

Vorgaben aus IT-Sicht (Medienbeobachtung und -analyse)

26-09090, Anlage L1

Inhalt

Vorgaben aus IT-Sicht (Medienbeobachtung und -analyse)	1
Qualitätssicherung	2
Vorgaben für den Betrieb	2
Antwortzeit	2
Herstellersupport	3
Plattform-Konformität	3
Vorgaben zu Clients	3
Allgemeine Vorgaben für Clients	3
Vorgaben zum Datenschutz	3
Hosting - Auswertung gesammelter Daten nur mit TK-Auftrag	3
Keine Datenübermittlung an Dritte	3
Vorgaben zur Ergonomie	3
Barrierefreiheit	3
Vorgaben zur Verfügbarkeit	3
Basisanforderungen zur Verfügbarkeit	3
Vorgaben zu Webclients	4
Lauffähigkeit auf aktuellen Browsern	4
Vorgaben für Webclients (allgemein)	4

Qualitätssicherung

Der AN unterzieht den Content, die Funktionalitäten und die Anwendungen einer inhaltlichen und technischen, nachhaltigen Qualitätssicherung (QS). Folgende Maßnahmen werden durch den AN im Rahmen der QS mindestens eingesetzt:

- Tests inkl. Dokumentation der Testfälle und -ergebnisse
- Statische und dynamische Verfahren zum Aufspüren von Schwachstellen in eigenentwickeltem Code
- Verfahren zur Erkennung von Schwachstellen in verwendeten Drittanbieterkomponenten
- Überprüfen von Code-Qualitätsstandards in eigenentwickeltem Code
- Change-Management inkl. Freigabeverfahren
- Problem-Management inkl. Lösungen und Maßnahmen zur künftigen Prävention

Der AN legt im Rahmen der Auftragsdurchführung das Verfahren zur QS gegenüber der TK offen. Bei festgestellten Mängeln kann die TK Nachbesserung verlangen.

Vorgaben für den Betrieb

Antwortzeit

Die Anwendung beantwortet 95 % aller Anfragen in weniger als 2 Sekunden.

Für Anwendungen, bei denen die Antwort über das Internet ausgeliefert wird, kann seitens TK mit einem für die Anwendung zur Verfügung stehenden/zugesicherten Bandbreitendurchsatz von 5 MBit/s gerechnet werden, bei einer Latenz von max. 100ms.

Auf Basis dieser Kennzahlen muss die Anwendung für die geforderten Transaktionen die entsprechende Antwortzeiten einhalten.

Herstellersupport

Der AN leistet Support mit garantierten Responsetimes. Die Responsetime in dem Fall, dass die Anwendung nicht zur Verfügung steht, beträgt **24h** im Zeitraum **von Montag bis Freitag, von 8:00 bis 18:00 Uhr**.

Plattform-Konformität

Die Anwendung wird als Software as a Service-~~ausgeliefert~~.

Vorgaben zu Clients

Allgemeine Vorgaben für Clients

Die Anwendung reagiert auf die Eigenschaften des jeweils benutzten Endgerätes und unterstützt eine geräteoptimierte Darstellung, die gute Lesbarkeit und einfache Navigation mit einem Minimum an Verschieben und Blättern ermöglicht (Responsive Design).

Die Validierung von Eingaben erfolgt immer serverseitig und ggf. **ergänzend** clientseitig (z. B. durch JavaScript).

Vorgaben zum Datenschutz

Hosting - Auswertung gesammelter Daten nur mit TK-Auftrag

Der Auftragnehmer gibt keine im Rahmen des Betriebes gesammelten personenbezogenen Daten an Dritte weiter oder wertet diese ohne Auftrag aus.

Keine Datenübermittlung an Dritte

Personenbezogene Daten gem. Art. 4 Nr. 1 DSGVO sowie Sozialdaten gem. § 67 Abs. 2 SGB X dürfen nicht an Dritte gem. Art. 4 Nr. 10 DSGVO übermittelt werden, sofern sich dies nicht explizit aus dem Vertrag oder einer gesetzlichen Verpflichtung nach deutschem oder europäischem Recht ergibt.

Vorgaben zur Ergonomie

Barrierefreiheit

Das User Interface ist barrierefrei. Es unterstützt mindestens:

- Vollständige Tastaturbedienbarkeit
- Unterstützung von Screenreadern und Braille-Zeilen
- Alternativtexte für Bilder
- Bedienbarkeit auch bei Einsatz eines Skalierungsfaktors von 250% gegenüber der von der Berufsgenossenschaft empfohlenen Schriftgröße (Zeichenhöhe für Großbuchstaben in mm = Sehabstand in mm / 155; entsprechend 20-22 Bogenminuten Sehwinkel).
- Bedienbarkeit bei Einsatz der durch das Betriebssystem bereitgestellten Mittel zur erleichterten Bedienung (insbesondere die Nutzung der vom Betriebssystem vorgegebenen Standards, damit individuell angepasste Farbschemata verwendet werden können).

Vorgaben zur Verfügbarkeit

Basisanforderungen zur Verfügbarkeit

Der AN legt die von ihm bereitgestellten Dienste und Anwendungen hochverfügbar aus. Sie müssen im Zeitraum **von Montag bis Freitag, von 8:00 bis 18:00 Uhr** verfügbar sein. Ihre durchschnittliche Verfügbarkeit im Jahr beträgt mindestens 99,9 % innerhalb der vereinbarten Betriebszeiten.

Sofern das Internet verwendet wird, stellt der AN eine leistungsfähige und redundante Anbindung an den Internet-Backbone sicher.

Bei geplanten Änderungen an Systemen und Anwendungen, die zu einer Abweichung von den vereinbarten Betriebszeiten führen oder führen können, informiert der AN die TK mit einem Vorlauf von einer Woche. Dies kann schriftlich oder per E-Mail an den vereinbarten Ansprechpartner der TK erfolgen.

Der AN richtet seine eingesetzten IT-Kontinuitätslösungen so ein, dass nach einer Störung der Dienst innerhalb von **24h** wieder zur Verfügung steht. In jedem Fall darf nach einem Wiederanlauf nur ein Datenverlust des Transaktionsvolumens von maximal **24h** auftreten.

Der AN informiert das Network Operations Center der TK nach Feststellung eines Fehlers und bei Beeinträchtigung des Dienstes unverzüglich per Telefon oder E-Mail. Er gibt dabei die Art der Störung und die voraussichtliche Zeitdauer der Beeinträchtigung bzw. des Ausfalls an. Nach Beseitigung der Störung gibt der AN eine Entwarnung per Telefon oder E-Mail an das Network Operations Center der TK.

Die maximale Ausfallzeit - auch bei Hardware-Defekten - beträgt **48h**.

Vorgaben zu Webclients

Lauffähigkeit auf aktuellen Browsern

Die vom AN bereitgestellte Anwendung bzw. die bereitgestellten Internetseiten werden von folgenden Browsern vollständig und korrekt dargestellt und sind vollständig funktionsfähig: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari.

Von jedem Browser werden diejenigen Versionen unterstützt, welche von dem jeweiligen Hersteller innerhalb den letzten 24 Monaten veröffentlicht wurden. Dies gilt fortlaufend über die komplette Vertragslaufzeit. Der AN testet die Anwendung bzw. die Internetseiten mit den zu unterstützenden Browsern.

Die TK kann die Liste der zu unterstützenden Browser aktualisieren, z.B. um die Entwicklungen des Marktes zu berücksichtigen. Sie zeigt dem AN die Aktualisierung schriftlich per E-Mail oder über ein Ticketsystem an. Der AN stellt die Unterstützung der in der aktualisierten Liste genannten Browser binnen vier Wochen sicher, sofern die neu hinzugekommenen Browser vergleichbar kompatibel mit der aktuellen HTML Spezifikation des W3C sind.

Vorgaben für Webclients (allgemein)

Für die Internetseiten und -anwendungen gelten nachstehende Anforderungen und Pflichten zu den verwendeten Sprachen und Gestaltungstechniken:

- Als clientseitige Scriptsprache wird nur JavaScript eingesetzt.
- Flash-Animationen und andere Plugins werden nicht eingesetzt.
- Framesets werden nicht eingesetzt.
- Die Anwendung unterstützt die Kommunikation mit einem WEB-Proxy grundsätzlich unterstützen. Darüber hinaus entsprechen die verwendeten Technologien und Protokolle den üblichen Internetstandards gemäß Request for Comments (RFC).
- Der AN setzt konsequent Cascading Style Sheets ein und gewährleistet damit die Trennung von Inhalt und Darstellung - unter Einhaltung des Corporate Design der TK.
- Die vom AN eingesetzten Stylesheets sind entsprechend der aktuellen W3C-Konvention syntaktisch korrekt.