

LASTENHEFT

Sichere Beratungsplattform für Kinder und Jugendliche

Digitales Kinderschutzzentrum

Business Requirements Specification

nach ISO 29148:2018

Version 2.0

Stand: Januar 2026

Go-Live: Ende Juli 2026

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Einleitung	4
1.1 Zweck des Dokuments	4
1.2 Geltungsbereich (Scope)	4
1.3 Dokumentenhistorie	4
1.4 Definitionen und Abkürzungen	4
1.5 Referenzierte Standards	4
2. Gesamtbeschreibung	5
2.1 Produktvision und Geschäftsziele	5
2.2 Systemkontext und Abgrenzung	5
2.3 Stakeholder*innen-Analyse	5
2.3.1 Ratsuchende (Kinder und Jugendliche)	5
2.3.2 Beratungspersonal	5
2.3.3 Administration und IT-Betrieb	5
2.4 Betriebsumgebung und Deployment-Optionen	5
2.5 Annahmen und Abhängigkeiten	6
2.6 Einschränkungen (Constraints)	6
3. Spezifische Anforderungen	7
3.1 Funktionale Anforderungen	7
3.1.1 Chat-Widget (Frontend Ratsuchende)	7
3.1.2 Wartebereich und Onboarding	8
3.1.3 Internes Fallmanagement (CRM)	8
3.1.4 Intelligente Priorisierung	9
3.1.5 Berater-Tools	10
3.2 Nicht-funktionale Anforderungen	11
3.2.1 Sicherheit und Datenschutz	11
3.2.2 Performance und Skalierbarkeit	11
3.2.3 Barrierefreiheit (WZG/WCAG 2.1)	12
3.2.4 Usability und Niederschwelligkeit	12
3.2.5 Wartbarkeit und Modularität	13
3.2.6 Klonbarkeit und Mandantenfähigkeit	13
3.3 Schnittstellenanforderungen	13
4. Qualitätsanforderungen	14
4.1 Dokumentationsanforderungen	14
4.2 Testanforderungen	14
4.3 Schulungs- und Support-Anforderungen	14

5. Projektzeitrahmen und Meilensteine.....	15
5.1 Verbindlicher Go-Live-Termin.....	15
5.2 Meilenstein-Definition.....	15
5.3 Anforderungen an Meilenstein-Präsentationen.....	15
5.4 Abnahmekriterien je Meilenstein	15
6. Lieferumfang und Vertragsrahmen	16
6.1 Liefergegenstände	16
6.2 Gewährleistung und Wartung	16
6.3 Anforderungen an das Angebot.....	16
6.4 Verzug & Pönale	16
6.5 Deadline für Einreichungen	16
7. Appendix.....	17
7.1 Auswertbare Datenpunkte	17
7.2 Geplante Abschlussgründe.....	18

1. Einleitung

1.1 Zweck des Dokuments

Dieses Lastenheft definiert die fachlichen und technischen Anforderungen für die Entwicklung einer sicheren, hochverfügbaren Beratungsplattform für Kinder und Jugendliche in Krisensituationen. Es dient als verbindliche Grundlage für die Ausschreibung und Angebotslegung durch potenzielle Auftragnehmer*innen (Agenturen/Dienstleister).

Das Dokument ist so gestaltet, dass Bieter auf Basis der enthaltenen Spezifikationen eine belastbare Fixpreis-Kalkulation erstellen können.

1.2 Geltungsbereich (Scope)

Der Geltungsbereich umfasst die vollständige Neuentwicklung einer webbasierten Beratungsplattform mit folgenden Kernkomponenten:

- Einbettbares Chat-Widget für Ratsuchende
- Psychologisch gestalteter Wartebereich
- Integriertes Fallmanagement-System (CRM)
- Berater-Dashboard mit Multi-Chat-Funktionalität
- Intelligente Priorisierungs-Engine
- DSGVO-konforme Videocall-Integration

Explizit ausgeschlossen (Out of Scope) sind: native Mobile-Apps (die Lösung ist als Progressive Web App zu realisieren).

1.3 Dokumentenhistorie

Version	Datum	Änderung	Autor
1.1	Januar 2026	Initiale Erstellung	[Auftraggeber*in]

1.4 Definitionen und Abkürzungen

Begriff	Definition
2FA	Zwei-Faktor-Authentifizierung
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung (EU 2016/679)
DSG	Österreichisches Datenschutzgesetz
WZG	Web-Zugänglichkeits-Gesetz (Österreich)
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
CRM	Customer Relationship Management / Fallmanagement-System
RBAC	Role-Based Access Control (Rollenbasierte Zugriffskontrolle)
MVP	Minimum Viable Product
UAT	User Acceptance Test
SLA	Service Level Agreement
B-KJHG	Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz (Österreich)

1.5 Referenzierte Standards

- ISO/IEC/IEEE 29148:2018 – Systems and software engineering – Life cycle processes – Requirements engineering
- DSGVO (Verordnung EU 2016/679) – Datenschutz-Grundverordnung
- Österreichisches Datenschutzgesetz (DSG) – Nationale Umsetzung der DSGVO
- Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG) – Barrierefreiheit digitaler Angebote in Österreich
- WCAG 2.1 Level AA – Web Content Accessibility Guidelines

- Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetz (B-KJHG) – Rechtlicher Rahmen für Kinder- und Jugendhilfe

2. Gesamtbeschreibung

2.1 Produktvision und Geschäftsziele

Der Auftraggeber*in betreibt einen etablierten Beratungsdienst für Kinder und Jugendliche in Krisensituationen in Österreich. Die Vision ist die Schaffung einer eigenständigen, hochsicheren digitalen Beratungsplattform, die:

- Maximale Niederschwelligkeit für die Zielgruppe bietet (anonymer Zugang)
- Höchste Datenschutz- und Sicherheitsstandards erfüllt
- Einen gleichwertigen, erweiternden Zugang zum physischen Angebot liefert
- Überblick über die erbrachten Leistungen bietet

2.2 Systemkontext und Abgrenzung

Externe Schnittstellen: Optionale REST-API für zukünftige Integrationen, Videocall-Provider (EU-hosted).

2.3 Stakeholder*innen-Analyse

2.3.1 Ratsuchende (Kinder und Jugendliche)

- Altersgruppe: 11 – 18 Jahre
- Primäres Bedürfnis: Niederschwelliger, anonymer Zugang zu Beratung
- Technische Voraussetzungen: Smartphone, Tablet oder Desktop mit Browser
- Besondere Anforderungen: Stressreduzierendes Design (basierend auf CI des digitalen Kinderschutzzentrums; Brandbook wird von Auftraggeber*in*in gestellt), einfache Sprache, Panik-Button,

2.3.2 Beratungspersonal

- Anzahl: 15–30 gleichzeitig aktive Berater
- Primäres Bedürfnis: Effizientes Multi-Chat-Management
- Anforderungen: Übersichtliches Dashboard, Priorisierung, Übergabefunktion, Dokumentationsfunktion

2.3.3 Administration und IT-Betrieb

- Benutzer*innenverwaltung und Rechtezuweisung
- Content-Management für Wartebereich
- Systemmonitoring und Reporting

2.4 Betriebsumgebung und Deployment-Optionen

Bieter*innen können Konzepte für beide Deployment-Varianten vorlegen:

On-Premise: Installation auf kund*inneneneigener Infrastruktur. Anforderungen: Vollständige Dokumentation, Installationsskripte, Support für Setup.

Managed Hosting: Betrieb durch Dienstleister*in in Rechenzentrum mit Standort Österreich oder EU. Anforderungen: ISO 27001 Zertifizierung, DSGVO-konforme Auftragsverarbeitung.

Unabhängig von der gewählten Betriebsumgebung muss ein unabhängiger Betrieb der Software durch das digitale Kinderschutzzentrum möglich sein.

2.5 Annahmen und Abhängigkeiten

- Auftraggeber*in stellt Testumgebung für UAT bereit
- Fachliche Freigabe von Inhalten durch pädagogischen Beirat
- Es gibt explizit keine Abhängigkeit und Integration von Legacy Daten

2.6 Einschränkungen (Constraints)

- Verbindlicher Go-Live-Termin: Ende Juli 2026
- Alle Daten müssen in Österreich oder der EU gespeichert werden
- Keine Abhängigkeit von US-Cloud-Diensten ohne EU-Datenresidenz

3. Spezifische Anforderungen

Alle Anforderungen folgen dem ID-Schema: [Kategorie]-[Modul]-[Nummer]

FA = Funktionale Anforderung

NFA = Nicht-funktionale Anforderung

SA = Schnittstellenanforderung

Priorisierung nach MoSCoW:

MUST = Zwingend erforderlich beim ersten Launch

SHOULD = Wichtig; Umsetzung in der ersten Erweiterungsphase

COULD = Optional

3.1 Funktionale Anforderungen

3.1.1 Chat-Widget (Frontend Ratsuchende)

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
FA-CW-001	Das Chat-Widget muss als einbettbares Code-Snippet (JavaScript/iframe) bereitgestellt werden, das auf beliebigen Webseiten integriert werden kann.	MUST	Snippet-Integration auf Testseite in < 15 Minuten durchführbar
FA-CW-002	Das Widget muss vollständig responsiv sein und auf allen Geräten (Desktop, Tablet, Smartphone) fehlerfrei funktionieren.	MUST	Darstellung korrekt auf Viewports von 320px bis 2560px Breite; Touch-Bedienung auf mobilen Geräten gewährleistet.
FA-CW-003	Das Widget muss in Echtzeit die aktuelle Wartezeit bzw. Warteschlangenposition anzeigen.	MUST	Aktualisierung der Anzeige mindestens alle 30 Sekunden; Abweichung zur tatsächlichen Wartezeit < 20%.
FA-CW-004	Ratsuchende müssen die Möglichkeit haben, während eines laufenden Chats auf einen DSGVO-konformen Videocall zu wechseln.	COULD	Videocall-Start innerhalb von 3 Klicks; Videolösung EU-hosted (Nachweis erforderlich); keine Installation zusätzlicher Software auf Endgerät notwendig.
FA-CW-005	Das Widget muss einen 'Panik-Button' bieten, der sofort eine neutrale Website öffnet und den Chat-Verlauf visuell verbirgt.	MUST	Aktivierung durch deutlich sichtbaren Button oder Tastenkombination (ESC 2x); Reaktionszeit < 500ms.
FA-CW-006	Das Widget soll eine optionale Push-Benachrichtigung unterstützen, wenn ein/e Berater*in verfügbar wird.	SHOULD	Benachrichtigung funktioniert auf iOS/Android (PWA) und Desktop-Browsern; Opt-in durch Nutzer erforderlich.
FA-CW-007	Das Widget soll eine automatische Spracherkennung des Browsers nutzen, um die UI-Sprache vorzuschlagen.	COULD	Korrekte Erkennung in 90% der Fälle; manuelle Sprachauswahl bleibt verfügbar.
FA-CW-008	Das Widget soll den Chat auch bei Verbindungsabbrüchen (z.B. Mobilfunknetz) wiederaufnehmen können.	SHOULD	Reconnect innerhalb von 60 Sekunden ohne Datenverlust; Offline-Indikator wird angezeigt.
FA-CW-009	Das Videocall System muss eine integrierte Möglichkeit für datenschutzkonforme Transkriptionen bieten.	COULD	Das System bietet eine Funktion, um Videocalls in Textform zu transkribieren; Vor Start der Transkription muss eine explizite Zustimmung aller Teilnehmenden via System-Popup eingeholt und protokolliert werden (Rechtlicher Hinweis)

3.1.2 Wartebereich und Onboarding

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
FA-WB-001	Der Wartebereich muss psychologisch stressreduzierende Inhalte anbieten (Atemübungen, beruhigende Texte, einfache Interaktionen).	SHOULD	Mindestens 5 verschiedene Überbrückungsmodule vorhanden; Inhalte durch Fachbereich freigegeben.
FA-WB-002	Ratsuchende müssen im Wartebereich strukturiert Informationen eingeben können (Themenauswahl, Altersgruppe, Dringlichkeit).	MUST	Eingabeformular in < 2 Minuten ausfüllbar; alle Pflichtfelder validiert; Daten in Datenbank gespeichert.
FA-WB-003	Ein Self-Assessment mittels Ampelsystem (grün/gelb/rot) muss die subjektive Dringlichkeit erfassen.	MUST	Ampelauswahl beeinflusst Priorisierung in der Queue nachweislich; Zuordnung in Berater-Dashboard sichtbar.
FA-WB-004	Die Wartezeit-Überbrückung soll personalisierbar sein (z.B. Auswahl zwischen Übungen, Musik, Text).	SHOULD	Mindestens 3 Kategorien wählbar; Auswahl wird für registrierte Nutzer*innen gespeichert.
FA-WB-005	Der Wartebereich könnte gamifizierte Elemente enthalten (z.B. einfache, ablenkende Mini-Spiele).	COULD	Spiele altersgerecht (8–18 Jahre; Fokusgruppe 14-17 Jahre); keine In-App-Käufe oder Werbung.
FA-WB-006	Die Wartebereich-Inhalte müssen durch Administrator*innen ohne Programmierkenntnisse anpassbar sein (CMS-artig).	MUST	Content-Änderung über Admin-UI; Vorschau vor Veröffentlichung; Änderung innerhalb von 10 Minuten live.

3.1.3 Internes Fallmanagement (CRM)

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
FA-CRM-001	Das System muss eine digitale Klient*innenakte für registrierte Nutzer*innen führen, die alle relevanten Falldaten konsolidiert.	MUST	Akte enthält: Stammdaten, Kontakthistorie, Chatverläufe, Notizen, Termine; Zugriff rollenbasiert.
FA-CRM-002	Chatverläufe müssen automatisch und vollständig in der Klientinnen*akte gespeichert werden.	MUST	Speicherung erfolgt in Echtzeit; keine Nachrichtenverluste; Verläufe durchsuchbar.
FA-CRM-003	Berater*innen müssen strukturierte, interne Notizen zu Fällen anlegen können, die für Ratsuchende nicht sichtbar sind und auch durch das Rollenkonzept des Systems nicht für alle Mitarbeiter sichtbar sein können.	MUST	Notizen mit Zeitstempel und Autor*in versehen; Suchfunktion vorhanden; Formatierung möglich; für gewisse Rollen, die nicht der Autor sind, nicht einsehbar
FA-CRM-004	Das System muss eine Terminverwaltung mit Kalenderfunktion bieten (Einzel- und Serientermine).	MUST	Terminerstellung in < 1 Minute; Erinnerungsfunktion (E-Mail/Push); Konfliktprüfung bei Überschneidungen.
FA-CRM-005	Ein Therapieplan-Editor muss das Anlegen, Bearbeiten und Nachverfolgen von Behandlungsplänen ermöglichen.	MUST	Planstruktur: Ziele, Maßnahmen, Meilensteine, Fortschritt; PDF-Export des Plans möglich.
FA-CRM-006	Klient*innen müssen gemäß DSGVO Art. 20 ihre Daten in maschinenlesbarem Format (JSON) und als PDF exportieren können.	MUST	Export-Anfrage durch Klient*in oder Berater*in auslösbar; Bereitstellung innerhalb von 24h (automatisiert sofort).
FA-CRM-007	Das System soll eine Volltextsuche über alle Falldaten von Klient*innen ermöglichen.	SHOULD	Suchergebnisse in < 3 Sekunden; Highlighting der Treffer; Filter nach Datentyp.
FA-CRM-008	Das CRM soll eine automatische Zusammenfassung vergangener Gespräche (KI-gestützt) anbieten.	COULD	Zusammenfassung auf Knopfdruck; Qualität durch

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
			Fachbereich validiert; Opt-in erforderlich.
FA-CRM-009	Anonyme Beratungen (ohne Registrierung) müssen ebenfalls dokumentierbar sein, jedoch ohne personenbezogene Verknüpfung.	MUST	Anonyme Fälle erhalten temporäre ID; Löschung nach konfigurierbarer Frist (Standard: 30 Tage).
FA-CRM-010	Das System muss Termine bi-direktional mit Office365 synchronisieren. Bei zeitlichen Überschneidungen (Doppelbuchungen) muss das System eine konfigurierbare Priorisierungslogik anwenden	MUST	Termine, die im System erstellt, geändert oder gelöscht werden, müssen innerhalb eines definierten Zeitfensters (z. B. nahezu Echtzeit oder < 5 Minuten) im Office 365/Outlook-Kalender des Users erscheinen; bei Konflikten erscheint eine Warnung (fixierte Logik oder manuelle Auswahl)
FA-CRM-011	Das System muss strukturierte Reports und Exporte zur Dokumentation, Auswertung und zum Nachweis erbrachter Beratungsleistungen zur Vorlage an Auftrag- & Fördergeber*in bereitstellen. (siehe erweiterte Informationen im Appendix unter Punkt 7.1)	MUST	Die Reports enthalten alle für Fördergeber*innen relevanten Pflichtfelder die dazu dienen Beratungsleistungen und Interventionen nachzuweisen (z.B. Anzahl Sessions, Sitzungsdauer, Gesamtberatungsdauer pro Kind und oder pro Berater) und ist im xls/csv Format exportierbar; es gibt eine Filterfunktion im System
FA-CRM-012	Fälle sollen im System unter Auswahl eines Abschlussgrundes geschlossen werden können. Für den Fall, dass es eine erneute Beratung oder eine Fortführung gibt, muss auch eine Wiedereröffnungslogik implementiert sein. (siehe für aktuell geplante Abschlussgründe Punkt 7.2)	MUST	Fälle können unter Auswahl eines Abschlusskriteriums geschlossen und bei Bedarf wiedereröffnet werden

3.1.4 Intelligente Priorisierung

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
FA-PRI-001	Das System muss eine automatische Trigger-Wort-Analyse durchführen, die kritische Begriffe (z.B. 'Suizid', 'Gewalt', 'Missbrauch') erkennt.	MUST	Wortliste administrierbar; Erkennung in < 2 Sekunden nach Nachrichteneingang; Alarmierung im Berater*innen-Dashboard.
FA-PRI-002	Bei Erkennung kritischer Trigger-Wörter muss der Fall automatisch in die Prioritätsstufe 'Rot' eskaliert werden.	MUST	Eskalation erfolgt sofort; visueller und akustischer Alarm für Berater*innen; Logging des Triggers.
FA-PRI-003	Die Priorisierungs-Queue muss das Self-Assessment (Ampel) und die Trigger-Analyse kombiniert berücksichtigen.	MUST	Gewichtungslogik dokumentiert und konfigurierbar; Queue-Reihenfolge jederzeit nachvollziehbar.
FA-PRI-004	Berater*innen müssen die automatische Priorisierung manuell übersteuern können.	MUST	Manuelle Änderung in < 2 Klicks; Änderung wird geloggt mit Begründungsfeld.
FA-PRI-005	Das System soll regelmäßige Reports zur Queue-Auslastung und Wartezeiten generieren.	MUST	Tägliche/wöchentliche Berichte; Export als CSV/PDF; Dashboard-Visualisierung.

3.1.5 Berater-Tools

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
FA-BT-001	Das Berater*innen-Dashboard muss die gleichzeitige Verwaltung mehrerer Chat-Sitzungen ermöglichen (Multi-Chat).	MUST	Mindestens 5 parallele Chats pro Berater*in ohne Performance-Einbußen; Tab-/Kachel-Ansicht umschaltbar.
FA-BT-002	Berater*innen müssen vordefinierte Textbausteine verwenden und verwalten können.	MUST	Bausteine kategorisierbar; Schnellzugriff via Tastenkürzel oder Dropdown; persönliche und teamweite Bausteine.
FA-BT-003	Eine strukturierte Übergabefunktion muss Fälle nahtlos an Kolleg*innen transferieren.	MUST	Übergabe mit Kontextnotiz; Empfänger*in erhält Benachrichtigung; Übergabehistorie dokumentiert.
FA-BT-004	Das Dashboard soll eine Echtzeit-Übersicht aller wartenden und aktiven Chats bieten.	MUST	Aktualisierung live (WebSocket); Filterbar nach Priorität, Thema, Wartezeit.
FA-BT-005	Berater*innen könnten KI-gestützte Antwortvorschläge erhalten (Copilot-Funktion).	COULD	Vorschläge optional aktivierbar; Qualität durch Fachbereich geprüft; keine automatische Versendung.
FA-BT-006	Eine Knowledgebase soll im System für Berater*in verfügbar sein.	SHOULD	Artikel einfach über das CMS ohne Programmierung verwaltbar
FA-BT-007	Berater*innen haben die Möglichkeit Beratungsfälle an Kooperationspartner oder analoge Kinderschutzzentren weiterzuleiten.	MUST	Es gibt eine adaptierbare Liste von Kooperationspartners die Fällen durch unterschiedliche Weiterleitungen (textuelle Empfehlung bis hin zu gemeinsamer Call mit der annehmenden Organisation) zugewiesen werden können

3.2 Nicht-funktionale Anforderungen

3.2.1 Sicherheit und Datenschutz

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
NFA-SEC-001	Alle internen Benutzer*innen (Berater*innen, Admins) müssen sich mittels 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) anmelden.	MUST	2FA via TOTP (Authenticator-App) und/oder SMS/E-Mail; kein Login ohne zweiten Faktor möglich.
NFA-SEC-002	Das System muss ein granulares Rollen- und Rechtemodell implementieren (RBAC).	MUST	Mindestens 4 Rollen: Super-Admin, Admin, Berater*in, Supervisor*in; Rechte pro Rolle konfigurierbar.
NFA-SEC-003	Alle Datenübertragungen müssen mittels TLS 1.3 verschlüsselt sein.	MUST	Zertifikatsprüfung; keine Fallback auf ältere Protokolle; A+ Rating bei SSL Labs.
NFA-SEC-004	Alle gespeicherten Daten (at rest) müssen mit AES-256 oder vergleichbar verschlüsselt sein.	MUST	Verschlüsselung auf Datenbankebene; Key-Management dokumentiert; regelmäßige Key-Rotation.
NFA-SEC-005	Das System muss ein vollständiges Audit-Log aller sicherheitsrelevanten Aktionen führen.	MUST	Logs unveränderbar; Aufbewahrung mind. 1 Jahr; Export für Audits möglich.
NFA-SEC-006	Passwörter müssen nach aktuellen Best Practices gespeichert werden (bcrypt/Argon2).	MUST	Keine Klartextspeicherung; Mindestanforderungen an Passwortkomplexität konfigurierbar.
NFA-SEC-007	Privacy by Design: Datenminimierung muss systemisch verankert sein.	MUST	Nur notwendige Daten erfasst; automatische Löschfristen konfigurierbar; Anonymisierungsfunktion.
NFA-SEC-008	Das System soll automatische Session-Timeouts für inaktive Berater implementieren.	SHOULD	Timeout nach 15 Minuten Inaktivität (konfigurierbar); Warnung vor Logout.
NFA-SEC-009	Es soll eine definierte Störfall Logik für Outages vorhanden sein.	MUST	Anwendbar für „keine anwesenden Berater*in“, Systemausfälle

3.2.2 Performance und Skalierbarkeit

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
NFA-PERF-001	Das System muss 30 gleichzeitig aktive Berater*innen ohne Performance-Degradation unterstützen.	MUST	Lasttest bestanden mit 30 Berater*innen / 150 Chats; Antwortzeiten bleiben unter Schwellwerten.
NFA-PERF-002	Die durchschnittliche Seitenladezeit darf 2 Sekunden nicht überschreiten.	MUST	Messung unter Standardbedingungen (4G-Netz, durchschnittliche Hardware); 95-Perzentil < 3s.
NFA-PERF-003	Chat-Nachrichten müssen mit einer Latenz von < 500ms zugestellt werden.	MUST	End-to-End-Messung; WebSocket-Verbindung stabil.
NFA-PERF-004	Die Systemverfügbarkeit muss mindestens 99,5% betragen (SLA).	MUST	Gemessen auf Monatsbasis; geplante Wartungsfenster ausgenommen (max. 4h/Monat).
NFA-PERF-005	Das System soll horizontal skalierbar sein (Load Balancing).	SHOULD	Dokumentierte Skalierungsarchitektur; Nachweis durch Lasttest.

3.2.3 Barrierefreiheit (WZG/WCAG 2.1)

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
NFA-A11Y-001	Das Chat-Widget und alle öffentlichen Oberflächen müssen WCAG 2.1 Level AA erfüllen.	MUST	Zertifizierung durch unabhängigen Audit oder automatisierte Prüftools (axe, WAVE) + manuelle Prüfung.
NFA-A11Y-002	Alle Bedienelemente müssen per Tastatur navigierbar sein.	MUST	Tab-Reihenfolge logisch; Fokus sichtbar; keine Tastaturfallen.
NFA-A11Y-003	Screenreader-Kompatibilität muss gewährleistet sein.	MUST	Test mit NVDA und VoiceOver; alle Inhalte vorlesbar.
NFA-A11Y-004	Farbkontraste müssen mindestens 4,5:1 (Text) bzw. 3:1 (große Elemente) betragen.	MUST	Automatisierte Kontrastprüfung in CI/CD-Pipeline.
NFA-A11Y-005	Das System soll eine Vorlesefunktion für Wartebereich-Inhalte bieten.	SHOULD	Text-to-Speech für Übungen und Informationstexte; Lautstärkeregelung.
NFA-A11Y-006	Das System verfügt über eine Multi-Language-Architektur	MUST	Das System bietet für jedes inhaltliche Feld (Titel, Text, Buttons) eine parallele Eingabemaske für „Standard-Deutsch“, und weitere definierte Fremdsprachen; es ist ein einfacher Sprach-Umschalter verfügbar
NFA-A11Y-007	Es muss auf eine konsistente, wertschätzende und inklusive Ansprache geachtet werden. Die definierte korrekte Ausgestaltung der genderrechten Schreibweise ist in Sternchen-Schreibweise (*) umzusetzen.	MUST	Akzeptierte Beispiele für die Ansprache im System Nutzer*innen, Klient*innen, Mitarbeiter*innen, Berater*innen, Administaror*innen, Supervisor*innen und Mandant*innen

3.2.4 Usability und Niederschwelligkeit

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
NFA-UX-001	Das Chat-Widget muss ohne Registrierung oder Login nutzbar sein (anonymer Zugang).	MUST	Erster Chat-Kontakt in < 3 Klicks vom Widget-Start; keine Pflichtfelder außer Themenauswahl.
NFA-UX-002	Das Design muss kindgerecht und stressreduzierend sein (Farben, Sprache, Icons).	MUST	Design-Review durch pädagogischen Fachbeirat; Altersgruppe 8–18 Jahre berücksichtigt.
NFA-UX-003	Alle Texte müssen in einfacher Sprache verfasst sein (Sprachniveau B1 oder einfacher).	MUST	Lesbarkeitsindex-Prüfung (Flesch-Reading-Ease DE ≥ 60); Fachbegriffe erklärt.
NFA-UX-004	Das System soll eine optionale Registrierung für Folgegespräche anbieten.	SHOULD	Registrierung in < 2 Minuten; minimale Datenabfrage; Pseudonym möglich.
NFA-UX-005	Alle externen registrierten Benutzer*innen müssen sich mittels 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) anmelden.	COULD	2FA via TOTP (Authenticator-App) und/oder SMS/E-Mail; kein Login ohne zweiten Faktor möglich.
NFA-UX-006	Eine Altersabfrage soll nur optional integriert sein.	MUST	Kinder & Jugendliche müssen ohne Altersangabe befähigt sein das System zu nutzen

3.2.5 Wartbarkeit und Modularität

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
NFA-MAINT-001	Die Architektur muss modular aufgebaut sein (Microservices oder klar getrennte Module).	MUST	Architekturdiagramm zeigt unabhängige Komponenten; einzelne Module updatebar ohne Gesamtsystem-Downtime.
NFA-MAINT-002	APIs müssen versioniert und dokumentiert sein (OpenAPI/Swagger).	MUST	Vollständige API-Dokumentation; Versionierung im URL-Pfad.
NFA-MAINT-003	Das System muss über ein zentrales Konfigurationsmanagement verfügen.	MUST	Umgebungsabhängige Konfiguration (Dev/Staging/Prod); Änderungen ohne Code-Deployment.
NFA-MAINT-004	Logging und Monitoring müssen zentral aggregiert werden.	SHOULD	ELK-Stack, Grafana oder vergleichbar; Alerting bei kritischen Fehlern.

3.2.6 Klonbarkeit und Mandantenfähigkeit

Das System ist ausschließlich für den Betrieb des Digitalen Kinderschutzzentrums vorgesehen. Ein Einsatz für weitere, voneinander getrennte Organisationen ist nicht geplant und explizit nicht Teil dieses Projekts.

3.3 Schnittstellenanforderungen

ID	Anforderung	Priorität	Akzeptanzkriterium
SA-API-001	Eine REST-API muss für die Integration mit externen Systemen bereitgestellt werden.	MUST	OpenAPI 3.0 Spezifikation; Authentifizierung via API-Keys oder OAuth 2.0.

4. Qualitätsanforderungen

4.1 Dokumentationsanforderungen

Der/die Auftragnehmer*in muss folgende Dokumentation liefern:

- Technische Systemdokumentation (Architektur, Datenmodell, API-Spezifikation)
- Benutzer*innenhandbuch für Berater*innen und Administrator*innen
- Installationsanleitung für On-Premise-Deployment
- Betriebshandbuch (Monitoring, Backup, Disaster Recovery)
- Schulungsunterlagen

4.2 Testanforderungen

- Unit-Test-Abdeckung: mindestens 80% des Codes
- Integrationstests für alle Schnittstellen
- Lasttest mit dokumentierten Ergebnissen (30 Berater / 150 Chats)
- Penetrationstest durch externen Dienstleister*innen
- Barrierefreiheits-Audit (WCAG 2.1 AA)

4.3 Schulungs- und Support-Anforderungen

- Train-the-Trainer-Schulung für bis zu 5 Personen
- Administrator*innen-Schulung (Systemkonfiguration, Benutzerverwaltung)
- Support während Hypercare-Phase (4 Wochen nach Go-Live)

5. Projektzeitrahmen und Meilensteine

5.1 Verbindlicher Go-Live-Termin

Der verbindliche Go-Live-Termin ist Ende Juli 2026. Dieser Termin ist nicht verhandelbar und muss von Bieter*innen in ihrer Projektplanung berücksichtigt werden.

5.2 Meilenstein-Definition

Folgende Meilensteine sind verbindlich einzuhalten. Jeder Meilenstein muss durch präsentierbare Ergebnisse nachgewiesen werden:

Meilenstein	Termin	Präsentierbares Ergebnis	Abnahmekriterium
MS1	Ende Q1/2026	Klickbarer UI-Prototyp, Architektur-Dokumentation, Infrastruktur-Setup	Stakeholder*in-Review bestanden
MS2	Ende Q2/2026	Funktionsfähiges Chat-Widget mit Wartebereich auf Testumgebung	Funktionstest durch Beratungsteam
MS3	Juni 2026	Vollständiges Fallmanagement inkl. Chatverlauf-Speicherung	End-to-End-Test aller CRM-Funktionen
MS4	Juli 2026	Penetrationstest-Bericht, 2FA-Implementierung verifiziert	Audit durch externe Dienstleister*innen
MS5	Juli 2026	Testphase mit echten Berater*innen (Pilotbetrieb)	Freigabe durch Fachbereich
MS6	Ende Juli 2026	Produktivbetrieb mit Hypercare-Support	Betriebsbereitschaft bestätigt

5.3 Anforderungen an Meilenstein-Präsentationen

Bieter*innen müssen in ihrem Angebot darlegen:

- Detaillierter Projektplan mit Zuordnung zu den definierten Meilensteinen
- Präsentationskonzept: Wie werden Zwischenergebnisse demonstriert? (z.B. Sprint-Reviews, Demo-Sessions)
- Risikomanagement: Puffer und Eskalationspfade bei Verzögerungen
- Ressourcenplanung: Verfügbarkeit des Projektteams für den gesamten Zeitraum

5.4 Abnahmekriterien je Meilenstein

Jeder Meilenstein gilt als abgenommen, wenn:

- Alle definierten Deliverables vorliegen und präsentiert wurden
- Die funktionalen Anforderungen des Meilensteins erfüllt sind
- Keine kritischen Blocker offen sind
- Die schriftliche Abnahme durch den/die Auftraggeber*in erfolgt ist

6. Lieferumfang und Vertragsrahmen

6.1 Liefergegenstände

Folgende Liefergegenstände sind Bestandteil des Auftrags:

- Vollständiger Quellcode der Plattform (Alle Rechte am Quellcode gehen nach Abnahme auf den Auftraggeber über -> IP-Transfer)*
- Alle Dokumentationen gemäß Abschnitt 4.1
- Deployment-Skripte und Infrastructure-as-Code
- Testprotokolle und Audit-Berichte
- Schulungen gemäß Abschnitt 4.3

*Sollte auf einer proprietären Standardlösung aufgebaut werden, erwartet der Auftraggeber vor Vergabe des Projekts eine individuelle Vereinbarung um die Business Continuity unabhängig des Anbieters der Standardlösung betreiben zu können.

6.2 Gewährleistung und Wartung

- Gewährleistungszeitraum: 24 Monate ab Go-Live
- Reaktionszeiten für kritische Fehler: < 4 Stunden

6.3 Anforderungen an das Angebot

Angebote müssen folgende Informationen enthalten:

- Fixpreis für die Gesamtleistung (aufgeschlüsselt nach Modulen)
- Detaillierter Projektplan mit Meilenstein-Zuordnung
- Technisches Lösungskonzept und Architekturvorschlag
- Referenzprojekte mit vergleichbarem Umfang
- Team-Zusammensetzung und Qualifikationen
- Hosting Konzept und Anforderungen inkl. Angebot eines präferierten Partnerunternehmens (DSGVO-konform & skalierungsfähig)
- Wartungs- und Support-Angebot (Mindestlaufzeit 24 Monate)
- Externe Penetration-Tests (Pre-Launch und mindestens 1x jährlich in den ersten 24 Monaten Post-Launch)

6.4 Verzug & Pönale

Der/die Auftraggeber*in erwartet für die Einhaltung der kritischen Meilensteine (insb. Go-Live) eine verbindliche Pönalregelung.

6.5 Deadline für Einreichungen

23.01.2026 - 12:00 Uhr

7. Appendix

7.1 Auswertbare Datenpunkte

Indikator	Details
Anzahl Klient:innen im Projekt	
Einteilung der Klient:innen	Betroffene
	Angehörige (Eltern, Großeltern, etc.)
	Sekundärklient:innen (Fachpersonen)
Anzahl Klient:innen nach Geschlecht	männlich
	weiblich
	divers
	keine Angabe
Anzahl Klient:innen nach Altersstruktur (hier angeführte Stufen beispielhaft)	0-6 Jahre
	7-14 Jahre
	15-19 Jahre
	20-99 Jahre (Erwachsene)
	unbekannt (zB. bei Sekundärklient:innen)
Anzahl der Kontakte mit Klient:innen	Betroffene
	Angehörige (Eltern, Großeltern, etc.)
	Sekundärklient:innen (Fachpersonen)
Anzahl der Beratungsstunden	Betroffene
	Angehörige (Eltern, Großeltern, etc.)
	Sekundärklient:innen (Fachpersonen)
Anzahl Klient:innen in dolmetschgestützer Beratung	
Anzahl Klient:innen nach Fremdsprache in dolmetschgestützer Beratung	Fremdsprache 1
	Fremdsprache 2
Anzahl nach Zuweiser:innen	Eigeninitiative/Selbstzuweisung
	Empfehlung aus sozialem Umfeld
	behördliche Kinder- und Jugendhilfe
	Gesundheits-, Bildungs- oder Betreuungsbereich
	Polizei/Justiz
	Keine Angabe
Art der Beratungsstunden	Persönlich
	Digital (E-Mail, Chat)
	Telefonisch
Anzahl Weitervermittlungen an Partnerorganisationen oder Fachexperten (pro Organisation)	

Summe direkte Tätigkeiten Krisenintervention gesamt	
Problembereich pro Beratungsstunde (jeweils nur 1 Problembereich/Beratungsstunde)	Erziehungsprobleme
	Gewalt außerhalb der Familie
	Körperliche Gewalt
	Mediale Gewalt
	Psychische Gewalt
	Psychische Probleme
	Sexualisierte Gewalt
	Vernachlässigung
	Zeugenschaft häuslicher Gewalt

7.2 Geplante Abschlussgründe

- Problementlastung
- Problemlösung
- Klärung der Anfrage
- Von Klient*in beendet
- Von Klient*in abgebrochen
- Von Berater*in beendet
- Überweisung intern
- Überweisung an Therapeut*in
- Überweisung an sonstige externe Einrichtung
- Sonstiges