgaben nutzen.

- Auszubildende/Praktikanten
- Festangestellte Beschäftigte
- CMS-Redakteurinnen und Redakteure

4.3 Menschen mit Beeinträchtigungen

Personen, die aufgrund von körperlichen, sensorischen oder kognitiven Einschränkungen auf eine barrierefreie Gestaltung der Website angewiesen sind.

- Hörbeeinträchtigung
- Sprach- und Leseschwierigkeiten
- Kognitiven Einschränkungen

4.4 Erwartungen und Bedürfnisse der Zielgruppen

Die unterschiedlichen Zielgruppen bringen spezifische Anforderungen an die neue Website mit:

4.4.1 Privathaushalte/Endverbraucher und Endverbraucherinnen

- Schneller Zugriff auf den Abfallkalender, Abholtermine und Abfallarten
- Informationen zu Abgabestellen inkl. Öffnungszeiten, Standorten und Annahmespektrum
- Selbstständige Beantragung von Dienstleistungen (z. B. Tonne anmelden, SEPA-Mandat, Reklamation, Defektmeldung)
- Orientierungshilfe bei Entsorgungsfragen
- Reduzierter Aufwand durch zentrales Nutzerkonto und einheitliche Anmeldung

4.4.2 Gewerbetreibende/Unternehmen

- Übersichtliche Informationen zu gewerblichen Angeboten (z. B. Restabfall-Entsorgung)
- Zugang zu Formularen und Serviceangeboten (z. B. BigBag, Veranstaltungsabfälle)
- Verlässliche rechtliche und technische Informationen (z. B. Ausschreibungen, Gebührenrechner)

4.4.3 Bewerberinnen und Bewerber

- Moderne, glaubwürdige Präsentation als attraktiver Arbeitgeber
- Übersicht über aktuelle Stellenangebote inkl. Verlinkung zum Bewerbungsportal
- Klare Informationen zu Benefits, Arbeitsbereichen, Bewerbungsmöglichkeiten

4.4.4 Kommunale Partner/Verwaltung und private Entsorgungsunternehmen

- Kontaktmöglichkeiten und ggf. dedizierte Inhalte für Gremien, Verwaltungsakteure und andere öffentliche Entsorgungsträger

4.5 Zugriffsverhalten der Zielgruppen

Die bisherigen Website-Analysen und User-Research zeigen deutlich, dass das Zugriffsverhalten sich stark auf mobile Nutzung konzentriert:

- **Mobile First:** 64 % aller Aufrufe erfolgen über Smartphones (über 128.000 Zugriffe im Analysezeitraum)
→ Konsequenz: Mobile Optimierung hat höchste Priorität (z. B. einfache Navigation, Touch-freundliche Elemente, schnelle Ladezeiten).
- **Desktop-Nutzung** bleibt relevant, insbesondere für Gewerbekunden, Bewerbende sowie kommunale Nutzergruppen.
- **Barrierefreiheit (BITV 2.0):** Nutzerinnen und Nutzer der Website setzen Assistive Technologien ein, um Zugang zu Websiteinhalten zu erhalten.
- **Niedrige Verweildauer & hohe Absprungraten:** Es besteht ein Bedürfnis nach klarer, zielführender Nutzerführung und sofort sichtbaren Call-to-Actions.

5. FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN

Die funktionalen Anforderungen beschreiben, welche konkreten Funktionen und Inhalte die neue Website von AWISTA-Starnberg bereitstellen muss. Sie ergeben sich aus den erarbeiteten User Stories, der Zielgruppenanalyse und dem Umsetzungskonzept (Prototyp). Ziel ist es, ein nutzerzentriertes digitales Angebot zu schaffen, das intuitive Nutzung, effiziente Bedienung und einfache Informationsbeschaffung ermöglicht.

5.1 Inhaltstypen

Die Website soll verschiedene Inhaltstypen unterstützen, die für die Bereitstellung der Funktionalitäten und Umsetzung der Inhalte notwendig sind.

- **Startseite** mit verschiedenen Bereichen, Funktionen und Elementen
 - Flexible Hero-Sektion mit der Möglichkeit, auf weitere Inhalte innerhalb der Website referenzieren zu können
 - Suche
 - Bereich für Services mit der Möglichkeit, auf Seiten und Funktionen innerhalb der Website referenzieren zu können
 - Newsbereich
 - Fokusthemen
 - AWISTA-Starnberg als Arbeitgeber mit Referenz auf weitere Inhalte
- **Inhaltsseiten** (z. B. Unternehmensinformationen).
Der Aufbau dieser Seiten muss flexibel mit Inhaltselementen, Seitenabschnitten oder ähnlichem möglich sein. (u.a. Text, Medien, Referenzen, Linklisten, Downloads, FAQ)
- **Themenseiten** (z.B. Restabfall-Tonne)
Der Aufbau dieser Seiten muss flexibel mit Inhaltselementen, Seitenabschnitten oder ähnlichem möglich sein. (u.a. Text, Medien, Referenzen, Linklisten, Downloads, FAQ)
- **Service-Seiten** für die Integration von Services in die Website, zur Referenzierung auf diese Seiten innerhalb der Website und als Landingpages für einen bestimmten Service
- **News- und Pressemitteilungen**
- **Stellenangebote**
- **FAQ-/Hilfeseiten**

5.2 Interaktive Elemente

Die Website wird zahlreiche interaktive Funktionen beinhalten, die den Nutzenden eine digitale Abwicklung ihrer Anliegen ermöglichen:

- Suche mit Autovervollständigung (z. B. „Abfall A–Z“)
 - Volltextsuche über alle Inhalte und PDF-Dokumente
 - Suchergebnisse sollen gefiltert und/oder sortiert werden können
- PLZ-/Ort-basierte Suche nach Abgabestellen
- Individuell generierbare Abfallkalender (inkl. ICS-Dateien)
- User-Login und Nutzerkonto mit folgenden Funktionen:
 - Anzeige nächster und vergangener Abholtermine

- Verwaltung von Behältern (Anmeldung, Abmeldung, Defekt melden, Größe ändern)
- Reklamation von Leerungen
- Einreichen von SEPA-Mandaten und Nutzerdatenänderungen
- Anmeldung zu digitalen Gebührenbescheiden und deren Abruf
- Übersicht mit Filterfunktion über die Themen im Bereich Abfallwissen
- Übersicht über alle News
- Übersicht über alle veröffentlichten Stellenangebote
- Download der AWISTA-Starnberg Abfall-App
- Newsletter-Anmeldung (inkl. Schnittstelle zu BREVO)
- Webformulare für Sonderanträge (z. B. Expressleerung, BigBag-Abholung, Reparaturbonus)
- Optional: Chatbot zur Erstinformation oder Weiterleitung

5.3 Mehrsprachigkeit

Die Website soll mindestens zweisprachig (Deutsch und Englisch) angeboten werden. Weitere Sprachen können optional je nach Bedarf ergänzt werden.

5.4 CMS-Anforderungen

Das eingesetzte Content-Management-System muss folgende Eigenschaften mitbringen:

- **Redaktionelle Flexibilität** im Aufbau und in der Formatierung von Seiten
- **Modularer Aufbau** (z. B. Komponenten für Formulare, Suchfunktionen, News, etc.)
- **Einfache Bedienbarkeit** für Beschäftigte ohne technische Vorkenntnisse
- **Versionsverwaltung und Freigabeprozesse**

5.5 Anbindung an Drittsysteme

5.5.1 Nutzerkonten und Services

Die Schnittstellen für alle verwendeten Services werden von einem Partner zur Verfügung gestellt (<https://www.axians-athos.de/>). (Kontakt zum Partner erfolgt ausschließlich über AWISTA-Starnberg). Bei der Bereitstellung der Daten wird zwischen „lesbaren“ und „personenbezogenen“ Daten unterschieden.

Alle "lesbaren" Daten (Wertstoffhöfe, Abholzeiten, Abfall-Infos) sind sowohl über eine XML-Schnittstelle als auch als Module (eigenes CMS möglich) verfügbar und können auf beide Möglichkeiten eingebunden werden. Die Pflege der Daten erfolgt im ERP-System des Drittanbieters und ist nicht Aufgabe der Website.

Die personenbezogenen Daten (Tonnen, Belege, vergangene Abholungen) sind nicht über eine direkte Schnittstelle zugänglich und können auch nicht zugänglich gemacht werden. Das Athos "Kundenportal" wird als iFrame eingebunden. Durch die Möglichkeit eigenes CSS anzuwenden kann das für das Nutzerkonto vorgesehene Design abgebildet werden. (Für 2026 ist ein Dashboard geplant, das das bestehende Kundenportal gegebenenfalls ablösen kann.)

Eine Beschreibung der Schnittstellen liegt vor und wird zur Verfügung gestellt.

5.5.2 Chatbot

Im Verlauf des Jahres 2026 soll der Abfallplus-Chatbot des Anbieters Athos (<https://www.abfallplus.de/chatbot/>) integriert werden. Weitere Informationen folgen, sobald der Chatbot fertiggestellt ist und eine entsprechende Dokumentation zur Verfügung steht. Der Chatbot kann eingebunden bzw. integriert werden.

5.6 Bewerbermanagementsystem (mein-check-in.de)

Die Einbindung des Bewerbermanagements erfolgt über die Plattform <https://www.mein-check-in.de/awista-starnberg/>. Diese wird als externer Dienst verlinkt oder eingebettet. Die redaktionelle Pflege der Inhalte erfolgt direkt im Bewerbermanagementsystem.

5.7 Ausschreibungsplattform

Derzeit werden Ausschreibungen auf der Website als PDF-Dateien veröffentlicht. Eine direkte Schnittstelle existiert nicht. Die bestehende Struktur soll aber zumindest redaktionell besser aufbereitet und in Zukunft um eine automatisierte Lösung erweitert werden, sobald eine entsprechende Schnittstelle verfügbar ist.

5.8 Newsletter (Brevo)

Für den Newsletter-Versand ist die Anbindung an Brevo (ehemals Sendinblue) vorgesehen. Eine einfache Anmeldung über ein Formular sowie eine DSGVO-konforme Double-Opt-in-Strecke müssen realisiert werden. Brevo ist über die zur Verfügung stehende API-Schnittstellen für die Anbindung an die Kontaktverwaltung und Automatisierungen anzubinden.

5.9 Geodaten für Entsorgungsstandorte

Für die Standortsuche wird die Integration von Geokoordinaten benötigt. Die Daten stammen vom Drittanbieter Axians Athos und werden über eine XML-Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Die Darstellung erfolgt über eine Karte mit Filterfunktion (PLZ/Ort). Eine "In Navigationsapp öffnen"-Funktion muss über gängige Protokolle (z. B. Geo-URI) eingebunden werden.

5.10 Medienverwaltung und -einbindung

Die Website muss eine zentrale, strukturierte Mediendatenbank bereitstellen, in der Bilder, Videos, PDF-Dateien und andere Mediendateien abgelegt und verwaltet werden können. Diese soll eine einfache Zuordnung zu Seiteninhalten ermöglichen und Funktionen wie Tagging, Vorschaugenerierung sowie automatisierte Bildformate für unterschiedliche Endgeräte bieten. Bei Videos soll die Einbindung über gängige Plattformen (z. B. YouTube, Vimeo) sowie als lokale Datei möglich sein. Medien müssen barrierefrei eingebunden und mit Alt-Texten und Untertiteln versehen werden können. Die Verwaltung soll direkt im CMS erfolgen.

5.11 AWISTA-Starnberg Abfall-App

Verweis auf die entsprechenden Stores für den Download der AWISTA-Starnberg Abfall-App.

6. NICHT-FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN

Die folgenden nicht-funktionalen Anforderungen definieren Qualitätsmerkmale und Rahmenbedingungen, die bei der Umsetzung der Website zu berücksichtigen sind:

6.1 Performance & Ladezeit

- Die Website muss innerhalb von maximal 2 Sekunden Ladezeit auf den gängigen Endgeräten und Browsern erreichbar sein (PageSpeed-Score: mind. 90/100 bei Google PageSpeed Insights).
- Ressourcen wie Bilder, Videos und Skripte sind performant einzubinden und zu komprimieren.
- Caching-Mechanismen und Lazy Loading sollen eingesetzt werden.

6.2 Usability

- Die Seite soll eine klare Nutzerführung mit verständlichen Call-to-Actions bieten.
- Inhalte und Funktionen müssen für alle Nutzergruppen leicht zugänglich sein.
- Der Aufbau soll intuitiv, konsistent und klar strukturiert sein (z. B. visuelle Hierarchie im Menü).

6.3 Accessibility / Barrierefreiheit

- Die Website ist mindestens nach BITV 2.0 bzw. WCAG AA umzusetzen.
- Erste Tests zur Barrierefreiheit sollen bereits im Prototyping durchgeführt werden.
- Wichtige Anforderungen: Kontrastverhältnisse, Tastatur-Navigation, Screenreader-Kompatibilität, semantische HTML-Struktur.

6.4 SEO-Optimierung

- Alle Inhalte (v. a. „Abfallwissen“, „Was gehört wo hin?“, Arbeitgeberbereich) werden SEO-optimiert aufbereitet werden. (Nicht Teil der zu erbringenden Leistungen)
- Strukturierte Daten (Schema.org) sollen für relevante Inhalte eingebunden werden.
- URL-Struktur, Metadaten und Überschriften-Hierarchien sind SEO-gerecht zu gestalten.

6.5 Designvorgaben & Corporate Design

- Das Design basiert auf dem Corporate Design von AWISTA-Starnberg.
- Die Darstellung soll konsistent auf allen Geräten (Desktop, Tablet, Smartphone) erfolgen.
- Komponenten und UI-Elemente sollen auf Basis von Figma-Layouts und dem definierten Designsystem entwickelt werden.

- Desktop-Prototyp: [Figma Desktop](#)
- Mobile-Prototyp: [Figma Mobile](#)

Siehe auch Punkt 8 Design

6.6 Datenschutz & DSGVO-Konformität

6.6.1 Allgemeines

- Die Website muss vollständig DSGVO-konform sein.
- Es dürfen nur datenschutzrechtlich geprüfte Tools und Services zum Einsatz kommen.
- Formulare müssen verschlüsselt übertragen werden (SSL) und den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.
- Eine Speicherung von personenbezogenen Daten in der Datenbank der Website soll vermieden werden.

6.6.2 Verantwortlichkeit und Auftragsverarbeitung

- AWISTA-Starnberg tritt im Rahmen dieses Projekts als Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DS-GVO auf.
- Der beauftragte Dienstleister handelt als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DS-GVO und ist verpflichtet, sämtliche datenschutzrechtlichen Anforderungen einzuhalten.
- Vor Beginn der Verarbeitung personenbezogener Daten wird ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DS-GVO zwischen AWISTA-Starnberg und dem Auftragnehmer geschlossen.
- Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) nach dem Stand der Technik gemäß Art. 32 DS-GVO nachzuweisen, die die Sicherheit und Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten gewährleisten. Zu den Mindestmaßnahmen gehören unter anderem:
 - Zugriffs- und Zutrittskontrolle (z. B. durch Rollen- und Rechtekonzepte)
 - Verschlüsselung von Datenübertragungen (z. B. SSL/TLS) und sensiblen gespeicherten Daten
 - Protokollierung von administrativen Zugriffen und sicherheitsrelevanten Ereignissen
 - Datensicherung (regelmäßige Backups, Wiederherstellungskonzept)

6.6.3 Datenschutzhinweise und Einwilligungsmanagement

Der Auftragnehmer soll, im Rahmen der Website-Konzeption ein vollständiges Datenschutz- und Cookie-Konzept zu entwickeln und mit AWISTA-Starnberg abzustimmen. Dieses Konzept muss insbesondere enthalten:

- Datenschutzhinweise gemäß Art. 12–14 DS-GVO,
- Implementierung eines Consent-Management-Tools (CMP) zur Verwaltung und Dokumentation von Einwilligungen in Cookies, Tracking- oder Analyse-Dienste
- Sicherstellung, dass die Website auch ohne Einwilligung in optionale Dienste funktionsfähig bleibt (Privacy by Default)

Das Datenschutz- und Cookie-Konzept wird vor dem Go-Live von AWISTA-Starnberg bzw. dem Datenschutzbeauftragten geprüft und freigegeben.

6.7 Wartbarkeit & Weiterentwicklung

- Die Seite muss so aufgebaut sein, dass sie auch von nicht-technischen Beschäftigten des AWISTA-Starnberg einfach gepflegt werden kann (z. B. via CMS).
- Modularer Aufbau der Komponenten für einfache Anpassungen und Erweiterungen.
- Updates des CMS und der Plugins/Module sollen mit geringem Aufwand und geringem Risiko durchführbar sein.

6.8 Skalierbarkeit & Zukunftssicherheit

- Die Website muss auf zukünftige Erweiterungen vorbereitet sein (z. B. Integration neuer Services, Ausbaustufen).
- Ein MVP-Ansatz ist vorgesehen, daher soll die Architektur skalierbar aufgebaut sein.

6.9 Technische und weitere Rahmenbedingungen

Die nachfolgenden Rahmenbedingungen beschreiben die grundlegenden technischen Voraussetzungen und Annahmen für die Umsetzung der neuen AWISTA-Website. Sie bilden die Basis für die Ausschreibung und spätere Realisierung durch einen technischen Dienstleister.

6.9.1 Hosting

Das Hosting der Website wird analog zur aktuellen Website auf einem Webserver bei Domain-Factory erfolgen. Zugänge für die Installation der Website auf dem Webserver werden von AWISTA-Starnberg zur Verfügung gestellt.

6.9.2 CMS und Redaktionssystem

Die Website soll über ein CMS gepflegt werden, das von Beschäftigten von AWISTA-Starnberg einfach bedienbar ist. Erwartet werden:

- Flexibler Seitenaufbau und Formatierungsmöglichkeiten
- Einfache und intuitive Erstellung neuer Inhaltsseiten, News-Artikel, etc.
- Anbindung vorhandener Schnittstellen und Systeme
- Support für Benutzer- und Rechteverwaltung
- Verwaltungsoberfläche in deutscher Sprache
- Keine Lizenzgebühren
- Open Source
- Weite Verbreitung

Mögliche Systeme: WordPress, TYPO3, Headless CMS (z. B. Strapi, Contentful), sofern diese die Mindestanforderungen erfüllen und zukunftssicher sind.

6.9.3 Sicherheitsanforderungen

Wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden, gelten folgende Mindestanforderungen an IT-Sicherheit:

- Absicherung der Formulare gegen Spam und Angriffe (z. B. Captcha, CSRF-Schutz)
- DSGVO-Konformität und technische Datenschutzmaßnahmen (z. B. IP-Anonymisierung, Consent-Management).
- Absicherung des CMS-Backends (2-Faktor-Authentifizierung empfohlen).
- Weitere Härtungsmaßnahmen, so dass ein Zugriff auf das CMS durch Unbefugte ausgeschlossen werden kann.
- Notwenige Maßnahmen gegen SQL-Injektionen.

6.9.4 Schnittstellen und APIs

Es existieren zahlreiche externe Anwendungen, die angebunden werden müssen, z. B.:

- Abfallkalender
- Bewerbermanagement (mein-check-in.de)
- Gebührenbescheid, Tonnendefekt, Reklamation etc.
- ggf. Chatbot-Funktion
- Datenbanken für Entsorgungseinrichtungen und Recyclinginformationen

Detaillierte Beschreibung: Siehe funktionale Anforderungen.

7. INHALTE & MIGRATION

7.1 Ausgangslage

Die neue Website von AWISTA-Starnberg basiert auf der final abgestimmten Sitemap unter <https://octopus.do/3seu8mz72cv>, die im Rahmen des Konzeptionsprojekts in Abstimmung mit den Stakeholdern erarbeitet und verbindlich freigegeben wurde. Sie bildet die inhaltliche und strukturelle Grundlage für den Relaunch und definiert die künftige Informationsarchitektur.

7.2 Welche Inhalte existieren bereits?

Die bestehende Website (Stand: Relaunch-Vorbereitung 2025) umfasst zahlreiche Inhalte und Funktionalitäten, die unterschiedlich gepflegt, strukturiert und verteilt sind. Zu den bereits vorhandenen Inhalten zählen:

- **Informationsangebote zur Entsorgung:**
 - Abfallkalender
 - Abfall-ABC
 - Entsorgungsstellen inkl. Öffnungszeiten, Standorte, Annahmekriterien
- **Self-Service-Formulare und Prozesse:**
 - Tonne anmelden/abmelden/ändern
 - SEPA-Mandat
 - Gebührenbescheid abrufen
 - Tonnendefekt melden, Leerungsreklamation, BigBag-Abholung
- **Redaktionelle Seiten:**
 - Informationen über das Unternehmen
 - Stellenangebote
 - Downloadcenter (Formulare, PDFs)
 - News & Presse
- **Verlinkungen zu Drittsystemen:**
 - Bewerberportal
 - Ausschreibungsplattform (PDF-basiert)

Inhalte liegen teils in HTML-Seiten, teils in eingebetteten PDF-Formularen vor. Viele Inhalte sind redundant, unstrukturiert und nicht SEO-optimiert eingebunden, was eine Überarbeitung und anschließende gezielte Migration erforderlich macht.

7.3 Was wird neu erstellt oder ersetzt?

Basierend auf der neuen Sitemap werden zahlreiche Inhalte überarbeitet, ersetzt oder gänzlich neu erstellt:

7.3.1 Komplette neu aufzubereiten:

- *Abfallwissen:* Redaktionsbereich mit SEO-optimierten Texten zur Abfallvermeidung, -trennung, Umweltbildung
- *Angemeldeter Bereich:* Services & Nutzerkonto gebündelt und benutzerzentriert

7.3.2 Neu strukturierte Darstellung bestehender Inhalte:

- *Tonnen & Behälter*: Übersicht, Detailseiten und Serviceformulare
- *Abgabestellen*: Vereinheitlichung über eine zentrale PLZ-/Kartensuche
- *Formulare*: Integration als Webformulare statt PDF

7.3.3 Neu oder überarbeitet:

- *News & Presse*: Zeitgemäße Darstellung
- *Arbeitgebermarke*: Inhalte überarbeitet im Sinne einer zeitgemäßen Karrierekommunikation

Startseite & Navigation: Optimiert auf Nutzerbedürfnisse und Call-to-Actions

7.3.4 Zuständigkeiten für Erstellung & Migration

Die Verantwortlichkeiten für die Migration und Inhaltserstellung teilen sich wie folgt auf:

Aufgabe	Zuständigkeit
Content-Audit & Migration-Planung	AWISTA-Starnberg, flowconcept
Aufbereitung bestehender Inhalte	AWISTA-Starnberg, flowconcept
Erstellung neuer Inhalte (Abfallwissen, Karriere)	AWISTA-Starnberg, flowconcept
Redaktion & Textoptimierung (inkl. SEO)	AWISTA-Starnberg, flowconcept
Bild- und Medienrecherche	AWISTA-Starnberg, flowconcept
Initialer Aufbau der Grundstruktur im CMS	Technischer Dienstleister (Bieter)
Aufbau von Themenseiten, News, etc.	t.b.d.
Aktualisierung von Inhalten im Betrieb	AWISTA-Starnberg
Finalfreigabe der Inhalte	AWISTA-Starnberg

8. DESIGN

8.1 Zielsetzung und Rolle des Designs

Das Design der neuen AWISTA-Website verfolgt das Ziel, eine **nutzerzentrierte, barrierefreie und visuell ansprechende Benutzeroberfläche** zu schaffen, die sowohl funktional als auch identitätsstiftend für das Kommunalunternehmen ist. Dabei wird das Corporate Design konsequent auf digitale Medien übertragen. Das Design soll Orientierung geben, Vertrauen schaffen und die Positionierung des AWISTA-Starnberg als serviceorientierter, moderner Dienstleister im Landkreis Starnberg unterstreichen.

8.2 Grundlagen des Designs

Das Design orientiert sich an den CD-Vorgaben sowie den **Figma-Prototypen für Desktop und Mobile**:

- **Desktop-Prototyp:** [Figma Desktop](#)
- **Mobile-Prototyp:** [Figma Mobile](#)

Diese Prototypen definieren Look & Feel, visuelle Hierarchie, Komponentenstruktur und Interaktionsverhalten der Website. Die weiteren Screens, Funktionalitäten und Komponenten sollen darauf aufsetzen. Weitere CD-Vorgaben sollen eingehalten werden und einen Anhaltspunkt für die Gestaltung und Umsetzung weiterer Komponenten bieten.

8.3 Farbwelt

Die farbliche Gestaltung folgt den definierten **Primärfarben**:

- **Orange** (#EC671A) – zentrale Markenfarbe, dominant in UI-Elementen
- **Grün** (#95BB21) – unterstützende Akzentfarbe
- **Sekundärfarben:** Hellbeige (#FCF3E0), Grau (#CDCDCD), Schwarz (#000000), Weiß (#FFFFFF)

Die Farben werden kontextabhängig in Interface-, Hintergrund- oder Informationsbereichen eingesetzt. Alle Anwendungen beachten Kontrastverhältnisse $\geq 4.5:1$ zur Sicherstellung der Barrierefreiheit.

8.4 Typografie

Die verwendeten Schriften sind:

- **Brandon Grotesque** (Regular, Medium, Bold) für Fließtexte, Headlines und Buttons
- **Noto Sans** für Formulareingaben und Systemeingaben (Usability & Kompatibilität)

Die Typografie folgt einem 4pt-Raster mit konsistenten Abständen für Zeilenhöhen, Margins und Paddings.

Die verwendeten Webfonts sollen in der Website als Self-Hosted-Webfonts eingebunden werden.

8.5 Icons & Illustrationen

- Icons werden primär aus der **FontAwesome Pro (Classic Solid & Light)** verwendet.
- Bei funktional oder inhaltlich relevanten Icons kommen **individuell illustrierte Piktogramme** im AWISTA-Stil zum Einsatz, in dem auch die Bildmarke (orangener Kreis) als gestalterisches Element integriert ist.
- **Illustrationen** dienen der Auflockerung und Erklärung komplexer Inhalte. Sie sind plakativer, cleaner Stil in Orange- und Grüntönen mit möglichst wenig Schattierung.

8.6 Bildsprache

- Realistische, warme Fotografie mit Tiefenschärfe
- Tonalität: Kundennähe, Echtheit, alltägliche Situationen
- Bilder transportieren Emotionen und die Nähe zur Region
- Orange- und Grüntöne unterstützen die CI-Konformität

8.7 Interface-Design & Komponenten

8.7.1 Buttons

- Eckige Form, Brandon Grotesque Bold, Versalien
- Kontrastreich mit klarer Call-to-Action

8.7.2 Raster & Layout

- 4pt-basierte Rasterstruktur
- Klare Hierarchie durch Weißraum und Gruppierung

8.7.3 Navigation

- Mega-Menu mit klarem Einstiegspunkt
- Suchfunktion prominent eingebunden
- Responsives Verhalten: adaptive Darstellung für Mobile und Tablet, kein Funktionsverlust

8.7.4 Interaktive Elemente

- Formulare (z. B. SEPA, Abfallmeldung) nach WCAG konzipiert
- Animationen nur dezent, keine lernintensiven Interaktionsmuster
- Fokusindikatoren und Tastatur-Navigation sichergestellt

8.8 Barrierefreiheit & Usability

Das Design erfüllt die Anforderungen gemäß **BITV 2.0/WCAG 2.2**, u. a.:

- Ausreichende Kontraste
- Lesbare Schriftgrößen
- Responsive Design
- Tastaturbedienbarkeit
- Screenreader-Kompatibilität

8.9 Design-System & Modularität

Alle Komponenten sind in einem modularen **Designsystem** abgebildet, um spätere Erweiterungen zu ermöglichen. Wiederverwendbare UI-Komponenten (z. B. Karten, Tabs, Formulare, Filter, Suchleisten) sind so gestaltet, dass sie einfach angepasst und kombiniert werden können.

8.10 Prototyp & Design-Abstimmung

Die visuelle Gestaltung, definiert durch den bestehenden Design-Prototyp, wurde iterativ in Abstimmung mit allen Stakeholdern entwickelt und basiert auf:

- User-Research und Workshops
- Interaktiven Prototypen (Desktop & Mobile)
- Rückmeldungen aus Präsentationen und Tests

Ein funktionsfähiger Prototyp mit fünf grundlegenden Screens liegt vor. Weitere Screens Komponenten und Feinanpassungen an bestehenden Komponenten sollen im Rahmen der Umsetzung erfolgen.

9. ZEITPLAN

Für den Relaunch der Website des AWISTA-Starnberg ist ein Projektstart im Dezember 2025 vorgesehen. Der Go-Live ist für Juli 2026 geplant.

Der Zeitraum umfasst alle Projektphasen von der Konzeption über Design und Entwicklung bis hin zu Testing und Veröffentlichung.

Hinweise zur Zeitplanung:

- Im Projektverlauf sind ausreichend Pufferzeiten für interne Abstimmungs- und Freigabeprozesse einzuplanen. Insbesondere die Einbindung des Vorstandes und weiterer Stakeholder kann zusätzlichen Abstimmungsaufwand mit sich bringen.
- Der Zeitplan muss den komplexen Koordinationsaufwand zwischen Design, Content, technischen Schnittstellen und externen Dienstleistern berücksichtigen.
- Die Umsetzung erfolgt voraussichtlich in Form eines Minimum Viable Product (MVP) mit anschließenden Ausbaustufen nach dem Go-Live.

Die detaillierte zeitliche Ausgestaltung obliegt dem beauftragten Dienstleister im Rahmen der Angebotserstellung und Projektplanung.

10. BUDGETRAHMEN

Für die Umsetzung des Website-Relaunches wird ein angemessener finanzieller Rahmen vorgesehen, der die professionelle Konzeption, Gestaltung, technische Entwicklung und Qualitätssicherung umfasst. Die Angebote sollen dabei ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Wirtschaftlichkeit und Qualität widerspiegeln.

AWISTA-Starnberg ist an einem realistischen, nachvollziehbaren und marktgerechten Angebot interessiert, das den im Lastenheft beschriebenen Leistungsumfang abbildet. Eine spätere Priorisierung oder stufenweise Umsetzung einzelner Module (z. B. MVP-Ansatz oder Ausbauphasen) ist möglich und kann im Angebot berücksichtigt werden.

11. ANFORDERUNGEN AN DIE ANBIETER

Um die erfolgreiche Umsetzung des Relaunchs der AWISTA-Website sicherzustellen, werden an die anbietenden Agenturen bzw. Dienstleister folgende Anforderungen gestellt:

11.1 Erwartete Qualifikationen

Die anbietenden Unternehmen sollen über nachweisbare Expertise in der Konzeption, Gestaltung und technischen Umsetzung komplexer, nutzerzentrierter Webprojekte verfügen. Insbesondere werden folgende Qualifikationen erwartet:

- Langjährige Erfahrung in Webentwicklung und UX/UI-Design, idealerweise im kommunalen oder öffentlichen Umfeld.
- Langjährige Erfahrung in der Steuerung von Web- und Softwareprojekten, idealerweise im kommunalen oder öffentlichen Umfeld.
- Kenntnisse in barrierefreier Webentwicklung (BITV).
- Sicherer Umgang mit modernen Content-Management-Systemen (CMS) mit Schwerpunkt auf redaktioneller Eigenpflege durch den Kunden (z. B. modulare Seitenstrukturen, Newsverwaltung etc.).
- Kompetenz im Bereich SEO und Webanalyse, insbesondere in der Erstellung und Optimierung von suchmaschinenrelevantem Content.
- Fähigkeit zur Integration und Entwicklung von Schnittstellen (APIs) zu Drittanbietern (z. B. Abfallkalender, Bewerbermanagement, Gebührenbescheide etc.).

11.2 Referenzen

Die Bieter sollen aussagekräftige Referenzprojekte einreichen, die in Umfang, Zielsetzung und Komplexität mit dem vorliegenden Projekt vergleichbar sind. Erwartet werden insbesondere:

- Relaunches oder Neuentwicklungen von Websites mit starker Nutzerzentrierung und hohem Servicecharakter.
- Projekte im kommunalen Umfeld mit öffentlichen Auftraggebern.
- Projekte mit vergleichbarer Zielgruppenansprache und Funktionsumfang.

- Erfahrungen im Umgang mit Datenstrukturen, Schnittstellen, Formularprozessen und nutzerzentrierten Serviceportalen.

11.3 Erwartete Arbeitsweise

Das Projekt ist in mehrere Phasen und ggf. Ausbaustufen unterteilt (Konzept, Projektplanung, MVP, Weitere Ausbaustufen, Wartung und Pflege). Entsprechend wird ein Vorgehensmodell gesucht, das Flexibilität und Qualitätssicherung erlaubt. Die bevorzugten Arbeitsweisen sind:

- Agil oder hybrid: Erwartet wird ein iteratives Vorgehen mit der Möglichkeit, regelmäßig Feedback einzuholen und Anpassungen vorzunehmen (z. B. auf Basis von Prototypen und Tests mit realen Nutzerinnen und Nutzern).
- Klassische Projektbestandteile: Wie eine verlässliche Zeit- und Ressourcenplanung, verbindliche Meilensteine und eine transparente Dokumentation.
- Zusammenarbeit mit externer Projektleitung/PO: Sie sollten im Team mit Beschäftigten von AWISTA-Starnberg und gegebenenfalls externen Partnern wie Redaktion, Beratung oder Anbietern von Drittanwendungen zuarbeiten.
- Eigenständige Organisation: Vorschläge zur Projektstruktur und zur Priorisierung einzelner Teilbereiche werden erwartet, auch im Hinblick auf ein mögliches MVP und spätere Erweiterungen.

12. ANGEBOTSAUFFORDERUNGEN

Um einen transparenten und fairen Auswahlprozess sicherzustellen, bitten wir alle interessierten Agenturen und Dienstleister, uns ein vollständiges und strukturiertes Angebot in deutscher Sprache zukommen zu lassen. Damit wir Ihre Unterlagen gut bewerten können, sollten folgende Punkte enthalten sein:

12.1 Unternehmensvorstellung

- Kurzporträt des Unternehmens (Rechtsform, Größe, Standorte, Gründungsjahr).
- Nachweis der fachlichen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit.
- Darstellung der Kompetenzen in den Bereichen UX/UI-Design, Webentwicklung, technisches Projektmanagement.
- Einschätzung, inwiefern das Unternehmen die in diesem Lastenheft beschriebenen Anforderungen vollumfänglich erfüllen kann.

12.2 Team und Rollenprofile

- Vorstellung der vorgesehenen Projektleitung.
- Profile der Schlüsselpersonen / Rollen
 - Projektleitung
 - Webentwicklung
 - UX-/UI-Design

12.3 Referenzprojekte

Nennung von mindestens drei Referenzprojekten mit vergleichbarem Umfang und Anforderungsprofil (idealerweise kommunale Websites oder Serviceangebote aus dem öffentlichen Umfeld) unter Angabe von

- Projektbeschreibung
- Projektumfang
- Erbrachte Leistungen
- Technologie
- Auftraggeber

12.4 Lösungsvorschlag und Fachaufgaben

12.4.1 Fachaufgabe 1: Auswahl und Begründung eines geeigneten CMS

Ziel: Bewertung der technologischen Kompetenz des Bieters und seiner Fähigkeit, ein zukunftsfähiges, wartbares und Redakteurinnen und Redakteure geeignetes Content-Management-System vorzuschlagen.

Ausgangssituation: AWISTA-Starnberg plant den Relaunch ihrer Website mit Fokus auf Nutzerzentrierung, responsives Design, redaktionelle Selbstverwaltung und langfristige Erweiterbarkeit (Stichwort: Ausbaustufen/MVP-Konzept). Das gewählte CMS soll dabei folgende Anforderungen abdecken:

- Einfache Bedienbarkeit für interne Redakteurinnen und Redakteure (kein technisches Fachpersonal)
- Flexibler Seitenaufbau und frei formatierbare Inhaltsbereiche
- Unterstützung von responsivem Design
- Erweiterbarkeit durch Module
- Anbindung externer Systeme über Schnittstellen/APIs (z. B. Abfallkalender, Bewerbermanagement, Gebührenbescheid, SEPA)
- Möglichkeit zur Erstellung von Webformularen
- Unterstützung von Mehrsprachigkeit (optional)
- Unterstützung bei der Umsetzung von SEO- und BITV-Anforderungen
- Hosting auf deutscher Infrastruktur (self-hosted oder managed)

Aufgabe: Erstellen Sie einen Vorschlag für ein konkretes CMS-System und begründen Sie Ihre Auswahl im Hinblick auf technische Eignung, Usability für Redaktion, Sicherheit & Wartbarkeit, Erweiterbarkeit und Schnittstellenfähigkeit

Skizzieren Sie, wie typische Anforderungen (z. B. Inhaltsseiten mit flexiblen Inhaltselementen, Webformular, Ansichten, redaktioneller Newsbereich) im CMS abgebildet werden.

Umfang: Max. 2-seitiges PDF-Dokument oder vergleichbares Format.

12.4.2 Fachaufgabe 2: Beschreibung der geplanten Projektvorgehensweise inkl. Einbindung des Auftraggebers und Freigabeprozess

Ziel: Verstehen, wie Sie ein Projekt dieser Komplexität organisieren, wie die Zusammenarbeit mit AWISTA-Starnberg gestaltet wird und ob ein realistisches, strukturiertes Vorgehen mit klaren Freigabeprozessen vorgesehen ist.

Ausgangssituation: Der Relaunch der AWISTA-Website ist ein umfangreiches, strategisches Projekt mit mehreren Stakeholdern (Fachabteilungen, Vorstand, externe Dienstleister) und teils komplexen Schnittstellen. In der Konzeptionsphase wurden bereits zentrale Grundlagen erarbeitet (Ziele, Sitemap, erste Prototypen, Designprinzipien, Schnittstellenübersicht). Für die Umsetzungsphase ist eine schrittweise Entwicklung (MVP + Ausbaustufen) vorgesehen. Interne Rückmeldeschleifen, realistische Timings und transparente Entscheidungen sind für AWISTA-Starnberg essenziell.

Aufgabe: Beschreiben Sie Ihre geplante Projektvorgehensweise für die Umsetzung des Website-Relaunches. Gehen Sie hier ein auf Methodik (z. B. agil, klassisch, hybrid), Grobe Phasen und Meilensteine (z. B. Kickoff, Design, Entwicklung, Testing, Go-Live) sowie den Umgang mit Änderungen während der Laufzeit.

Erläutern Sie, wie der Auftraggeber eingebunden wird. Welche Rollen binden Sie wann und wie ein? Wie kommunizieren Sie regelmäßig (Jour Fixe, Projekt-Tools, Protokolle etc.)? Wie stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten informiert bleiben?

Skizzieren Sie außerdem Ihren Freigabeprozess: Wie erfolgt die Abnahme einzelner Projektphasen (z. B. Designs, Funktionen, Prototypen)? Wie strukturieren Sie Feedback- und Korrekturschleifen? Welche Tools oder Dokumentationsformen nutzen Sie zur Nachverfolgung?

Umfang: 2-seitige Darstellung als PDF oder vergleichbares Format. Optional: Visualisierte Projektstruktur (z. B. Zeitstrahl oder Swimlane-Diagramm).

12.5 Preisangebot

Wir bitten um die Einreichung eines verbindlichen Festpreisangebots für die im Lastenheft beschriebenen Leistungen. Das Angebot sollte alle notwendigen Leistungen für die Umsetzung des Website-Relaunches umfassen – von Konzeption und Design über Programmierung und Testing bis hin zu Schulung und Projektmanagement.

Bitte legen Sie Ihrer Einreichung eine übersichtliche und nachvollziehbare Kostenaufstellung bei, gegliedert nach Leistungsbereichen (z. B. Konzept, Gestaltung, technische Umsetzung, Qualitätssicherung, optionale Leistungen).

Sofern Sie optionale oder ergänzende Leistungen vorschlagen möchten (z. B. Wartung, Hosting oder Weiterentwicklung), können diese gerne separat aufgeführt werden.

Das Festpreisangebot soll alle zur Leistungserbringung erforderlichen Aufwände einschließen. Anpassungen sind nur dann vorgesehen, wenn sich der Leistungsumfang in Abstimmung mit der Auftraggeberin nachträglich ändert.

12.6 Einreichung und Abgabefrist

Bitte senden Sie uns Ihr Angebot **bis zum 01.12.2025 (12.00 Uhr)** an vergabestelle@awista-starnberg.de. Die Zuschlagserteilung wird frühestens in der KW 50 erfolgen.

12.7 Bewertungskriterien

12.7.1 Zuschlagserteilung

Der Zuschlag wird an den Bieter mit dem wirtschaftlich besten Angebot erteilt. Die Bewertung erfolgt auf Basis einer Gesamtbetrachtung aus Preis und qualitativen Kriterien. Neben dem Angebotspreis wird insbesondere die Bearbeitung der Fachaufgaben sowie die Qualität der eingereichten Referenzen und Profile berücksichtigt.

Kriterium	Gewichtung
Angebotspreis	40 %
Fachaufgaben	20 %
Referenzen & Profile	40 %
Gesamt	100 %

12.7.2 Bewertung der Fachaufgaben

Die Fachaufgaben werden mit Punkten bewertet.

1. **Vollständigkeit & Nachvollziehbarkeit** (0–5 Punkte)
 - Beantwortung aller geforderten Aspekte der Fachaufgaben
 - Klare Struktur, logische Argumentation
 - Nachvollziehbare Umsetzungsschritte
2. **Eignung des CMS für das Projekt** (0–10 Punkte)
 - Passung der vorgeschlagenen Lösungen für AWISTA-Starnberg
 - Vorschläge decken die Anforderungen von AWISTA-Starnberg ab
 - Vorgeschlagenes CMS ist zukunftsicher, skalierbar und für den Einsatz eines öffentlichen Auftraggebers geeignet
3. **Projektdurchführung & Zusammenarbeit** (0–5 Punkte)
 - Realistischer, klarer Projektplan mit Meilensteinen
 - Geplante Einbindung des Auftraggebers, Freigabeprozesse
 - Umgang mit Änderungen und Risiken

Maximalpunkte Fachaufgaben: 20 Punkte (wird auf 40 % Gesamtwertung umgerechnet)

12.7.3 Bewertung von Referenzen & Profilen (40 %)

1. **Referenzprojekte** (0–5 Punkte)
 - Mindestens drei Projekte mit vergleichbarem Umfang, Funktionsumfang und Zielgruppenbezug
 - Bevorzugt öffentliche Auftraggeber oder kommunale Serviceportale

- Technische und gestalterische Qualität nachweisbar (Screenshots, Links)
- 2. **Relevanz & Übertragbarkeit** (0–5 Punkte)
 - Nachweis, dass die Projekterfahrung auf AWISTA-Starnberg übertragbar ist
 - Erfahrung mit komplexen Schnittstellen und nutzerzentrierten Serviceportalen
- 3. **Profile der Schlüsselpersonen** (0–5 Punkte)
 - Passende Qualifikation und Erfahrung der vorgesehenen Projektleitung, Entwicklerinnen und Entwickler, UX/UI-Designerinnen und Designer
 - Erfahrung in vergleichbaren Projekten und mit BITV-Umsetzung
- 4. **Teamstruktur & Verfügbarkeit** (0–5 Punkte)
 - Klare Rollen- und Verantwortlichkeitszuordnung
 - Sicherstellung ausreichender Ressourcen über die gesamte Projektlaufzeit

Maximalpunkte Referenzen & Profile: 20 Punkte (wird auf 40 % Gesamtwertung umgerechnet)

12.7.4 KO-Kriterien

Bieter, die eines der folgenden Kriterien nicht erfüllen, werden vom weiteren Verfahren ausgeschlossen:

1. Nichtbearbeitung einer oder mehrerer Fachaufgaben
2. Fehlende Mindestanzahl von drei relevanten Referenzprojekten
3. Fehlende Qualifikation in BITV-konformer Webentwicklung
4. Keine nachweisbare Erfahrung in CMS-gestützten Websites und Portalen
5. Nichtvorlage der Profile der Schlüsselpersonen
6. Fehlendes Preisangebot
7. Preisangebot ist nicht nachvollziehbar
8. Angebot ist nicht in deutscher Sprache

Ausgeschlossen werden Bieter auch, wenn ein Ausschlussgrund nach §§ 123 und 124 GWB vorliegt, des Weiteren wenn Artikel 5k Absatz 3 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 nicht erfüllt wird. Bitte füllen Sie hierfür die beiden Formulare aus und reichen diese mit dem Angebot ein.

13. ANSPRECHPERSON FÜR RÜCKFRAGEN

Falls Sie Rückfragen haben: Melden Sie sich gerne! Wir sammeln alle Fragen, beantworten sie gesammelt und stellen sie transparent allen Beteiligten zur Verfügung. Bitte senden Sie Ihre Fragen dafür bis **spätestens 19.11.2025** an Sebastian Roth (sebastian.roth@awista-starnberg.de).