

Senatorin für Finanzen, Referat 02

# Serviceportal Bremen

Leistungsbeschreibung für den Aufbau und die technische  
Umsetzung

Schicktanz, Isabella (Finanzen) Ref-02  
14.05.2014

## Impressum

Senatorin für Finanzen  
Rudolf Hilferding Platz 1  
28195 Bremen

## Kontaktadresse

Senatorin für Finanzen  
02 - Zentrales IT-Management und E-Government  
Rudolf Hilferding Platz 1  
28195 Bremen

E-Mail: [office-ref02@finanzen.bremen.de](mailto:office-ref02@finanzen.bremen.de)

URL: [www.finanzen.bremen.de](http://www.finanzen.bremen.de)

Autorin: Isabella Schicktanz



# 1 Inhaltsverzeichnis

2	Versionsangaben .....	3
3	Einführung .....	4
4	Leitbild .....	5
5	Ist-Stand.....	6
	5.1 Dienststellen und Dienstleistungen.....	6
	5.2 Ist-Stand der IT-Struktur .....	11
6	Soll-Konzept.....	12
	6.1 Erscheinungsbild.....	12
	6.2 Seitenaufbau .....	14
	6.3 Funktionale Anforderungen für die Startseite .....	15
	6.4 Funktionale Anforderungen für Dienstleistungen.....	19
	6.5 Funktionale Anforderungen für Dienststellen.....	21
	6.6 Schnittstellen zu weiteren Systemen, die angepasst werden müssen .....	24
	6.7 Suchmaschinenoptimierung, Reporting und Monitoring.....	24
	6.8 Technische Infrastruktur .....	25
	6.9 Rechtliche Anforderungen .....	26
	6.10 Dokumentation.....	27
	6.11 Nichtfunktionale Anforderungen .....	27
7	Abnahmekriterien .....	29
8	Erweiterungsmöglichkeiten.....	30

## 2 Versionsangaben

Version	Stand	Autor	Grund
0.1	22.04.2014	Isabella Schicktanz	Initialversion
0.2	05.05.2014	Isabella Schicktanz	Ergänzungen von Team ImPro und ifib
0.3	14.05.2014	Isabella Schicktanz	Ergänzung: BTB-ID
1.0	14.05.2014	Isabella Schicktanz	Finalversion

### 3 Einführung

Die Ziele „Service“ und „Transparenz“ sind wichtige Vorhaben des Informationsauftrages der öffentlichen Verwaltung. Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erwarten auch im Internet erstklassigen Service der Verwaltung der Freien Hansestadt Bremen.

Der Menüpunkt „Bürgerservice“ unter [www.bremen.de](http://www.bremen.de) und deren Inhalte erfüllen ausweislich der Rückmeldungen vieler Bürgerinnen und Bürger sowie Politikerinnen und Politiker und nach Einschätzung von SF 02 zurzeit nicht diese Erwartungen.

Die Bemühungen der Verwaltung und der Bürgerschaft, die Bürgerbeteiligung zu stärken, erfordern eine noch bessere Veröffentlichung der vorhandenen Daten, Dokumente, Dienstleistungen und Aktivitäten.

Die folgenden Kapitel sollen sämtliche technischen und funktionalen Anforderungen umfassen, um das neue Serviceportal umzusetzen und alle Schnittstellen bereitzustellen.

## 4 Leitbild

Maßgeblich für das erfolgreiche Angebot im Bereich Service ist die zentrale Bündelung der Themenschwerpunkte **Dienststellen** (Behörden) und **Dienstleistungen** in einem neuen **Serviceportal**.

Bürgerinnen und Bürger sollen dabei einen einheitlichen und barrierefreien Zugang zu allen Leistungen der Verwaltung erhalten.

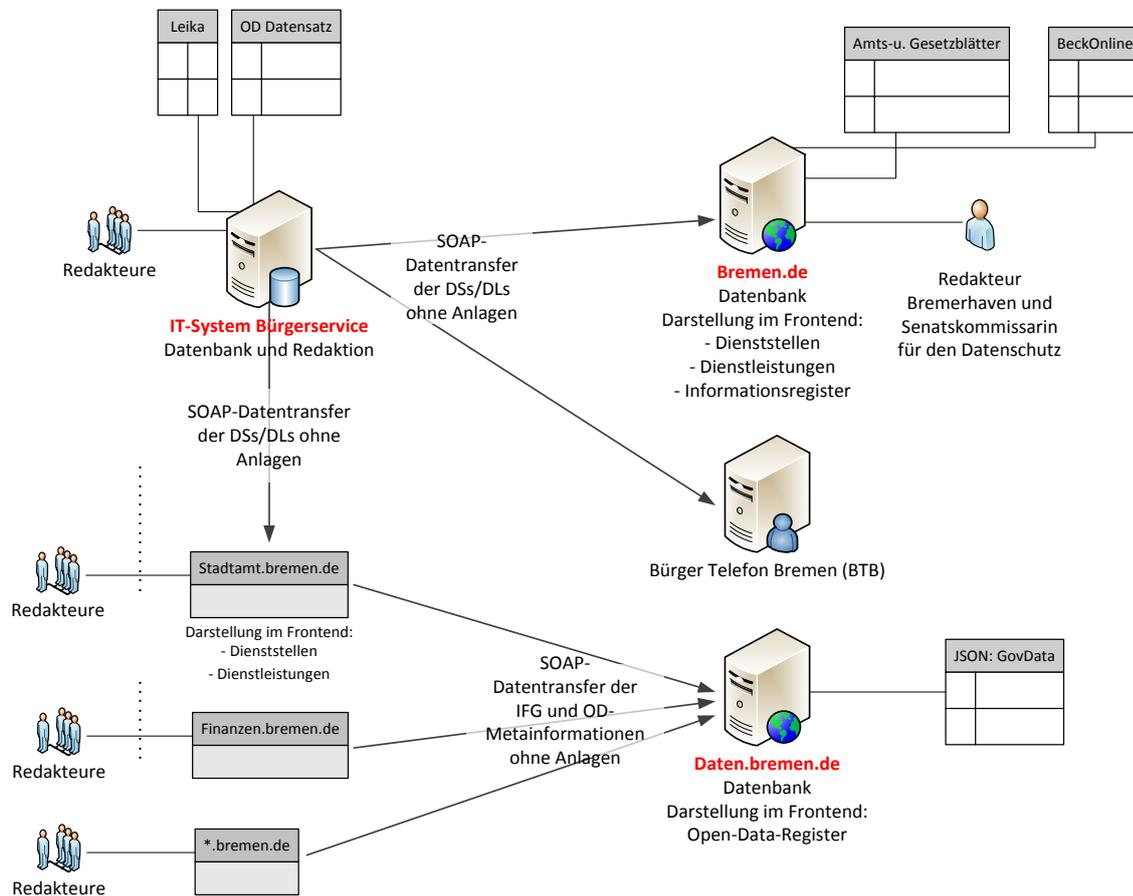
Das neue Serviceportal wird aus bereits im Land betriebenen Komponenten und Systemen zusammengeführt.

Die technische Infrastruktur inklusive der dazugehörigen Basisdienste wird zentral durch die Senatorin für Finanzen im Team „Informationsmanagement und Prozesse“ betrieben, ebenso die organisatorische, technische und fachliche Koordination der Themenschwerpunkte. Das Team bündelt dabei die organisatorischen, technischen und fachlichen Anforderungen, gewährleistet eine einheitliche, kontinuierliche und wirtschaftliche Umsetzung und sorgt für standardisierte Schnittstellen und Dienste zur Anbindung von weiteren Fachverfahren. Dabei werden dauerhaft externe Dienstleister eingebunden.

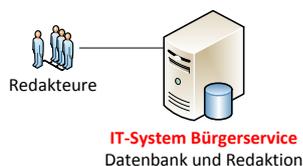
Die Verantwortung für sämtliche Inhalte (Dienststellen, Dienstleistungen und zugehörige Dokumente) liegt im neuen Serviceportal weiterhin ausschließlich bei den Ressorts und zugeordneten Dienststellen, Eigenbetrieben und Gesellschaften.

## 5 Ist-Stand

Zum aktuellen Zeitpunkt befinden sich die vier Themenschwerpunkte (Dienststellen, Dienstleistungen, Dokumente und Daten) auf unterschiedlichen technischen Systemen und werden uneinheitlich im Internet präsentiert.



### 5.1 Dienststellen und Dienstleistungen

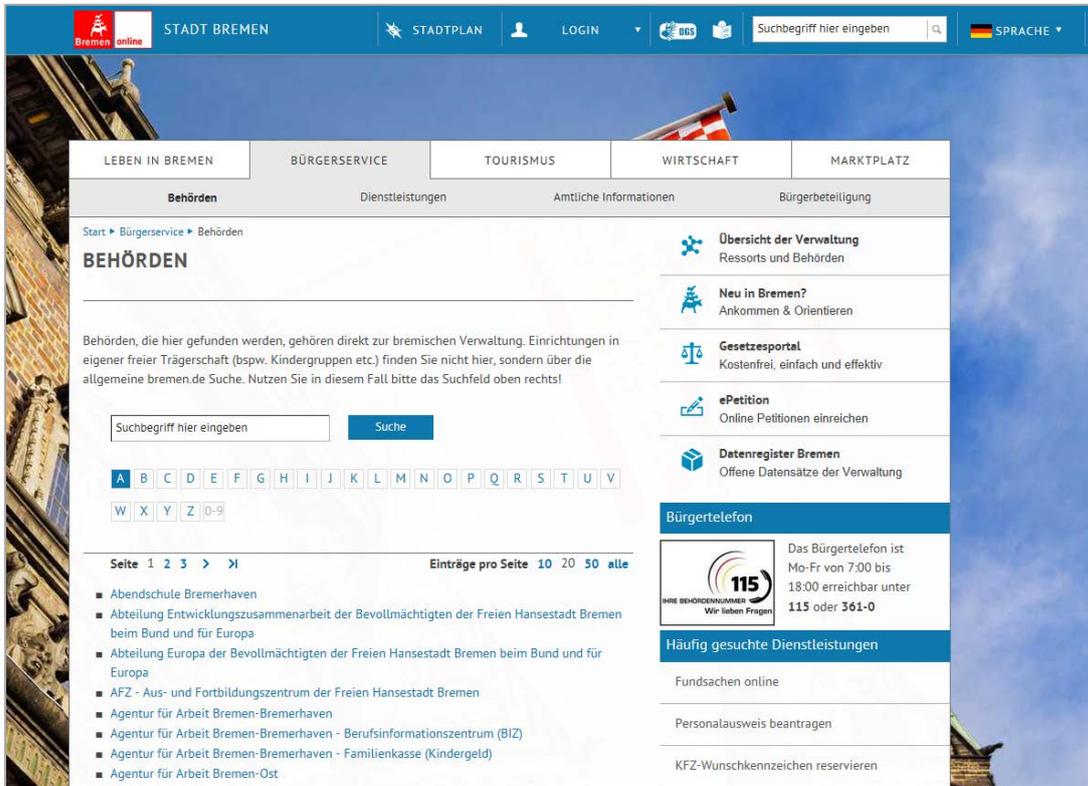


Die **Dienststellen** bzw. Behörden und **Dienstleistungen** der Bremischen Verwaltung werden ausschließlich in der Datenbank des IT-Systems Bürgerservice (alleiniges Quellsystem) direkt von den Redakteuren der zugehörigen Redaktionsgruppen in der Zuständigkeit der jeweiligen Ressorts gepflegt.

Die **Dienststellen** sind in dem System im eigenen Container vorhanden. Sie sind über eine Relation mit mindestens einer **Dienstleistung** (falls vorhanden) verbunden. Die Metainformationen der Dienststellen und Dienstleistungen werden ohne die angehängten Dateien (beispielsweise PDF-Formulare) jede Nacht mit allen zugehörigen Zusatzinformationen per SOAP (XML-File als Push oder Pull) an die Zielsysteme übertragen:

- Bremen.de: Das IT-System Bürgerservice liefert jede Nacht den Bestand an Dienststellen- und Dienstleistungsdaten an das Portal bremen.de. Die **Dienststellen** werden unter

[www.bremen.de](http://www.bremen.de) unter dem Menüpunkt „Bürgerservice > Behörden“ (<http://www.bremen.de/buergerservice/dienststellen-und-aemter>) im Frontend auf einer einleitenden Übersichtsseite alphabetisch sortiert dargestellt; darüber ist ein Suchschnitt eingebunden, über den man nach Behörden gezielt suchen kann:



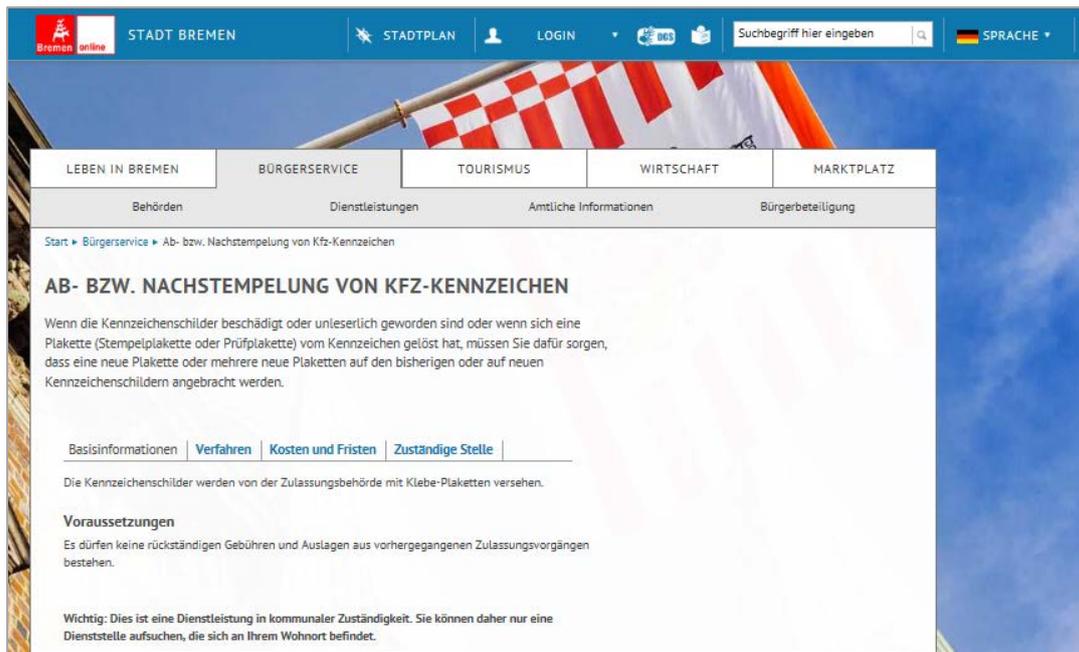
Jeder Link führt zu einer Detailseite, die die Stammdaten und weitere beschreibende Informationen der Behörde enthält:

The screenshot shows the website for the AFZ (Aus- und Fortbildungszentrum der Freien Hansestadt Bremen). The header includes the Bremen logo, navigation menus for 'LEBEN IN BREMEN', 'BÜRGERSERVICE', 'TOURISMUS', 'WIRTSCHAFT', and 'MARKTPLATZ', and a search bar. The main content area is titled 'AFZ - AUS- UND FORTBILDUNGSZENTRUM DER FREIEN HANSESTADT BREMEN'. It features contact information: 'Doventorscontrescarpe 172, 28195 Bremen', phone '(0421) 361 5334', and '(0421) 361 5173'. A map shows the location in Bremen. The text describes the AFZ as a service center for training and development, supporting the Senator for Finance in employee training, the Administration School, and the University of Applied Sciences. It lists services like 'theoretical vocational training' and 'practical vocational training'. A sidebar on the right offers 'Dienstleistungen' (Services) and 'Übergeordnete Einrichtung' (Supervising Institution).

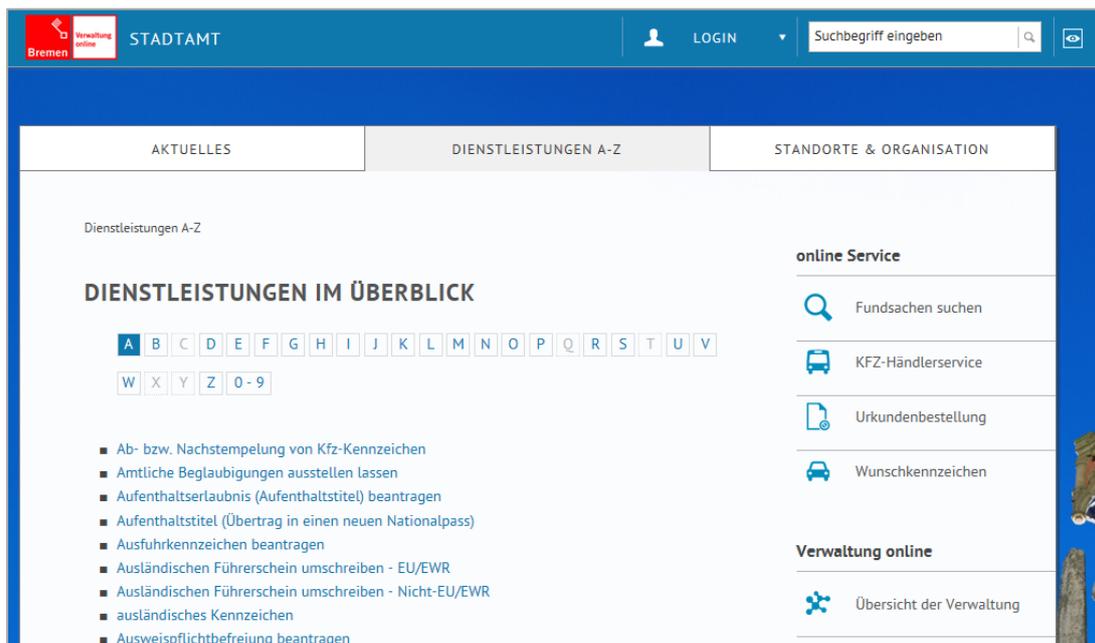
Die **Dienstleistungen** werden unter [www.bremen.de](http://www.bremen.de) unter dem Menüpunkt „Bürgerservice > Dienstleistungen“ (<http://www.bremen.de/buergerservice/leistungen-und-formulare>) im Frontend auf einer einleitenden Übersichtsseite alphabetisch sortiert dargestellt; darüber ist ein Suchschnitt eingebunden, über den man nach Dienstleistungen gezielt suchen kann:

The screenshot shows the 'DIENSTLEISTUNGEN' (Services) overview page. The header is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'DIENSTLEISTUNGEN' and features a search bar with the placeholder 'Suchbegriff hier eingeben' and a 'Suche' button. Below the search bar is an alphabetical navigation menu (A-Z, 0-9). The page lists various services, including 'Ab- bzw. Nachstempelung von Kfz-Kennzeichen', 'Abbuchung von Steuern im Rahmen des SEPA-Verfahrens', and 'Abmelden eines Hundes'. A sidebar on the right contains a list of 'Häufig gesuchte Dienstleistungen' (Frequently searched services), such as 'Fundsachen online', 'Personalausweis beantragen', and 'KFZ-Wunschkennzeichen reservieren'.

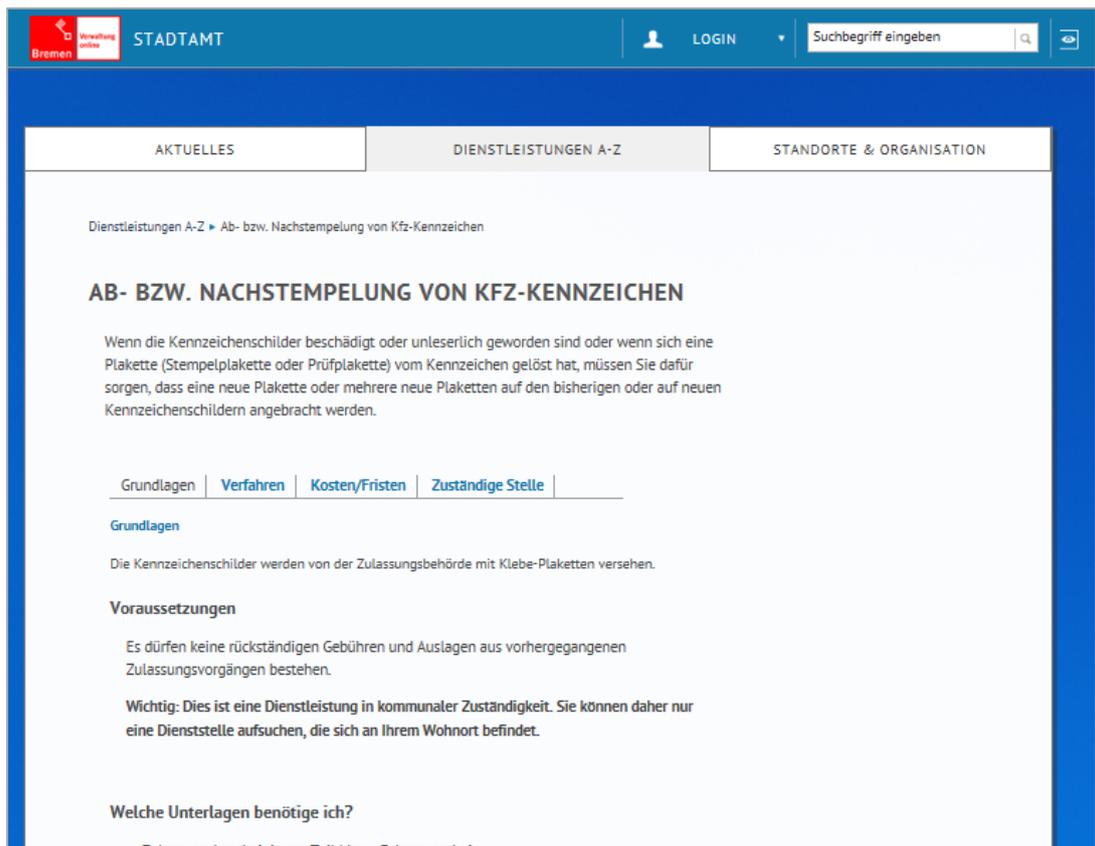
Die Links führen zu der Einzelansicht einer Dienstleistung:



- Bürger Telefon Bremen (BTB): **Dienststellen** und **Dienstleistungen** werden in der Nacht als XML-File dem BTB zur Abholung bereit gestellt, vom BTB abgeholt und dort in einer internen Datenbank für die Servicemitarbeiter in einer eigenen Software angezeigt.
- KoGIs-Auftritte: Die KoGIs-Auftritte können beim Support den Bedarf an der Übertragung spezieller **Dienststellen** und **Dienstleistungen** melden. Der KoGIs-Support (entspricht in diesem Bereich dem IT-System Bürgerservice SPOC) trägt die Bedarfsmeldung in dem Quellsystem (IT-System Bürgerservice: IT-S BS) ein und startet manuell einen Scheduler, der die gewünschten Daten initial überträgt. Ab diesem Zeitpunkt werden Änderungen nächtlich analog zum SOAP-Transfer nach bremen.de übertragen.  
Die Dienststellen und Dienstleistungen können auf den KoGIs-Auftritten analog zu bremen.de im Frontend dargestellt werden:



Auch hier führt jeder Link zu einer Detailseite:



Zusätzlich werden Exporte bereitgestellt: für den 115-Verbund (D115) und für das Open Data Portal.

Aus dem LeiKa (<http://www.gk-leika.de/>) werden Daten (bereits vorhandene und aktualisierte Dienstleistungsbeschreibungen, Leistungsgruppierung, Verschlagwortungen und LeiKa-Nummern) zum IT-S BS transferiert.

## 5.2 Ist-Stand der IT-Struktur

Das IT-System Bürgerservice (Dienststellen und Dienstleistungen) läuft aktuell unter Six 7.1 auf dem Server FORTUNA.

## 6 Soll-Konzept

Im Folgenden wird das neue Serviceportal definiert sowie die geplante Technik, der Anforderungskatalog sowie die Ablauforganisation aufgeführt.

Das neue Serviceportal soll innovativ, besonders leicht und intuitiv bedienbar und dabei vollständig barrierefrei nach BremBITV 2.0 sein, um möglichst schnell ein sehr hohes Maß an Akzeptanz zu erreichen.

Die Inhalte sollen plattformunabhängig, vollständig fehlerfrei und robust auf unterschiedlichen Browsern und auf mobilen Endgeräten laufen.

Faktoren für eine schnelle und unkomplizierte Einführung des Systems sind u.a. die Wiedererkennbarkeit vertrauter Begriffe und Abläufe sowie eine vertraute und komplett aufeinander abgestimmte grafische Benutzeroberfläche (GUI).

Das Serviceportal muss ebenfalls in der Lage sein, durch modularen Aufbau individuelle Anforderungen und Erweiterungen abbilden zu können.

Ein besonderes Augenmerk soll in der Performanz bzw. dem schnellen Seitenaufbau liegen. Das aktuelle System unter bremen.de ist extrem langsam, besonders die Suchergebnisse benötigen oftmals mehrere Sekunden, bis sie angezeigt werden. Hierzu sollen umfangreiche Optimierungen in der Infrastruktur und den zugehörigen Hintergrundfunktionen vorgenommen werden, um die Ergebnisdarstellung und den generellen Seitenaufbau deutlich schneller aufrufbar zu machen.

### 6.1 Erscheinungsbild

Das Serviceportal Bremen soll sich an dem Serviceportal von Berlin (unter [www.service.berlin.de](http://www.service.berlin.de)) orientieren, hier finden wir verschiedene Elemente, die mit unseren Anforderungen übereinstimmen. Die einzelnen Elemente werden mit den zugehörigen Anforderungen weiter unter erläutert.

**Berlin.de** Politik, Verwaltung, Bürger Kultur & Ausgehen Tourismus Wirtschaft Themen BerlinFinder Stadtplan

**Service-Portal Berlin**

Themen Dienstleistungen Standorte Terminvereinbarung Online-Verfahren **berlin** Berlin

**Was möchten Sie erledigen?**  
Finden Sie Dienstleistungen, Standorte Behörden, Öffnungszeiten und vieles mehr!

 **Suchen**

- ▶ Dienstleistungen von A-Z
- ▶ Standorte von A-Z
- ▶ Behörden von A-Z



**Bürgertelefon 115**  
Ihr zentraler Zugang zur Verwaltung

Montag - Freitag von  
07:00 bis 18:00 Uhr  
Bürgertelefon 115 ▶

---

**Dienstleistungen**

**Top-Dienstleistungen**

1.) Personalausweis beantragen ▶	<a href="#">Termin buchen ▶</a>
2.) Anmeldung einer Wohnung ▶	<a href="#">Termin buchen ▶</a>
3.) Reisepass beantragen ▶	<a href="#">Termin buchen ▶</a>
4.) Schwerbehindertenausweis ▶	<a href="#">Termin buchen ▶</a>
5.) Gewerbe - Anmeldung ▶	<a href="#">Termin buchen ▶</a>

[Zur A-Z-Liste aller Dienstleistungen ▶](#)

**Terminvereinbarung**



Bild: PhotoSG - Fotolia.com

Sie können hier einfach und schnell einen Termin vereinbaren. Die Terminbestätigung und Erinnerung erfolgt per E-Mail bzw. SMS. Das spart Zeit und Mühe.

[Feedback](#)

Ein weiteres uns sehr positiv aufgefallenes Beispiel befindet sich unter [www.data.gov](http://www.data.gov). Die Plattform besticht in unseren Augen durch die Einfachheit der Oberfläche (zumindest auf der Startseite).



Der Auftritt der Verwaltung soll deutlich an Attraktivität gewinnen, indem eine einheitliche Bildsprache für alle Seiten erstellt und festgelegt wird.

Ansprechende und moderne Bilder sowie Icons sollen die Bürgerinnen und Bürger leiten.

Das komplette Serviceportal muss speziell für die mobile Version optimiert werden.

## 6.2 Seitenaufbau

Der Bremische Styleguide (unter [www.styleguide.bremen.de](http://www.styleguide.bremen.de)) und der KoGIs-Seitenaufbau geben für das neue Serviceportal die grundsätzlichen Seitenelemente vor:

- Der Schrifttyp ist vorgegeben.
- Oben auf der Seite muss das blaue Band erscheinen, das das Dachmarkenlogo und den Titel des Portals enthält (siehe Styleguide unter <http://www.styleguide.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen240.c.3700.de>).
- Das Menü ist unter dem blauen Band angeordnet (siehe Styleguide unter <http://www.styleguide.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen240.c.3701.de>).
- Am Ende einer jeden Seite ist die Fußnavigation aufgeführt, die mindestens die folgenden Elemente enthält: Startseite, Impressum, Datenschutzerklärung und Inhaltsübersicht (siehe Styleguide unter <http://www.styleguide.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen240.c.3704.de>).
- Im Hintergrund der Seiten werden großflächige Fotos eingebunden, der Inhaltsbereich befindet sich als „Blatt“ im Vordergrund.

- Der Inhaltsbereich umfasst zwei Teilbereiche: Inhalt (siehe Styleguide unter <http://www.styleguide.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen240.c.3702.de>) und Seitenspalte (Marginalspalte, siehe Styleguide unter <http://www.styleguide.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen240.c.3703.de>). Die Abmessungen für beide Bereiche sind zu übernehmen.

Alle weiteren Inhaltselemente sollten sich ganz grob an den übrigen KoGIs-Designelementen orientieren, können aber ausdrücklich auch neu entwickelt werden, solange sie in das Gesamtkonzept passen.

### 6.3 Funktionale Anforderungen für die Startseite

Die Startseite des Portals soll einen schnellen und besonders einfachen Überblick über das enthaltene Angebot liefern. Die Bürgerinnen und Bürger sollen mit so wenig Klicks wie möglich zum Ziel gelangen.

Das Menü soll die Hauptelemente enthalten:

- Dienstleistungen
- Behörden
- Standorte (Arbeitstitel)

Da die meisten Bürgerinnen und Bürger das Ziel verfolgen, eine Leistung der Verwaltung in Anspruch zu nehmen, soll der Fokus auch besonders bei der Bereitstellung der Informationen zu dem Themenschwerpunkt Dienstleistungen liegen, dies soll sich auch auf der Startseite widerspiegeln.

Die Elemente, die auf der Portalstartseite enthalten sein sollen, sind demnach mindestens die folgenden:

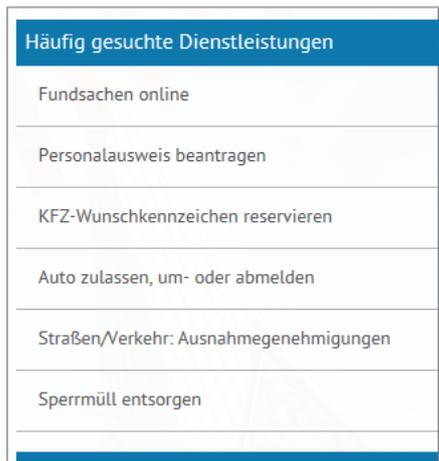
- Ganz zentral ein großes und hervorgehobenes **Sucheingabefeld** (ähnlich Serviceportal Berlin oder Data.gov), über das in den Dienstleistungen und Dienststellen gesucht werden kann. Die Ergebnisse müssen auf Anhieb erkennen lassen, um welche Kategorie (Dienststellen, Dienstleistungen) es sich handelt (beispielsweise durch ein Symbol davor oder einen Texthinweis hinter dem Ergebnis).
- Platzhalter und Ausgestaltung eines Bereichs für das **Bürgertelefon-115 (BTB/BürgerTelefonBremen)**. Aktuell wird das Bürgertelefon in der rechten Seitenspalte unter [www.bremen.de/buergerservice](http://www.bremen.de/buergerservice) aufgeführt:



- Platzhalter und Ausgestaltung für optional eine bis zwei **Topmeldungen**. Dieser Bereich soll kein ständiger Bestandteil der Startseite darstellen sondern lediglich im dringenden

Bedarfsfall (Notfälle, außergewöhnliche Schließungen usw.) angezeigt werden. Der Bereich muss also ausblendbar sein und sich beim Einblenden in das Gesamtkonzept fügen.

- Platzhalter und Ausgestaltung für die **TOP-5 Dienstleistungen**. Die TOP-5 Dienstleistungen sollen redaktionell eingestellt werden können. Dazu ist es zusätzlich nötig, dass bestimmte Auswertungen über die Inhalte erfolgen und zur Verfügung gestellt werden (siehe Punkt 6.7). Aktuell werden die TOP-6 Dienstleistungen in der rechten Seitenspalte unter [www.bremen.de/buergerservice](http://www.bremen.de/buergerservice) aufgeführt:



- Platzhalter und Umsetzung für die optionale Einbindung von **Online-Terminvereinbarungen**. In Bremen befindet sich das Projekt „Terminmanagement“ noch in der Umsetzung. Analog zu Berlin plant der jetzige Bürgerservice unter bremen.de die Einbindung eines Links bei bestimmten Dienstleistungen, bei denen online ein Termin vereinbart werden kann. Der Link soll zu der externen Anwendung „Terminmanagement“ führen (diese ist nicht Teil dieser Leistungsbeschreibung und wird gesondert entwickelt) und unmittelbar die Masken zur Terminvereinbarung der ausgewählten Dienstleistung öffnen (der Link enthält alle notwendigen Informationen, die URL des Links werden durch die Redakteure einer Dienstleistung gepflegt). Das IT-System Bürgerservice muss für diesen Fall strukturell angepasst werden (zumindest um das URL-Feld, dies soll in der Umsetzung berücksichtigt werden). Offen ist noch, ob das Projekt zum 01.01.2015 fertig gestellt werden kann. Aus diesem Grund soll das Serviceportal sowohl im Frontend wie auch in der Datenstruktur die Einbindung bereits vorsehen und funktional hinterlegen. Falls das Terminmanagement am 01.01.2015 nicht zur Verfügung steht, muss dieser Bereich ausgeblendet werden können. Vorstellbar ist die Anbindung ähnlich wie in Berlin:

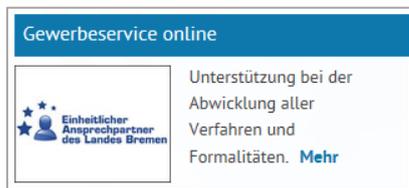


- Platzhalter und Ausgestaltung eines optionalen Bereichs für die „**Online-Terminvereinbarung Allgemein**“. Neben der direkten Einbindung eines Links bei der Dienstleistung soll auch ein Platz für einen einführenden Teaser geschaffen werden – analog zu dem Berliner Vorbild. Der Teaser muss optional einsetzbar sein, da er erst akti-

viert wird, sobald die Terminvereinbarung online möglich ist.



- Platzhalter und Ausgestaltung eines Bereichs für den **Gewerbeservice Online** (Einheitlicher Ansprechpartner). Aktuell wird der Gewerbeservice in der rechten Seitenspalte unter [www.bremen.de/buergerservice](http://www.bremen.de/buergerservice) aufgeführt:



- Platzhalter und Ausgestaltung eines Bereichs für die optionale Einbindung der **Stellenangebote** der Verwaltung. Aktuell werden die Stellenangebote über einen RSS-Feed eingebunden und im Inhaltsbereich unter [www.bremen.de/buergerservice](http://www.bremen.de/buergerservice) aufgeführt, mit einem Link zu den Stellenangeboten:



- Platzhalter und Ausgestaltung eines Bereichs für die optionale Einbindung der **Polizeimeldungen**. Aktuell werden die Polizeimeldungen über einen RSS-Feed eingebunden und im Inhaltsbereich unter [www.bremen.de/buergerservice](http://www.bremen.de/buergerservice) aufgeführt, mit einem Link zu den Stellenangeboten:



- Platzhalter und Ausgestaltung eines Bereichs für die optionale Einbindung eines Links oder einer TOP-Auflistung der **Online-Dienstleistungen**.
- Platzhalter und Ausgestaltung für die **TOP-5 Dokumente**. Die TOP-5 Dokumente sollen redaktionell eingestellt werden können. Dazu ist es zusätzlich nötig, dass bestimmte

Auswertungen über die Inhalte erfolgen und zur Verfügung gestellt werden (siehe Punkt 6.7).

- Zusätzlich soll ein optionaler Platzhalter für weitere „kleine“ Marketingmaßnahmen vorgesehen sein. Dies ist aktuell unter <http://www.bremen.de/buergerservice> bereits beim Governikus eBürgersafe der Fall.



- Insgesamt fünf Hintergrundbilder, die thematisch in den Kontext passen und eingebettet werden können.

Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
D 1	Drei Designentwürfe der kompletten Portalstartseite mit mindestens allen unter 6.3 aufgeführten Elementen und Funktionen.	Designunternehmen
D 2	Designentwürfe für den Bereich Bürgertelefon/D115	Siehe D 1
D 3	Designentwürfe für Topmeldungen	Siehe D 1
D 4	Designentwürfe für die TOP-5 Dienstleistungen	Siehe D 1
D 5	Designentwürfe für die Einbindung der Online-Terminvereinbarung (nur Link zur externen Anwendung)	Siehe D 1
D 6	Designentwürfe für die Einbindung eines Einleitungstextes zur Online-Terminvereinbarung (als Teaser)	Siehe D 1
D 7	Designentwürfe für den Bereich Gewerbeservice online	Siehe D 1
D 8	Designentwürfe für die optionale Einbindung von Stellenangeboten und Polizeimeldungen	Siehe D 1
D 9	Designentwürfe für die optionale Einbindung von kleinen Marketingmaßnahmen	Siehe D 1
D 10	Designentwürfe für die optionale Einbindung von Online-Dienstleistungen sowie die besondere Kennzeichnung von Online-Dienstleistungen in der allgemeinen Liste	Siehe D 1
D 11	Fünf Hintergrundbilder, die für die einzelnen Seiten verwendet werden können und den Kontext zurückliefern.	Siehe D 1
F 1	Technische Umsetzung der abgenommenen Designentwürfe für alle Bereiche (D 1 bis D 11) inkl. Optimierung für mobile Versionen.	Siehe D 1

F 2	Technische Umsetzung bzw. Übernahme der Altfunktionen (z.B. beim RSS-Feed) der Funktionen der Bereiche (D 1 bis D 11).	
Q 1	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Plattformunabhängigkeit und mobile Übertragbarkeit	Siehe D 1
Q 2	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Benutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit	Ifib

## 6.4 Funktionale Anforderungen für Dienstleistungen

Der Menüpunkt und die zugehörige Seite **Dienstleistungen** soll grundsätzlich so gestaltet sein, dass im Inhaltsbereich die Ergebnisse angezeigt werden (der Fokus also in der Anzeige der gewünschten Informationen liegt) und in der rechten Seitenspalte Filtermöglichkeiten und zusätzliche Elemente aufgeführt werden, um die Anzeige der gewünschten Informationen anzupassen.

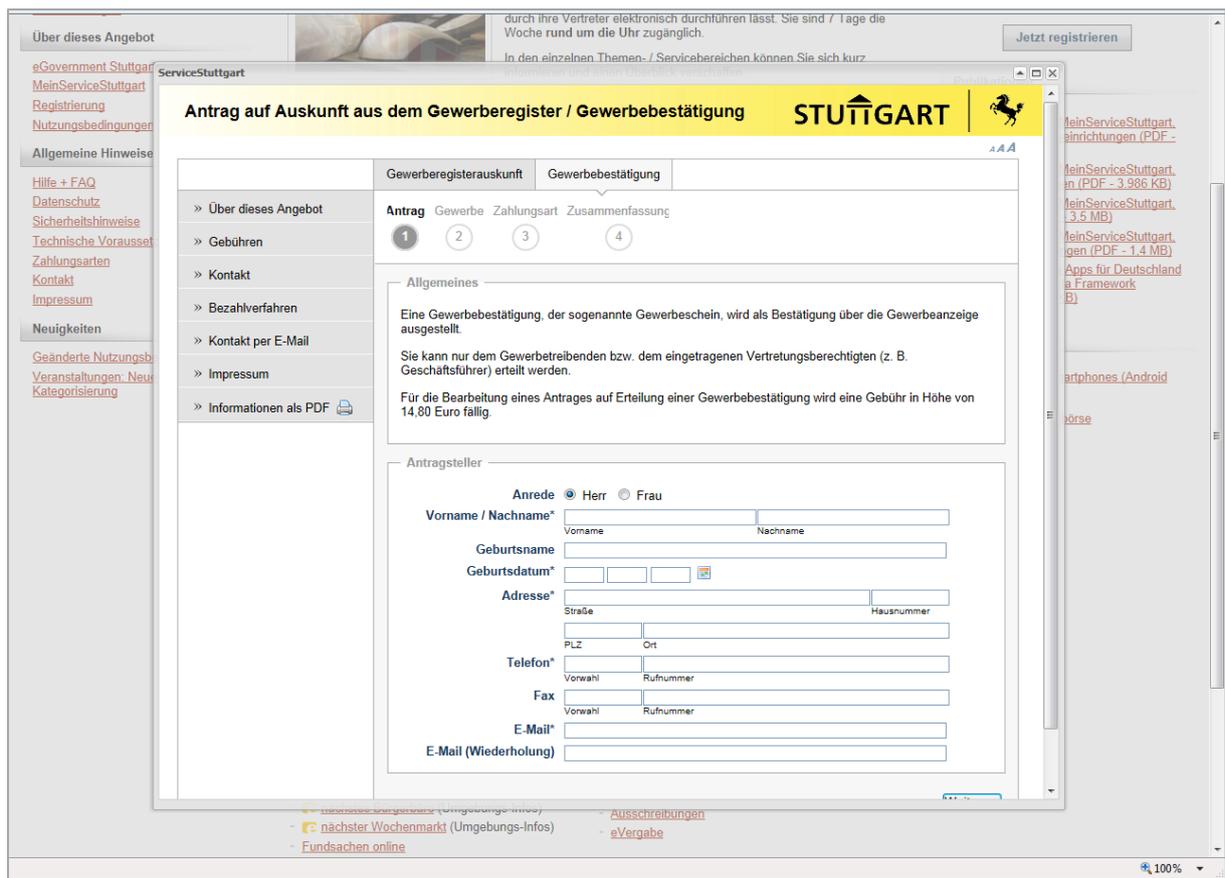
Neben einer gezielten Suche über ein Suchfeld (dieses sucht dann nur in Dienstleistungen, nicht über das gesamte Portal) sollen die Dienstleistungen auch in einer A-Z-Liste angezeigt werden<sup>1</sup>.

Die wichtigsten Elemente der Startseite TOP-5-Dienstleistungen, Online-Dienstleistungen, BTB, 115-Verbund und Behördenfinder Deutschland sollen aufgegriffen und eingebettet werden.

Daneben sollen optionale Platzhalter für zentrale Elemente (wie wichtige Meldungen oder politisch gewollte Themen) angeboten werden.

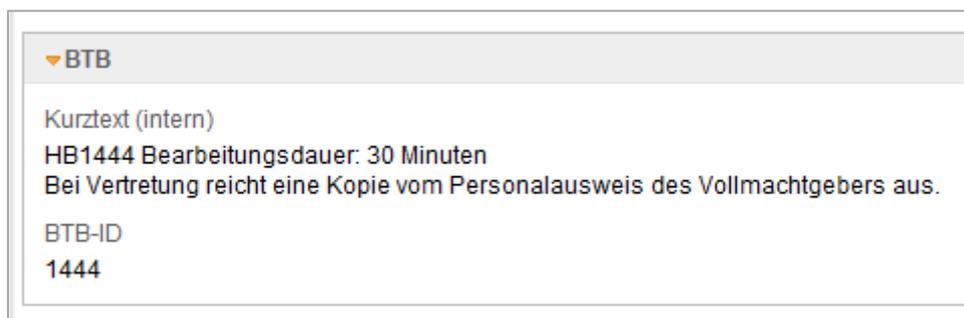
Jede Dienstleistung soll die jetzt bereits gepflegten Metadaten/Informationen (siehe IST-Stand) enthalten und übersichtlich darstellen. Hierfür sind neue Designentwürfe zu erstellen, die sich an der jetzigen Umsetzung unter bremen.de oder aber auch an anderen Seiten orientieren können, wie beispielsweise stuttgart.de (hier öffnet sich ein neues Fenster mit eigener Navigation: hier befinden sich die Hauptkategorien nicht in den Registerkarten sondern in einem Submenü links):

<sup>1</sup> Die Einbindung der A-Z-Liste ist noch nicht abschließend entschieden. Die Umsetzung (Design und Implementierung) soll deshalb im Rahmen dieses Auftrags zwar erfolgen, das Ergebnis soll aber auch ausgeblendet werden können.



Die Detailansicht einer Dienstleistung soll mit allen zugehörigen Informationen über einen Link auch als barrierefreies PDF herunterladbar sein. In KoGIs wird dafür PDFlib angewendet und sollte für die Realisierung dieses Arbeitspakets ebenfalls verwendet werden.

Über die „normale“ Suche im blauen Band oder in einem der übrigen Suchfelder soll ein Kürzel (z.B. HB 1444) eingegeben werden können, so dass man direkt zur Detailansicht einer Dienstleistung gelang. Dieses Kürzel wird im zentralen System gepflegt und dient den Service-Mitarbeitern im BTB, die Dienstleistungen schneller zu finden. Diese Informationen sollen nicht im Frontend angezeigt, müssen aber mit übertragen werden, so dass die Erschließung über die Suche möglich ist.



Zusätzlich soll es eine eigene Seite mit Online-Dienstleistungen (HTML, PDF usw.) geben, die sich thematisch in die Seite der Dienstleistungen einbettet.

Darüber hinaus sollen Online-Dienstleistungen in der allgemeinen Liste der Dienstleistungen auch als solche besser gekennzeichnet werden (aktuell schlecht: Online Dienste sind nicht als solche zu erkennen, z.B. Wunschkeine. Link bei Dienstleistungen heißt dort „Formulare“).

Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
D 12	Drei Designentwürfe der Dienstleistungsseiten mit mindestens allen unter 6.4 aufgeführten Elementen und Funktionen.	Siehe D 1
D 13	Designentwürfe für die Übersichtsseite	Siehe D 1
D 14	Designentwürfe für die Detailseite einer einzelnen Dienstleistung (Einzelansicht)	Siehe D 1
D 15	Designentwürfe für die A-Z-Liste	Siehe D 1
D 16	Designentwürfe für die Seite der Online-Dienstleistungen	Siehe D 1
F 3	Technische Umsetzung der abgenommenen Designentwürfe für alle Bereiche (D 12 bis D 16).	
F 4	Technische Umsetzung bzw. Übernahme der Altfunktionen der Funktionen der Bereiche (D 12 bis D 16).	
F 5	Technische Anpassung des SOAP-Datentransfers an die zentrale Darstellungsplattform (das zentrale Serviceportal)	
F 6	Initiale Migration aller Daten (Dienstleistungen) an die zentrale Darstellungsplattform (das zentrale Serviceportal)	
F 7	Technische Umsetzung eines PDF-Downloads der einzelnen Dienstleistungsbeschreibungen mit PDFlib	
Q 3	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Plattformunabhängigkeit und mobile Übertragbarkeit	
Q 4	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Benutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit	Ifib

### 6.5 Funktionale Anforderungen für Dienststellen

Der Menüpunkt und die zugehörige Seite **Dienststellen** soll grundsätzlich so gestaltet sein, dass im Inhaltsbereich die Ergebnisse angezeigt werden (der Fokus also in der Anzeige der gewünschten Informationen liegt) und in der rechten Seitenspalte Filtermöglichkeiten aufgeführt werden, um die Anzeige der gewünschten Informationen anzupassen.

Neben einer gezielten Suche über ein Suchfeld (dieses sucht dann nur in Dienststellen, nicht über das gesamte Portal) sollen die Dienststellen auch in einer A-Z-Liste angezeigt werden<sup>2</sup>.

Die bekannten Elemente der Portalstartseite 115, BTB und Behördenfinder sollen aufgegriffen und eingebettet werden können.

Daneben sollen optionale Platzhalter für zentrale Elemente (wie wichtige Meldungen oder politisch gewollte Themen) angeboten werden.

Jede Dienststelle soll in der Detailansicht (Einzeldarstellung) die jetzt bereits gepflegten Informationen (siehe IST-Stand) enthalten und übersichtlich darstellen. Hierfür sind neue Designentwürfe zu erstellen, die sich an der jetzigen Umsetzung unter bremen.de oder aber auch an anderen Seiten orientieren können, wie beispielsweise <http://service.berlin.de/standort/325513/>:

The screenshot shows the 'Service-Portal Berlin' website. The main navigation includes 'Themen', 'Dienstleistungen', 'Standorte', 'Terminvereinbarung', and 'Online-Verfahren'. The 'Standorte' tab is active, showing a breadcrumb trail: 'Service Berlin > Standorte > Allgemeiner Sozialdienst'. A sidebar on the left lists various service categories like 'Behörden A-Z', 'Serviceatlas', 'Ausländerbehörde', etc. The main content area features a map of the location 'Standort: Allgemeiner Sozialdienst' in Wedding, Berlin, with a blue pin. To the right of the map is a 'Kontakt' section with address 'Müllerstraße 146, 13353 Berlin', phone '(030) 9018 - 42761', fax '(030) 9018 - 488 42761', and links for 'E-Mail' and 'Homepage'. Below the contact info are accessibility symbols for wheelchair access, parking, and WC. A 'Verkehrsverbindungen' section lists nearby public transport: 'U-Bahn U Leopoldplatz: U6, U9' and 'Bus Rathaus Wedding: 120, N20, N6'. The 'Öffnungszeiten' section shows hours: Montag 08.00 - 12.00 Uhr, Dienstag and Wednesday by appointment, and Donnerstag 10.00 - 14.00 Uhr. A 'Download' button is at the bottom right.

Zusätzlich soll der Standort in einer Karte eingebettet werden. Hierfür gibt es bereits zwei Funktionen (in KoGIs beispielsweise unter <http://stadtplanentwicklung.flora.bremen.de/sixcms/detail.php?gsid=bremen02.c.734.de>, hier wird nur das Bild eingebunden oder unter [<sup>2</sup> Die Einbindung der A-Z-Liste ist noch nicht abschließend entschieden. Die Umsetzung \(Design und Implementierung\) soll deshalb im Rahmen dieses Auftrags zwar erfolgen, das Ergebnis soll aber auch ausgeblendet werden können.](http://kogis-master-entwicklung-</a></p></div><div data-bbox=)

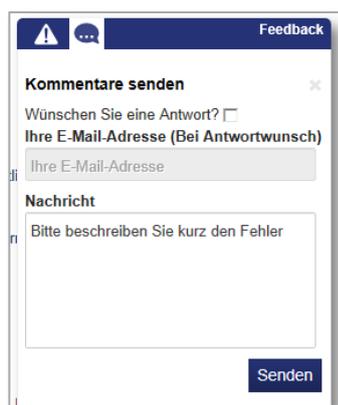
neu.flora.bremen.de/sixcms/detail.php?template=06\_solr\_ergebnis\_d&start=1&search\_query=kompetenzzentrum&filter=location, hier werden in Kürze die Standorte eingebunden). Wichtig bei der Umsetzung ist die Maßgabe, dass als Kartenmaterial lediglich das von GeoInformation Bremen verwendet werden darf.<sup>3</sup>

Wie aktuell bereits unter bremen.de verfügbar soll über einen Link zur Fahrplanauskunft der BSAG der Standort der Dienststelle übergeben werden, damit dort (in einem neuen Fenster) der Anfahrtsweg beschrieben werden kann.



Die Detailansicht einer Dienststelle soll mit allen zugehörigen Informationen über einen Link auch als barrierefreies PDF herunterladbar sein. In KoGIs wird dafür PDFlib angewendet und sollte für die Realisierung dieses Arbeitspakets ebenfalls verwendet werden.

Darüber hinaus soll ein Serviceatlas – analog zu service.berlin.de/serviceatlas – angeboten werden. Hierfür können ebenfalls die beiden bereits entwickelten Module verwendet werden (über den Stand kann bremen.online informieren).



Darüber hinaus gibt es aktuell im IFG-Register bei der Detailansicht ein zugehöriges Fehlerformular, das bei Aufruf den Titel des Eintrags in das Betreff-Feld einer E-Mail schreibt und über das die Bürgerinnen und Bürger mögliche Fehler oder veraltete Informationen senden können. Die E-Mails gehen an die Ressorts, die unter bremen.de aktuell in einem Container hinterlegt sind (IFG-Beauftragte). Diese Funktion soll zukünftig für alle vier Ds (Dienststellen, Dienstleistungen, Dokumente und Datensätze) in beiden Portalen (Service- und Transparenzportal) angeboten werden. Besser wäre allerdings eine standardisierte

Feedbackfunktion, die immer unauffällig aber überall erreichbar ist, wie es unter service.berlin.bremen.de der Fall ist: Man kann ein Kommentar abgeben. Das Ziel dieses Kommentars sollte ein zentrales Funktionspostfach sein (es sollten aber auch mehrere

<sup>33</sup> Alternativ kann die Bundesländer-übergreifende Lösung aus Leipzig verwendet werden.

Adressen hinterlegt werden können). Bei konkreten Bemerkungen kann die Weiterleitung an die dezentralen Redaktionen erfolgen.

Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
D 17	Drei Designentwürfe der Dienstleistungsseiten mit mindestens allen unter 6.5 aufgeführten Elementen und Funktionen.	Siehe D 1
D 18	Designentwürfe für die Übersichtsseite	Siehe D 1
D 19	Designentwürfe für die Detailseite einer einzelnen Dienststelle (Einzelansicht)	Siehe D 1
D 20	Designentwürfe für die A-Z-Liste	Siehe D 1
D 21	Designentwürfe für den Serviceatlas	Siehe D 1
F 8	Technische Umsetzung der abgenommenen Designentwürfe für alle Bereiche (D 17 bis D 21).	
F 9	Technische Umsetzung bzw. Übernahme der Altfunktionen der Funktionen der Bereiche (D 17 bis D 21).	
F 10	Technische Anpassung des SOAP-Datentransfers an die zentrale Darstellungsplattform (das zentrale Serviceportal)	
F 11	Initiale Migration aller Daten (Dienststellen) an die zentrale Darstellungsplattform (das zentrale Serviceportal)	
F 12	Technische Umsetzung eines PDF-Downloads der einzelnen Dienststellenbeschreibungen mit PDFlib	
Q 5	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Plattformunabhängigkeit und mobile Übertragbarkeit	
Q 6	Qualitätssicherung der Entwürfe in Hinblick auf Benutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit	Ifib

## 6.6 Schnittstellen zu weiteren Systemen, die angepasst werden müssen

Die Schnittstellen, die das IT-System Bürgerservice bedient, müssen hier nicht aufgeführt werden, da diese im Quellsystem realisiert wurde, das nicht angepasst werden muss.

## 6.7 Suchmaschinenoptimierung, Reporting und Monitoring

Dienstleistungen und Dienststellen sollen für Suchmaschinen weiter optimiert werden.

Dazu ist es erforderlich, detaillierte Auswertungen vornehmen zu können. Das Serviceportal wird mit PIWIK analysiert werden können. Folgende Auswertungen sollen dabei datenschutzkonform möglich sein:

- Anzahl der Dienstleistungen und Dienststellen pro Woche, Monat, Jahr
- Zugriffszahlen (Besucher) pro Woche, Monat, Jahr

- Browser und Betriebssystem
- TOP 25 Dienstleistungen und Dienststellen pro Woche, Monat, Jahr
- TOP 25 Suchbegriffe in den einzelnen Rubriken pro Woche, Monat, Jahr
- TOP 5 Online-Dienstleistungen pro Woche, Monat, Jahr
- TOP 5 aufgerufene Rubriken/Themen in den Bereichen Dienstleistungen
- Ein- und Ausstiegsseiten
- Informationen über die Benutzung der einzelnen Filter (welcher Filter wurde wie oft verwendet) pro Woche, Monat, Jahr

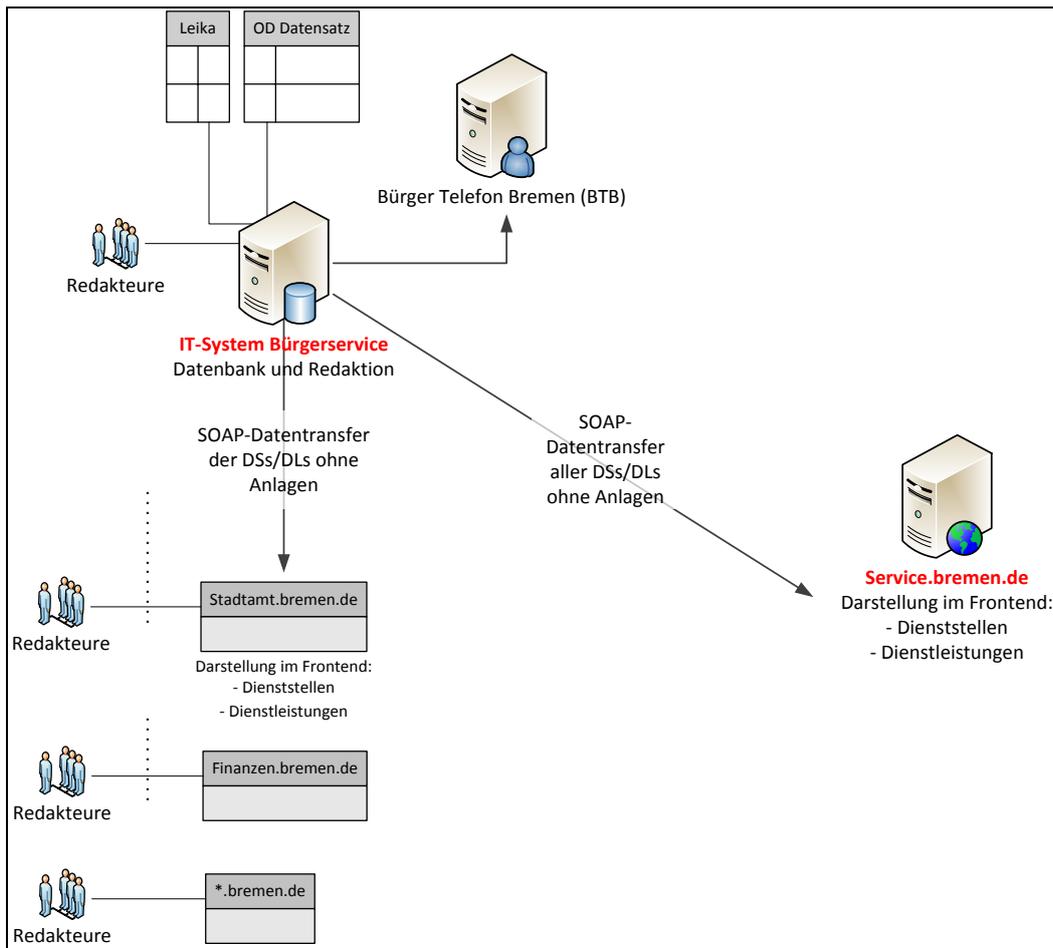
Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
F 17	Umsetzung Reporting und Monitoring für die unter 6.7 aufgeführten Punkte	

### 6.8 Technische Infrastruktur

Das IT-System Bürgerservice (Dienststellen und Dienstleistungen) soll weiterhin als eigenständiges System mit eigenem Six-System und eigener Datenbank laufen, nur die Präsentation im Frontend erfolgt im neuen Serviceportal. Dies ist vor allem den dahinter liegenden Prozessen geschuldet.

Diese Six-Instanz soll das Frontend der Dienstleistungen und Dienststellen aufnehmen und auf dem gleichen Servercluster wie das IT-System Bürgerservice laufen (FORTUNA).



## 6.9 Rechtliche Anforderungen

Die Frontendseiten müssen vollständig barrierefrei nach BremBITV 2.0 sein<sup>4</sup>. Damit soll keine Einschränkung der Darstellung gemeint sein, die Seiten sollen innovativ und ansprechend gestaltet werden. Darüber hinaus sollen Sie leicht und intuitiv zu bedienen sein und alle Vorgaben der BremBITV 2.0 erfüllen.

Sämtliche Entwürfe sollen mit dem ifib abgestimmt werden. Am Ende der Entwicklung wird das ifib von uns mit der Erstellung eines Reviews und um Überprüfung der Barrierefreiheit beauftragt.

Sollten zu diesem Zeitpunkt Kriterien nicht erfüllt sein, dann müssen die Folgekosten (für die Entwicklung/Korrektur sowie Folge-reviews) von dem Auftragnehmer übernommen werden.

Zusätzlich sind die Designvorgaben im Rahmen des Styleguide Bremen und bei KoGIs-Entwicklungen die Vorgaben für KoGIs-Eigenentwicklungen einzuhalten.

Die Erfassung sämtlicher Daten und Informationen muss datenschutzkonform sein.

<sup>4</sup> Ausnahme: Stadtplandaten

Sämtliche Entwicklungen gehen in den Besitz der Senatorin für Finanzen über. Der Quelltext der Entwicklungen kann von der Senatorin für Finanzen mit der Lizenz **Creative Commons Namensnennung** (mit zugehöriger Version) weiterverwendet und zur Verfügung gestellt werden.

Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
P 1	Abstimmung mit dem ifib für die Designentwürfe	ifib
P 2	Abstimmung mit dem ifib für die Umsetzung der Designentwürfe	ifib
P 3	Abstimmung mit dem KoGIs für die Umsetzung der KoGIs-Anpassungen	KoGIs
Q 9	Abschlussreview zur Barrierefreiheit	ifib

### 6.10 Dokumentation

Sämtliche Neuentwicklungen, Anpassungen und Schnittstellen müssen technisch dokumentiert werden (für alle beteiligten Systeme). Dabei sind neben der grundsätzlichen Einführung in die Funktionsweise sämtliche Container inkl. Strukturen, Templates, CFs und CCs, Scheduler, Trigger, Workspaces und Filter zu beschreiben, Anpassungen mit Diffs zu dokumentieren.

Sollten administrative Arbeiten erforderlich sein, sind diese in einem gesonderten Dokument aufzuführen. Zusätzlich muss eine Admineinweisung erfolgen.

Sollten sich (redaktionelle) Änderungen für die Contentlieferanten ergeben, sind sämtliche Anpassungen zu dokumentieren. Zusätzlich muss eine Autoreneinweisung erfolgen.

Die Anforderungen:

Nummer	Anforderung	Zuhilfenahme
T 1	Dokumentation sämtlicher Neuentwicklungen, Anpassungen und Schnittstellen für alle beteiligten System	
T 2	Dokumentation sämtlicher Neuentwicklungen, Anpassungen und Schnittstellen für administrative Tätigkeiten	
T 3	Einweisung/Schulung der Admins	
T 4	Dokumentation sämtlicher Anpassungen für Contentlieferanten	
T 5	Einweisung/Schulung der Autoren	

### 6.11 Nichtfunktionale Anforderungen

Das Serviceportal muss in den folgenden Kriterien besonders positiv hervorstechen und bei der Umsetzung im besonderen Maße Berücksichtigung finden:

- Sicherheit
- Schnelligkeit
- Verfügbarkeit
- Hohe Performanz
- Gebrauchstauglichkeit
- Zuverlässigkeit
- Änderbarkeit
- Wartbarkeit

Die Anforderungen:

<b>Nummer</b>	<b>Anforderung</b>	<b>Zuhilfenahme</b>
S 1	Das Serviceportal muss sicher sein, ständig verfügbar, hoch performant, gebrauchstauglich und schnell.	
S 2	Alle Formulardaten sollen per SSL verschlüsselt und übertragen werden.	
S 3	Es muss ein Lasttest durchgeführt werden, der ein positives Ergebnis liefert.	
S 4	Es muss ein Performance durchgeführt werden, der ein positives Ergebnis liefert.	

## 7 Abnahmekriterien

Die Abnahmekriterien legen fest, welche Kriterien die Lieferung zu erfüllen hat, um den Anforderungen in dieser Leistungsbeschreibung zu entsprechen. Die Beschreibung der Abnahmekriterien wird aus den Anforderungen übernommen.

Die Erfüllung der Abnahmekriterien wird im Rahmen der Eingangsprüfung beim Auftraggeber festgestellt. Um sicher zu sein, dass die Lieferung die Abnahmekriterien erfüllt, werden diese als Anforderungen in die Prüfspezifikation mit aufgenommen.

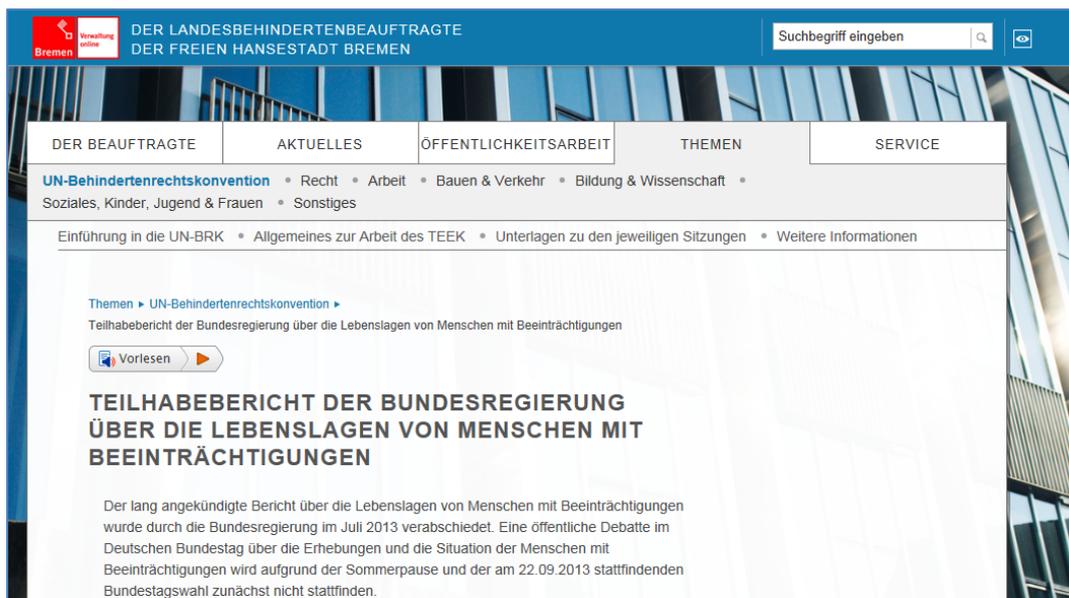
Die Abnahme erfolgt aufgrund des positiven Abschluss folgender Prüfungen:

- Nutzungstests
  - Funktionalität
  - Produktqualität
  - Dokumentationen
  - Benutzbarkeit, Usability
  - Performance
  - Zuverlässigkeit
  - Verfügbarkeit
  - Sicherheit
- Abschlussreview des ifibs zur Barrierefreiheit nach BremBITV 2.0

## 8 Erweiterungsmöglichkeiten

Bereits zum jetzigen Zeitpunkt werden diverse Vorschläge für eine Erweiterung und Verbesserung des Serviceportals erörtert, die nicht im ersten Schritt (als Teil dieses Auftrags) umgesetzt werden sollen, aber dennoch als Erweiterungsmöglichkeiten generell vorgesehen werden sollen. Wenn im Herbst 2014 Mittel und Kapazitäten zur Verfügung stehen, sollte die Umsetzung der folgenden Anforderungen analysiert und priorisiert werden, damit einige der Elemente noch umgesetzt werden können:

- Symbole und Hinweise bzgl. der barrierefreien Erreichbarkeit bei Dienststellen (wie in Berlin teilweise vorhanden und bei uns früher auch schon mal) sollte umgesetzt werden. In Bremen gab es das Projekt „barrierefreier Stadtführer“ (<http://www.bremen.de/barrierefrei>). Die Daten sollten über eine Schnittstelle bei den Dienstleistungen eingebunden und angezeigt werden können (alternativ importiert).
- Routenplaner inkl. Haltestellen: statt wie aktuell in dieser Leistungsbeschreibung lediglich einen Link zur BSAG zur Fahrplanauskunft anzubieten, soll überlegt werden, einen eigenen Routenplaner für den Weg zu den Dienststellen integriert anzeigen zu können.
- Glossar: die wichtigsten Begriffe sollten in einem Glossar erläutert und mit einer FAQ ergänzt werden.
- Die TOP 100 Dienstleistungsbeschreibungen sollten in Leichter Sprache angeboten werden. Dazu ist jede Dienstleistung mit dem zugehörigen Symbol zu versehen, das zu einer zusätzlichen Seite in Leichter Sprache verlinkt.
- Verknüpfung der Dienstleistungen mit Dokumenten und Rohdaten: Bei manchen Dienstleistungen kann es sinnvoll sein, in den Beschreibungen auch auf bestimmte Dokumente im Register zu verweisen, etwa wenn es um Berechtigungen auf Leistungen geht. Hier sollte ein Link auf die entsprechenden Verwaltungsvorschriften, Dienstanweisungen usw. eingesetzt werden können.
- Die Seiten im Serviceportal sollten vorgelesen werden können. Dies kann durch die Integration eines Vorleseprogramms erreicht werden und steigert die Attraktivität des Portals. Ein Knopf wird auf jeder Inhaltsseite automatisch integriert und liest bei Bedarf die Texte vor, markiert dabei den aktuell vorgelesenen Textabschnitt. Für KoGIs wurde dies bereits erprobt:



- Erweiterung der Anzeige um Nichtbehörden, die Aufgaben für die Verwaltung wahrnehmen:
  - Senatorin für Finanzen: Bremer Landesbank, Bremen Online Services GmbH (müsste wohl mal jemand aufräumen), Bremen Online GmbH – alles Visitenkarten aus der Wirtschaftsredaktion).
  - Stadtteilschule Bremen Nord e.V.
  - Dazu Bereiche wie Schwimmbäder. In Berlin ist das teilweise recht weit gefasst, da tauchen auch z.B. Berliner Bäder und Kammern auf. Berlin linkt aber auch tw. zu einer Visitenkarte ähnlich wie bei uns (z.B. Bezirksämter auf Berlin.de) und tw. direkt zu einer Homepage (z.B. Berliner Bäder).