Pflichtenheft

Standardlösung Gemeindeauftritt

Dienstleistungen für Besucher

Migration Daten und Dienstleistungen

Dokumentenkontrolle

Aktuelle Version	V.1.4
Bearbeitungsdatum	06.11.2018
Erstellung und Bearbeitung	Andrea C. Mazzocco, Präsident IG ICT
Dateiname	Standardlösung Gemeindeauftritt Dienstleistungen Gemeinden V_1_3.docx
Klassifikation	Nur für Mitglieder VZGV und Anbietende gemäss Einladung
Versionenkontrolle	
V.0.8	Ersterfassung – Kommentarversion für interessierte Mitglieder gemäss Liste
V.0.9	Ergänzungen der interessierten Mitglieder Ergänzungen Interfaces Publikationen und Rechtserlasse Ergänzungen aufgrund Offerte
V.1.0	Finale Bearbeitung für den Versand
V.1.1	Ergänzung Optionen – Option Front Office
V.1.2	Präzisierungen nach Meeting
V.1.3	Ergänzungen Thomas Binder
V.1.4	Anpassung für den Anlass VZGV im 2019
	© 2018 VZGV

Inhaltsverzeichnis

Einführung *4*

Zielsetzungen *5*

Umfang der Lösung *6*

Allgemein 6

Physische Ablage, Pflege und Aktualisierung 7

Vorgaben an den Auftritt (Website und Apps) 7

Umfang der Dienstleistungen *10*

Dank *11*

Anforderungskatalog *12*

Grundfunktionalitäten 13

Anforderungen der Anwender (G2C und G2B) 19

Gemeindeinterne Anwender sowie Web-Verantwortliche 21

Dienstleistungen 25

Technik 26

Weitere Optionen *29*

Option ‚Front Office' *30*

Virtueller 'Empfangsdesk' 30

Prozessverbesserung und Vereinfachungspotenzial 31

Digitale Unterschriften und Zeitstempel 31

Unterstützung der ‚Smart City' 31

Identitymanagement 31

Standards 32

Informationssicherheit 32

Einführung

Im Rahmen der digitalen Verwaltung erhalten die Gemeinden eine fortschrittliche gemeinsame Lösung, um ihre Dienstleistungen (Services) und Informationsinhalte (Webauftritt) digital anzubieten und selbstständig pflegen zu können. Aufgrund des gemeinsamen Vorgehens sind neue Services und Anforderungen (wie zum Beispiel die Entwicklung und Ausbreitung einer Landingpage für den Service eUmzugCH) kostengünstiger zu realisieren als mit den heute bestehenden Lösungen und Lizenzmodellen.

Die beschriebene Standardlösung umfasst den für alle identischen Auftritt (Darstellung) und mögliche Dienstleitungsangebote im Sinne eines Online-Schalters, Beispiele dazu sind bei der Erbringung von kommunalen Dienstleistungen der Fluss von (Formular-) Daten vom Kunden zur der Kernanwendung (wie die Hauptanwendung für die Einwohnerdienste) oder die Verwaltung von GAs respektive die Einbindung von kantonalen Services wie eUmzugCH. Der Ausstauch von Daten bei Anbindungen an die Kern- und Fachanwendungen wie zum Beispiel Terminverschiebungsgesuche im Steuerbereich ist ebenfalls Bestandteil der Lösung.

Vorteile der Lösung

- Modernes Design, gemeinsame Vorlagen und einfache Anbindungen der Gemeindeanwendungen (unter dem Grundsatz ‘mobile first’) sorgen für eine breite Akzeptanz bei Einwohnerinnen und Einwohner und hohe Wiedererkennbarkeit zum Beispiel beim Umzug in eine andere Gemeinde. Die Pflege der Inhalte und beteiligten Prozesse durch die Gemeinden wird vereinfacht und ist kostengünstig
- Die Lösungen sind aufgrund des vorgegeben Leistungsumfangs vergleichbar. Sie werden aus einer Hand erbracht – dies gilt auch für die Anbindungen der Kern- und Fachanwendungen.
- Die Supportdienstleistungen und Schulungsangebote werden zu vernünftigen Tarifen angeboten
- Der genaue Leistungsumfang der Lösung, ihre fixe Laufzeit und der Einschluss der künftigen Release-Kosten sorgen für tiefe und jährlich gleichbleibende Lizenzkosten

Vorgehensweise

Das vorliegende Pflichtenheft ist von den Mitgliedern der IG ICT und VZGV auf Inhalt und Umsetzungschancen beurteilt worden.

Zielsetzungen

- Die digitale Verwaltung wird mit wirksamen Mitteln und Werkzeugen ausgestattet
- Mobile First wird konsequent umgesetzt (über 70% der Services und Inhalte werden über mobile Geräte abgerufen)
- Für Bürger und Bürgerinnen (Government to Citizen G2C) sowie für die Wirtschaft (Government to Business G2B) wird eine attraktive, benutzerfreundliche und informative Website respektive mobile Anwendungen mit durchgängigen Prozessen zu den Gemeindeanwendungen bereitgestellt. Es wird die neuste Technologie in der Entwicklung eingesetzt. Anschliessend soll die Lösung für die nächsten Jahre aktualisiert werden (Geplantes Zeitfenster: 4 Jahre). Der Anbieter der Technologie wird entsprechend vertraglich verpflichtet, ein Produkt zu liefern, das künftige Anforderungen antizipiert und entsprechend ausbaufähig ist.
- Die Gemeinden bündeln ihre Interessen und erhalten dafür gleichbleibende und tiefe Lösungskosten.
- Die Gemeinden beziehen eine definierte Leistung – im täglichen Betrieb ist der Support schnell, fachlich kompetent, bietet rasche Problemlösungen und spricht die Sprache der Gemeinden.
- Ablösung und Datenübernahme der bestehenden Lösungen werden in einer kurzen Zeit umgesetzt. Der zeitliche und finanzielle Aufwand bewegt sich in einem vernünftigen Rahmen. Die Anbieter unterstützen die Gemeinden bei der Migration mit gezielten Angeboten (wie Workshops über den Umfang die zu migrierenden Angebote, Design und Image, Anwendungsschulung der Verwaltung der Services und Inhalte) und wo immer möglichen automatisierten Prozessen zur Übernahme von Inhalten.

Umfang der Lösung

Allgemein

Der Auftritt soll kunden- und anwenderfreundlich sowie optisch attraktiv sein. Mit ihm soll die Bürgernähe der Verwaltung ausgebaut werden. Der Kunde muss einen klaren Mehrwert erfahren. Die Struktur ist nach dem Organisations- und dem Lebenslagen-Prinzip (dual) aufgebaut.

Der Auftritt fasst die von der Gemeinde oder anderen Dienstleistern erbrachten Services zusammen (in Anwendungen (Apps) und ‚klassischem' Web-Auftritt). Die Darstellung und die Funktionalitäten sind in der Hauptsache auf mobile Geräte ausgerichtet. Die Inhalte und Services werden auf allen Angeboten (Apps, Browser) in gleichem Umfang erbracht.

Das Content Management System (CMS) soll komplette konzeptionelle Vorgaben liefern und die Erstellung sowie Aktualisierung des Auftritts nach genauen Vorgaben unterstützen. Das CMS soll einfach in der Bedienung sein, aber auch die Möglichkeit von komplexeren Prozessunterstützungen innerhalb der Gemeinde bieten.

Die Gemeinden können ihre Inhalte im gesamten Auftritt selbstständig pflegen. Dabei müssen sie die Gestaltungsrichtlinien für das einheitliche Erscheinungsbild (grafisches Konzept) berücksichtigen.

Es wird ein wirtschaftlich sinnvoller Ansatz gesucht. Der Einsatz der neuen Website kann ab 2019 erfolgen.

Physische Ablage, Pflege und Aktualisierung

Physische Ablage des Auftritts (Website und Apps)

Auf die Ablage haben alle Mandanten und ihre Anwender (Personen, welche für die Pflege der Website zuständig sind) Zugriff. Die Zugriffsberechtigung ist so geregelt, dass jeder Anwender resp. Mandant nur auf die von ihm verwalteten Unterstrukturen (Verzeichnisse) Zugriff hat.

Aktualisierung

Jede zuständige Person kann die von ihr verwalteten Sites jederzeit via CMS aktualisieren. Die Daten müssen nach der Aktualisierung auf dem Auftritt sofort oder auf einen definierten Termin hin sichtbar.

Vorgaben an den Auftritt (Website und Apps)

Allgemeine Vorgaben

Die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG 2.0) müssen eingehalten werden.

Das CMS soll für die Mitarbeitenden ein einfaches Handling bieten und die Arbeitsprozesse durch geeignete Schnittstellen zu den Kern- und Fachanwendungen soweit als möglich unterstützen.

Dem Besucher muss eine gute und verständliche Suche (über Text und Dokumente) angeboten werden. Die Suchresultate müssen vermerken, ob es sich um einen Text oder um ein Dokument handelt. Sie sind nach Wichtigkeit für die Suche geordnet.

Die Inhalte und Services sind – wo möglich – einer Gemeindekarte zugeordnet (Kategorien Veranstaltungen, Anlaufstellen, Verwaltungsgebäude etc.). Die Karte kann beliebige Ausschnitte dynamisch zeigen. Die Kategorien können ausgewählt werden.

Mandantenfähigkeit

Das CMS muss das Einrichten und Verwalten von mindestens 500 Mandanten respektive Mandatengruppen (mehrere Mandanten pro Gemeinde) zulassen.

Style Guides

Gestaltungsrichtlinien, sog. Style Guides, dürfen nur von einer Stelle pro Mandant (Gemeinde) respektive Mandantengruppe verwaltet und verändert werden können.

Online-Schalter

Über den Onlineschalter muss der Anwender rund um die Uhr aktuelle Formulare, Merkblätter und Checklisten elektronisch aufrufen, ausfüllen und bei Bedarf elektronisch zustellen lassen können. Möglich viele Geschäfte sind als einfache und sichere Transaktionslösungen (Services) umzusetzen. Die für die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen üblicherweise notwendigen Komponenten wie Identifikationsmodul, ein Transaktionsmodul und ein Zahlungsmodul sind Bestandteil der Lösung. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sollen mittels eindeutigem Identifikationsverfahren Zugang zu diesen Transaktionslösungen haben.

Suche

Alle Inhalte des Auftritts müssen durch eine integrierte Suchmaschine auffindbar sein. Suchen und finden muss über Stichworte, aber auch über Volltext und semantisch (nach Bedeutung) möglich sein. Die Volltextsuche muss für alle Inhaltsseiten, Dokumente und dynamischen Seiten gelten. Die semantische Suche findet Synonyme und Worte, die zur gleichen Familie gehören (z.B. Abmeldung, Wegzug etc.).

Das Filtern von Suchresultaten nach Kategorien, Inhalten und Dokumenten muss möglich sein.

Barrierefreiheit

Das Behindertengleichstellungsgesetz sieht vor, dass öffentliche Gemeinwesen Dienstleistungen so anzubieten haben, dass sie auch von Menschen mit Behinderungen ohne Benachteiligung in Anspruch genommen werden können. Verbindlich für diese Anforderung sind die Standards des World Wide Web Konsortiums (www.w3.org) sowie die vom Bund erlassenen Richtlinien zum Behindertengleichstellungsgesetz.

Datenübernahme

Die bisherigen Daten müssen möglichst automatisiert übernommen werden können.

Die Gemeinden werden für die Auswahl der künftigen Services und Inhalte, Design und Image durch die Anbieter unterstützt.

Optionen

Optionen, deren Funktionalitäten im Pflichtenheft nicht aufgeführt, aber aus Lieferantensicht notwendig sind oder bisher von allen Gemeinden benötigt respektive verwendet wurden, können unter dem Kapitel ‚Optionen' aufgeführt werden.

Option Front Office

Als Option ‚Front Office' (Zentraler virtueller Empfang für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Wirtschaft auf Web und App) können die geplanten Funktionalitäten für einen weiteren Ausbau des Webauftritts in Zukunft (ab 2019/2020) gemäss den aufgezählten Themenschwerpunkten aufgezeigt werden.

Umfang der Dienstleistungen

Folgende Dienstleistungen müssen erbracht werden

- Führung einer Vorbereitungs- und Konzeptphase. Inhalt: Berechtigungsmodell, Namenskonzept, Layout- und Navigationskonzept, grafisches Konzept, Style Guide, Templates, Suchfunktionen, Einbindung der Kern- und Fachanwendungen sowie von Gever-Systemen (elektronische Geschäftsverwaltung), Einbindung der bestehenden Extranetlösungen
- Lieferung einer Content Management System Software (CMS) mit allen notwendigen Interfaces zu Kern- und Fachanwendungen sowie von Gever-Systemen
- Implementation des Detailkonzeptes und Migration der Datenbestände
- Inbetriebnahme der Web-Plattform (schlüsselfertig)
- Unterstützung und Schulung der internen Anwender
- Wartung und Support (1st- und 2nd-Level, Zentrale Hotline)
- Mitarbeit in der Steuerungs- und Erfahrungsgruppe für die Lösung

Die Umsetzung der Lösung muss in 6 bis 9 Monaten erfolgen.

Wartung und Support sind nach der Inbetriebnahme für 4 Jahre zu Fixpreisen zu garantieren. Nur wichtige funktionale Verbesserungen werden allen Dienstleistungsbezügern einmalig verrechnet. Alle übrigen Anpassungen werden laufend durchgeführt und sind im Fixpreis inbegriffen. Im 4. Jahr kann eine Nachfolgelösung für die kommenden Jahre angeboten werden (siehe Kapitel „Zielsetzungen“ auf Seite 6).

Dank

Wir danken Daniel Harder von der Gemeinde Freienbach für die Zurverfügungstellung seiner Ausschreibungsunterlagen.

acm, 06.11.2018

Anforderungskatalog

Die Anforderungen sind gegliedert nach den folgenden Kategorien:

- Grundfunktionalitäten
- Bürger und Bürgerinnen (Government to Citizen G2C) sowie Wirtschaft und weiter Beziehungen (Government to Business G2B)
- Gemeindeinterne Anwender sowie Web-Verantwortliche
- Dienstleistungen
- Technik

Innerhalb dieser Kategorien erfolgt jeweils noch eine Einteilung nach Typ:

- ALL - Allgemein
- FUN - Funktion
- SIC - Sicherheit
- TEC - Technik
- DL - Dienstleistung
- SUP - Support

Grundfunktionalitäten

Die Grundfunktionalitäten müssen in allen Web-Zugangsbereichen sowie bei den Anwendern (G2C und G2B) und im Betrieb der Website vorhanden sein.

Nr.	Typ	Beschreibung	In Lösung ja/nein	Erfüllungsgrad in %
1	ALL	Content Management System (CMS) Leistungsfähiges CMS zum Erstellen, Verwalten und Publizieren von Webseiten und Apps. Automatisch geführte Indexierung und Sitemap. Folgende Browser müssen das CMS resp. die Website unterstützen: • Internet Explorer und Microsoft Edge • Mozilla Firefox • Chrome • Safari (jeweils minimal mit den aktuellsten Browser- und OS-Versionen und für Windows, Android, iOS und MacOS). Erstellen, Verwalten und Publizieren von Dienstleistungen (Services) respektive deren Einbindung in die Apps und Website		

2	ALL	Mandantenfähigkeit Das CMS muss das Einrichten und Verwalten von mindestens 500 Mandanten zulassen.		
3	ALL	Zugangsbereiche Jeder Mandant muss in sich geschlossen in die Bereiche Internet, Intranet und Extranet unterteilt werden können.		
4	FUN	Anwendung grafisches Konzept Das zur Ausschreibung gehörende grafische Konzept muss umgesetzt werden können. Veränderungen am Konzept dürfen später nur von einem berechtigten Personenkreis vorgenommen werden.		
5	FUN	Linkchecker Links (externe und interne) müssen automatisch periodisch oder per Auftrag überprüft werden können. Fehler sind zu rapportieren und wo möglich automatisch zu ändern.		
6	FUN	Style Guide / Style Sheets Anbindung des CMS Inhaltes an Style Sheets in Form von Cascading Style Sheets (CSS) oder ähnlichen Techniken. Die neusten Standards sind zu berücksichtigen,		

7	FUN	Personenregister mit Abteilungsverwaltung Die Adressen müssen über Export-Funktionen in MS Office Produkte oder Anwendungen übernommen werden können. Gleichzeitig muss auch eine geeignete Import-Funktion aus den Haupt- oder Fachanwendungen vorhanden sein.		
8	FUN	Veranstaltungskalender und Rechtserlasse Folgende Anforderungen müssen erfüllt werden: - Import und Export der Daten (als Office-Dateien und PDF-Datei) - Umfangreiche Sortier- und Gruppierungsmöglichkeiten nach Gesetz, Erscheinungsdatum, Abschnitt, Artikel, litera analog zhlex etc. - Umfangreiche Suchoptionen nach Rubrik, Ortschaft, Zeitraum sowie integrierte Volltextsuche. Eine Export- resp. Importschnittstelle zu weiteren Systemen wie Gever ist zwingend.		
9	FUN	Shop für Online-Schalter und Bestellverwaltung Der Online-Shop verfügt über alle Eigenschaften gemäss dem heute aktuellen Stand wie - Produkte/Artikel sollen online administriert und veröffentlicht werden können. - Artikel sollen zu Gruppen zusammengefasst werden können. - Der Shop lässt sich einfach erweitern (neue Produkte		

		und Produktearten). - Die Berechtigung für das Bearbeiten von Artikeln soll über die Gruppen möglich sein. - Bestellungen werden bestätigt. - Zahlungen sind mit Kreditkarten, paypal etc. möglich. - Bestellung und Abholung in der Gemeinde vor Ort ist möglich. - Bestellungen werden aktuell abgebucht. - Der Versand von Artikel wird unterstützt (Lieferscheine, Adressenetiketten etc.) - Die aktuellen Bestellungen sind einfach zu verarbeiten. - Die Billetbestellung für die Generalabonnemente (SBB-Tageskarten) wird über den Online-Shop abgewickelt. - Alles muss über die URL der Gemeinde laufen, auch der Shop		
10	FUN	News inkl. Archiv Archiv mit automatischer oder manueller Archivierung der Meldungen.		
11	FUN	Newsletter Mit Abo-Funktion (oder ähnliche Lösung) mindestens für die Bereiche: - - Energie (HTML-E-Mail) - - Entsorgungen (HTML-E-Mail und SMS) - - Informationen/Aktuelles (HTML-E-Mail und SMS) - - Neuigkeiten der Kommissionen (HTML-EMail) - - Verkehrsbehinderungen (HTML-E-Mail und SMS) Die Bereiche sind von der Gemeinde erweiterbar. Die Newsletter müssen zeitgesteuert mit von/bis Angaben versendet werden können.		

		Die Kosten per SMS sind separat auszuweisen		
12	FUN	Fundgrueb / Pinnwand Einträge müssen direkt publiziert werden können (der Mandant/Veranwortliche wird mittels E-Mail über den Eintrag informiert).		
13	FUN	Umfragen Einfaches Erstellen von Umfragen.		
14	FUN	Vereinsverzeichnis Mit der Möglichkeit der Suche nach Rubriken, Text, Verantwortlichen.		
15	FUN	Wahlen und Abstimmungen Grafische Darstellung der Resultate.		
16	SIC	Verschlüsselung von Formulardaten Formulardaten müssen über einen verschlüsselten https-Zugang abgerufen werden können.		
17	SIC	Verwaltung der Rechte Die Mandanten und ihre Anwender müssen in Gruppen verwaltet werden können. Den Gruppen müssen diverse Rechte und Rollen zugeordnet werden können.		
18	TEC	Webstatistik		

		Die Webstatistik muss analog Google Analytics (SEO-Tool) sein oder mindestens folgende Funktionen abdecken: - Page Views pro Seite - Anzahl Unique Visitors - Referrer - Aufrufe aus der Schweiz - Google-Ranking Analyse Ausland - Liste der Suchbegriffe		

Anforderungen der Anwender (G2C und G2B)

Unter Anwender verstehen wir den Internetbenutzer, der über den öffentlichen Bereich auf die Website zugreift.

Nr.	Typ	Beschreibung	In Lösung ja/nein	Erfüllungsgrad in %
19	ALL	Barrierefreiheit Das CMS muss sowohl WAI-konform als auch HTML-konform nach W3C sein.		
20	ALL	ePayment Es muss eine Möglichkeit geben, damit Dienstleistungen und Produkte auf einfache Weise elektronisch bezahlt werden können.		
21	ALL	Mehrsprachigkeit Texte müssen mehrsprachig in minimal 2 Sprachen angezeigt werden können. Dabei wird eine Trennung von Text und Bilder verlangt (für Bilder muss die Möglichkeit bestehen, sie wahlweise einmal oder mehrmals abzulegen).		
22	ALL	PDF Export / Druckfunktion Pro Seite gibt es eine Funktion PDF-Export und Drucken.		

23	ALL	Suchfunktion / Suchmaschine Der Besucher muss auf der Website eine gute und verständliche Suche (über Text und Dokumente) angeboten werden. Die Suchresultate müssen vermerken, ob es sich um einen Text oder um ein Dokument handelt. Die Suchresultate sind gewichtet (siehe Bemerkungen dazu auf Seite 8).		
24	ALL	Mobile-Lösung Die Website muss responsiv sein, d.h. der Besucher hat die komplette Website optimiert auf seinem Smartphone oder Tablet dargestellt (und nicht nur Teile davon oder einen dezidierten Auftritt). Sämtliche Informationen müssen an das mobile Gerät angepasst zugänglich und lesbar sein.		

Gemeindeinterne Anwender sowie Web-Verantwortliche

Unter den gemeindeinternen Anwendern sowie Web-Verantwortlichen verstehen wir die Benützenden des CMS innerhalb der Gemeinde.

Nr.	Typ	Beschreibung	In Lösung ja/nein	Erfüllungsgrad in %
25	ALL	Mehrere Mandanten verwalten Ein Web-Verantwortliche muss mehrere Mandanten verwalten können.		
27	ALL	Einbindung von externen Inhalten Das Einbinden von externen Inhalten, speziell aus Office-Produkten, muss einfach und ohne Medienbruch machbar sein.		
28	ALL	Erstellung von Formularen Das Erstellen von Web-Formularen muss (z.B.) mit einem Formular-Manager interaktiv und dynamisch unterstützt sein. Feedbackadressen (E-Mail), Kommentarfelder, Checkboxen etc. müssen pro Formular individuell definierbar sein. Formulare (mit Feldern, Kommentarfeldern, Checkboxen etc.) müssen selber erstellt werden können.		

29	ALL	Einbindung von Grafiken/Medien Die gängigsten Grafik- und Medienformate werden für die Einbindung in die Website unterstützt.		
30	ALL	Sprache Sämtliche anwender- und betriebsseitigen Tools müssen in Deutsch erhältlich sein.		
31	ALL	Rechtschreibung Beim direkten Erstellen von Inhalt oder auch beim Import von externen Inhalten muss eine Rechtschreibeprüfung zur Verfügung stehen.		
32	ALL	Zeitabhängiges Publizieren - Ort Der Anwender muss in der Lage sein, Web-Inhalte jederzeit unabhängig, mit von/bis Angaben, zu publizieren / veröffentlichen. Zeitlich abgelaufene Inhalte müssen wahlweise entweder in Archiven erhalten bleiben oder automatisch gelöscht werden. Der Ort kann für eine Periode gewählt werden (zum Beispiel auf der Hauptseite)		

33	ALL	Zugriff auf Sites Die Zugriffsrechte auf die Bearbeitung von Web-Sites und Teilen davon muss über Gruppen gesteuert und eingeschränkt werden können. Die Rechtevergabe kann übersichtlich eingesehen und ausgedruckt werden. Die Rechtevergabe wird protokolliert. Sie kann einfach anhand von Protokollen nachvollzogen werden.		
34	TEC	Vorschau im Editor Für den internen Anwender muss eine Vorschau im Editor zur Verfügung stehen.		
35	TEC	Textbearbeitung Der interne Anwender muss die Möglichkeit haben, im Editor auf Quellcode zu wechseln.		
36	TEC	XML Import/Export Für den Import und den Export muss eine XML-Schnittstelle zur verfügbar sein.		

37	TEC	Kurze URLs – Weitere Anforderungen an URLs Benutzerfreundliche kurze URLs. Es müssen Short URL's eingerichtet werden können (www.gemeinde.ch/musikschule) URL-Setup: für News z.B. https://gemeinde.ch/2017/08/07/Newsletter/ URL-Setup für Seiten z.B. https://gemeinde.ch/verwaltung/liegenschaften/		
38	FUN	Templates Der Web-Verantwortliche muss pro Mandant zentral die Templates und Stylesheets bearbeiten und verwalten können		
39	FUN	Zentrale Verwaltung von externen Links Externe Links sollen zentral durch den Web-Verantwortlichen verwaltet werden können.		

Dienstleistungen

Nr.	Typ	Beschreibung	In Lösung ja/nein	Erfüllungsgrad in %
40	DL	Konzeptionsphase		
41	DL	Realisierungsphase und Schulung		
42	DL	Datenübernahme		
43	DL	Wartung und Support		

Technik

Nr.	Typ	Beschreibung	In Lösung ja/nein	Erfüllungsgrad in %
44	TEC	Interne Suchmaschine Innerhalb des CMS soll eine integrierte Suchmaschine vorhanden sein.		
45	TEC	Zugang CMS Der Zugang für die Web-Verantwortlichen muss mittels Benutzername und Passwort geschützt sein. Eine 2-Faktor-Authentifizierung muss für alle internen Anwender vorhanden sein.		
46	TEC	Einbindung externer Applikationen Externe Applikationen wie Hauptanwendungen und Fachanwendungen sowie Gever-Systeme müssen - wo vorhanden - über standardisierte Schnittstellen (alle eCH-Standards oder internationale Standards wie SAML) ins CMS eingebunden werden können.		
47	TEC	Hosting-Standort Die Website mit ihren Mandanten muss in der Schweiz gehostet werden.		

48	TEC	Verfügbarkeit Die Website muss während 365 Tage im Jahr zu 99.95% verfügbar sein. Business Continuity Management-Konzepte müssen vorhanden und funktionsfähig sein.		
49	TEC	Grafikkonzept Das von der Gemeinde geforderte Grafikkonzept muss mit dem CMS (Standard) und den dazugehörigen Tools (Veranstaltungskalender etc.) umgesetzt werden können.		
50	SUP	Wartungsfenster / Supportzeiten Ein Support von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr muss angeboten werden. Die Lösungszeit beträgt für 95% der Fälle 30 Min und kann durch den 1st Level Support erfolgen. Wartungsfenster müssen ausserhalb dieser Zeiten angesetzt werden. An Wahlen- und Abstimmungswochenenden ist der Support erreichbar (mit geringen Zusatzkosten).		
51	SUP	Pikettkonzept ausserhalb Supportzeiten Das Pikettkonzept der Gemeinden muss eingehalten werden.		

52	TEC	Zertifikate und Zugriff Gemeindeauftritt nur über SSL-Verbindung aufrufbar. HTTP-Aufrufe werden weitergeleitet. Unterstützung beim Bezug von SSL-Zertifikaten (am besten Extended Validation Zertifikate). Für Zugriff auf eBürger-Konto mehrere Möglichkeiten anbieten wie - Gemeinde versendet Schreiben nach Registration mit Freischaltcode. - Neue Lösungen wie Mobile ID, Suisse-ID etc. nach dem neusten Stand der Technik - 2-Faktor-Authentifizierung nicht nur über SMS sondern auch über Authentification-Apps (z.B. Google Authentificator) Eine (Signatur-) Lösung für Inhalte wie Amtliche Publikationen ist vorzusehen.		

Weitere Optionen

Optionen, deren Funktionalitäten im Pflichtenheft nicht aufgeführt wurden, aber aus Lieferantensicht notwendig sind oder bisher von allen Gemeinden (der Mehrheit der Gemeinden) benötigt respektive verwendet wurden, können unter ‚Optionen' wie folgt aufgeführt werden:

Kurzbeschreibung der Funktionalität	Lizenzpreis (nach Gemeindegrösse)	Gestaffelter Wartungspreis			
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr

Option ‚Front Office‘

Zentraler virtueller Empfang für Einwohnerinnen und Einwohner sowie für die Wirtschaft auf Web und App

Als Option ‚Front Office‘ können die geplanten Funktionalitäten für einen weiteren Ausbau des Webauftritts in Zukunft (ab 2019) gemäss den aufgezählten Themenschwerpunkten aufgezeigt werden:

Virtueller ‘Empfangsdesk’

- Einsatz eines virtuellen Empfangsdesk für mehrere Gemeinden mit generischen Funktionalitäten
  Beispiel:
  1. *Anfrage an das Front Desk ‚Ich möchte umziehen‘*
  2. *Erklärung des Vorgangs und der benötigten Unterlagen*
  3. *Zuweisung zur Website der Gemeinden mit eUmzugCH vom Front Desk*
- Zuweisung zum Service der Gemeinde aufgrund gezielter Stichwörterabfragen
- Einsatz von Chatfunktionen mit der Empfangsdesk oder den zuständigen fachlichen Mitarbeitenden
- Vertretung von Gemeinden bei Anfragen, Massnahmen für einen 7x24 Betrieb
  Beispiel: von 18:00 bis 07:00 Uhr am Folgetag nimmt der Dienstleister A die Anfrage der angeschlossenen Gemeinden ab und bearbeitet sie so weit wie möglich
- Einsatz von Chatbots
- Weitere personifizierte Dienste ohne Einsatz von Personal
- Umsetzung des Grundsatzes der einmaligen Erfassung der Daten durch den Kunden und deren Weiterleitung an die entsprechenden Services

Prozessverbesserung und Vereinfachungspotenzial

- Neuorientierung bei der Darstellung und Struktur der Webdienste und Gemeinde-Apps
    - Designerweiterungen durch den Kunden (minimale Ergänzungen der Menü-Struktur, neue Seiten/Angebote, Vorlagen für Seiten/Angebote)
- Anbindung von bestehenden Fachanwendungen und Geschäftsverwaltungssystemen (Gever) im ‚Online Schalter' (alle Anwendungen oder zumindest solche mit grossem und mittlerem Volumen) an Webdienste (und Gemeinde-Apps)
- Vereinfachungspotenzial der Verwaltungsprozesse unter Verbesserung der bestehenden Webdienste oder Einsatz von neuen Services und Technologien

Digitale Unterschriften und Zeitstempel

- Einsatz der digitalen und qualifizierten Unterschrift
- Einsatz von Zeitstempeldiensten

Unterstützung der ‚Smart City'

- Anwendungen für den Meldefluss von Ereignissen und Vorkommen an die Gemeinde wie Reklamationen oder Störungen der kommunalen Infrastruktur
- Meldefluss von Verkehrsleitsystemen

Identitymanagement

- Einsatz Identitymanagement - Kundenidentifikation über Gemeinde- und Kantonsgrenzen sowie beim Bund einfach und sicher einsetzbar
- Einsatz Identitymanagement - Erfüllen der Anforderungen an IDV Schweiz (wenn verfügbar)
- Einsatz Identitymanagement - Erfüllen der Anforderungen an kantonale IDPs (wenn verfügbar)
- Einsatz eID (sobald verfügbar)

Standards

- Einhaltung und Einsatz der schweizweiten Standards von eCH, Mitwirkung an der Erarbeitung der Standards (auch in Zusammenarbeit mit den Anbietern der Fachanwendungen)
- Mitarbeit in weiteren nationalen Standardisierungsgremien

Informationssicherheit

- Sicherheitsmassnahmen im Bereich der Webdienste
- Erfüllungsgrad der OWASP Anforderungen
- Sicherheitszertifizierungen im Betrieb (wie ISO 27001 etc.)

Diese Liste kann nicht abschliessend sein – bitte zeigen Sie auch ihre weiteren Überlegungen für die Erbringung von bestehenden und neuen Services an die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft auf. Für das beim Kanton und Gemeinden initialisierte Projekt ‘Front Office’ wird Ende 2018 voraussichtlich ein Beschrieb einer Business-Architektur erarbeitet.