

## **1. Einleitung**

---

Der Auftraggeber sucht qualifizierte Dienstleister für den Aufbau und Betrieb der EUDI Wallet Support Organisation in Deutschland. Ziel ist es, eine zuverlässige, datenschutzkonforme und barrierefreie Supportinfrastruktur zu etablieren, die sämtliche Nutzergruppen der EUDI Wallet – B2C (Wallet Nutzer:innen) sowie institutionelle Partner (B2B: Dokumenten-Aussteller und Dokumenten-überprüfende Parteien) vom öffentlichen Launch im Januar 2027 an professionell unterstützt werden sollen. Bereits zuvor wird im Oktober 2026 eine sog. Closed Beta als Vorlauf-Test gestartet, zu dem auch der Support von EUDI Wallet und Ökosystem im kleineren Umfang bereitgestellt werden muss.

Der Auftraggeber führt drei Vergabeverfahren durch, deren zu beschaffende Leistungen zusammen die vollständige operationelle Supportlandschaft abdecken:

1. Den BPO-basierten Kontaktbetrieb, das so genannte Contact Center (Los 1; erstes Vergabeverfahren),
2. die technische Supportinfrastruktur, auch Tooling genannt (Los 2; zweites Vergabeverfahren), sowie
3. das VoC System, zuständig für das Feedback/Umfrage- und Analytiksystem (Los 3; drittes Vergabeverfahren).

### **1.1 Bieter- und Bietergemeinschaften möglich.**

---

Es ist möglich, als Bieter, oder auch als Bietergemeinschaft, in allen drei Vergabeverfahren ein Angebot einzureichen.

Die Leistungen aller Lose sind eng miteinander verzahnt und müssen nahtlos in die vom Auftraggeber intern betriebenen Governance- und Qualitätssicherungsstrukturen integriert werden. Sie müssen außerdem die Interoperabilität untereinander gewährleisten.

Sämtliche Leistungen müssen den einschlägigen rechtlichen und regulatorischen Anforderungen entsprechen, insbesondere:

- Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO / GDPR) und BDSG
- ISO 27001 – für alle datenhaltenden und datenverarbeitenden Systeme
- BITV 2.0 / WCAG 2.1 – für alle öffentlich zugänglichen digitalen Kontaktpunkte
- eIDAS 2.0-Verordnung – soweit auf den Supportbetrieb anwendbar

### **1.2 Vorbehalt Jobprofile und Lebensläufe**

---

Bieter müssen mit ihrem Angebot keine Jobprofile oder Lebensläufe einreichen. Der Auftraggeber behält sich jedoch das Recht vor, jederzeit – sowohl während des Vergabeverfahrens als auch nach der Zuschlagserteilung und während der gesamten Vertragslaufzeit – Jobprofile und/oder Lebensläufe der konkret eingesetzten Personen je Rollenkategorie einzufordern.

Der Auftragnehmer ist während der Vertragslaufzeit verpflichtet, angeforderte Unterlagen innerhalb

von 5 Werktagen nach Aufforderung vollständig bereitzustellen. Während der Durchführung des Vergabeverfahrens wird der Auftraggeber angemessene Fristen für die Vorlage von Unterlagen setzen. Die eingesetzten Personen müssen die im Abschnitt 4 (Los 1), Abschnitt 5 (Los 2) und Abschnitt 6 (Los 3) dieser Leistungsbeschreibung definierten Mindestanforderungen je Rollenkategorie erfüllen. Der Auftraggeber kann bei Nichtvorlage oder bei nachgewiesener Unterschreitung der Mindestanforderungen den Austausch der betreffenden Person verlangen.

### **1.3 Anforderungen an Sprachkenntnisse der eingesetzten Mitarbeiter:innen**

---

Soweit an die vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiter:innen bestimmte Anforderungen gestellt werden, die ihre Sprachkenntnisse betreffen, wird in dieser Leistungsbeschreibung auf den Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen (GeR) Bezug genommen. Die Sprachkenntnisse der vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiter:innen müssen die jeweils genannten Niveaus erreichen und ggf. durch entsprechende Nachweise belegt werden.

## **2. Hintergrund: Das Deutsche EUDI-Wallet-Ökosystem**

---

Die European Digital Identity (EUDI) Wallet ist eine zentrale Initiative im Rahmen der novellierten eIDAS-2.0-Verordnung der Europäischen Union. Es zielt darauf ab, ein vertrauenswürdiges, interoperables Rahmenwerk für digitale Identitäten in allen Mitgliedstaaten zu schaffen, das es Einzelpersonen und Unternehmen ermöglicht, sich sicher zu identifizieren, überprüfbare Zugangsdaten (Credentials) zu speichern und auf öffentliche sowie private Dienste in der gesamten EU zuzugreifen.

Innerhalb dieses europäischen Rahmens übernimmt der Auftraggeber eine zentrale Rolle bei der Gestaltung und dem Betrieb von Schlüsselkomponenten des deutschen EUDI-Wallet-Ökosystems. Es ist keine eigenständige Anwendung, sondern eine komplexe digitale öffentliche Infrastruktur, die sich aus miteinander interagierenden Produkten, Diensten, Governance-Mechanismen und Interessengruppen zusammensetzt.

Der Auftraggeber ist für zwei primäre digitale Produkte verantwortlich:

### ***Nationales EUDI-Wallet – B2C-Produkt***

Die nationale EUDI-Wallet ist eine mobile Anwendung, die es Einzelpersonen ermöglicht, ihre Identität digital nachzuweisen, digitale Nachweise (z.B. Ausweisdokumente, Führerscheine, Bildungsnachweise) zu speichern und vorzulegen sowie ausgewählte Attribute auf datenschutzkonforme Weise mit öffentlichen und privaten Diensten zu teilen. Als B2C-Produkt muss die Wallet höchstens Standards in Bezug auf Nutzungsfreundlichkeit, Vertrauen, Sicherheit und Barrierefreiheit genügen. Die Gewährleistung inklusiver Nutzungserlebnisse ist von entscheidender Bedeutung, da die Wallet dazu bestimmt ist, ein zentraler Zugangspunkt zu digitalen öffentlichen und privaten Diensten in Deutschland zu werden.

### ***EUDI (HUB) – B2B-Produkt***

Das Ecosystem Management Portal, auch Hub genannt, ist die zentrale Plattform für die Verwaltung und Steuerung der Teilnahme am deutschen EUDI-Wallet-Ökosystem. Es ermöglicht Organisationen und Behörden, sich als vertrauende Partei ("Verifier", bzw. Dokumenten-prüfende Stellen) oder Herausgeber von digitalen Nachweisen ("Issuer") zu registrieren, juristische Personen zu identifizieren, Zertifikate zu verwalten und auf Transparenz-Dashboards zuzugreifen. Als B2B-Produkt muss das Hub höchsten Standards in Bezug auf Nutzungsfreundlichkeit, Compliance, Sicherheit und Zuverlässigkeit genügen.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, als Bereitsteller des deutschen EUDI-Ökosystems eine durchgängige (End-to-End) Nutzungserfahrung für alle Stakeholder zu gewährleisten – von der Credential-Ausstellung über die Speicherung und Authentifizierung bis hin zur Präsentation und den möglichen Interaktionen nach einer Transaktion. Der Support ist ein zentraler Bestandteil dieser End-to-End-Erfahrung.

Da die Gestaltung und Umsetzung von Nutzungserfahrungen häufig mehrere Akteur:innen und Systeme umfassen, können Lücken in der Barrierefreiheit einer einzelnen Komponente die Barrierefreiheit des gesamten Ökosystems beeinträchtigen. Daher ist eine ökosystemweite Sichtweise erforderlich, um eine kohärente Umsetzung und nachhaltige Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten.

#### **HINWEIS ZUR LESBARKEIT**

✓Muss-Anforderung = Zwingende technische oder rechtliche Anforderung. Nichterfüllung führt zum Ausschluss vom Vergabeverfahren. Wird die Muss-Anforderung während der Vertragslaufzeit nicht erfüllt, ergeben sich vertragsrechtliche Konsequenzen.

✓Im Lösungskonzept darzustellen = Konzeptionelle Anforderung. Bieter müssen im Lösungskonzept darstellen, wie sie diese Anforderung erfüllen. Qualität und Detaillierungsgrad fließen in die Bewertung der Angebote ein.

### **3. Überblick: Support-Organisationsstruktur**

Die Support Organisation des Auftraggebers ist in vier Unterstützungslevels gegliedert. Die Leistungen von Los 1 adressieren primär Level 0 und Level 1 Support (Selfservice und Erstkontakt); Los 2 und Los 3 wirken übergreifend für die technische Infrastruktur bzw. das Feedback- und Analysesystem.

Level	Bezeichnung	Aufgaben	Lose Bezug
Level 0	Self-Service	FAQ-Portal, Knowledge Base, automatisierter Chatbot, In-App-Hilfen, angeleitete Tutorials, primäre Skalierungsebene durch KI-Ausbau	Los 2 (Tooling), Los 3 (VoC/Analytics)

Level 1	First Contact	Erster Kontaktpunkt über alle Kanäle: allgemeine Fragen, einfache technische Unterstützung, Credential-Fragen, RP-Onboarding-Anfragen. Eventually Live-Agent und Live-Chatbot Betrieb	Los 1 (BPO), Los 2 (Tooling), Los 3 (VoC/Analytics)
Level 2	Technical & Credential support	Komplexe Fälle: Credential-Provider-Issues, App-Sperren, Authentifizierungsfehler, API-Integration für Aussteller & vertrauende Parteien	Los 2 (Tooling), Los 3 (VoC/Analytics)
Level 3	Eskalation & Incident Management	Kritische Ausfälle, Sicherheitsvorfälle, strukturierte Übergabe an Wallet Dev oder Ecosystem Infrastruktur	Los 2 (Tooling), Los 3 (VoC/Analytics)

### STEUERUNG & QUALITÄTSSICHERUNG

Die operative Steuerung, interne Qualitätssicherung, Governance und das Eskalationsmanagement verbleiben vollständig beim Auftraggeber (Head of Support Organisation & internes Kernteam). Die Auftragnehmer der drei Lose agieren als extern beauftragte Dienstleister unter klarer vertraglicher Qualitäts- und Datenschutzsteuerung.

### 3.1 End-to-End SLA-Logik über Support-Level hinweg

Neben kanal- und losspezifischen SLAs gilt folgende durchgängige End-to-End-Bearbeitungslogik für den gesamten Support-Prozess:

Eskalationsstufe	Bearbeitungsziel	Max. Gesamtdauer (ab Erstkontakt)	Verantwortung
Level 0 → Level 1	Erstkontakt und/oder Ticket-Erstellung	≤30 Min. (innerhalb Betriebszeiten)	Los 1 & Los 2
Level 1 → Level 2	Eskalation bei Nicht-Erfüllung Level 1	≤12 Std. (innerhalb Betriebszeiten)	Los 1 → internes Team
Level 2 → Level 3	Eskalation kritischer / sicherheitskritischer Fälle	≤6-8 Std. (innerhalb Betriebszeiten / ≤12 Std. außerhalb Betriebszeiten) → unter Vorbehalt in Bezug auf Notfälle und/oder nach Ramp-up-Phase	Los 1 → internes Team und internes Support Team Auftraggeber in Kollaboration

### MUSS-ANFORDERUNG

✓ Los 1 (PBO) ist verpflichtet, Nutzer:innen aktiv über den Status ihres Falls zu informieren, wenn eine Bearbeitung länger als 24 Std dauert – auch wenn die Lösung intern auf Level 2/3 liegt. Die Kommunikationsverantwortung zum/zur Nutzer:in verbleibt ≤24 Std.

### 3.2 Schnittstellen und Datenflüsse zwischen den Losen

Die nachfolgende Tabelle definiert verbindlich, welches Los für welche Schnittstellenleistung verantwortlich ist. Das jeweilige Lösungskonzept soll die Operationalisierung der Integration mit darstellen.

Schnittstelle	Output Los / System	Input Los / System	Betriebsverantwortung
Ticket-Daten	Los 1 (BPO)	Los 2 (Ticketsystem)	Los 2 stellt API bereit; Los 1 liefert
Interaktionsmetriken Analytics	Los 2 (Ticketsystem, Telefonie)	Los 3 (VoC)	Los 2 stellt API bereit; Los 3 konsumiert
Post-Interaction- Survey Trigger	Los 2 (Ticketsystem)	Los 3 (VoC-Plattform)	Los 2 sendet Event; Los 3 verarbeitet
Event-Log-Daten (all logs)	Los 1 + 3	Los 2 (Zentrales Event-Log-System)	Los 2 betreibt zentrale Log-Infrastruktur
Pattern-Alert (Musterwarnung)	Los 3 (VoC)	Auftraggeber (Head of Support)	Los 3 sendet; Auftraggeber empfängt
In-App Ticket Trigger	Wallet App (Dev Team)	Los 2 (Ticketsystem) via API	Los 2 stellt API bereit; Wallet Dev integriert
Chatbot Eskalation / live agent	Los 2 (Chatbot)	Los (BPO-Agenten)	Los 2 stellt Übergabelogik bereit; Los 1 empfängt

### MUSS-ANFORDERUNG

✓ Alle Schnittstellen müssen vollständig API-basiert und dokumentiert sein. Die Interoperabilität zwischen den Losen ist vor Go-Live durch einen gemeinsamen Integrationstest (koordiniert durch den Auftraggeber) nachzuweisen. Jedes Los ist für die Bereitstellung der in der Spalte “Betriebsverantwortung” definierten API-Seite verantwortlich.

### 3.3 KI-gestützte, nachhaltige Skalierbarkeit (losübergreifend)

### MUSS-ANFORDERUNG

✓ Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass alle eingesetzten KI-Komponenten: DSGVO-konform und ausschließlich EU-gehostet betrieben werden. Es dürfen keine Trainingsdaten aus den Supportinteraktionen außerhalb der EU-Infrastruktur verwendet werden. Die KI-Komponenten müssen vollständig auditierbar und jederzeit durch den Auftraggeber einzeln abschaltbar sein. Es dürfen keine PII (personenbezogene Daten) in KI-Modelle eingespeisen werden.

### **IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN**

- Stufenweiser Ausbauplan für KI-gestützte Automatisierungen auf allen Support-Leveln mit konkreten Meilensteinen.
- Roadmap zur Steigerung der Self-Service-Deflection-Rate innerhalb von 12 Monaten nach Go-live im Januar 2027.
- Konzept für KI-gestützte Triage, automatisierte Ticketklassifikation und KI-basierte Antwortvorschläge.
- Darstellung der Trainingsgrundlagen und Compliance Strukturen.

### **3.4 Sicheres Erstidentifikationsverfahren (losübergreifend)**

---

Da dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer beim Eingang des Erstkontakts keinerlei Nutzerinformationen vorab vorliegen, muss der Auftragnehmer ein sicheres, datenschutzkonformes Verfahren zur Identifikation aller Kontaktpersonen betreiben.

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓ Verbindliche Anforderungen an das Erstidentifikationsverfahren:

- Eindeutige Identifikation jeder kontaktierenden Person ohne Einsicht in Wallet-Inhalte oder Credentials. (z.B. einen kryptografischen Code oder Schlüssel durch den Support)
- Definierte Identifikationsmerkmale, die Nutzer:innen bei Erstkontakt durch eine bewusste Einverständniserklärung bestimmen, bzw freigeben können.
- Für B2B-Partner: separate, vertraglich hinterlegte Identifikationsroutine mit benannten Ansprechpersonen und signierten Referenzdaten.
- Vollständige DSGVO-Konformität und lückenlose Protokollierung jedes Identifikationsschritts in einem Event-Log

### **IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN**

- Technische Architektur des Identifikationsverfahrens inkl. Prüflöge
- Nutzerkommunikation und Onboarding zum Verfahren

### **3.5 Event-Logs und Protokollierung (losübergreifend)**

---

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓ Eine lückenlose, manipulationssichere Protokollierung aller Support-Interaktionen, Systemzugriffe und Verarbeitungsvorgänge ist für alle Lose dieser Ausschreibung verbindlich.

- Unveränderlichkeit: Alle Event-Logs manipulationssicher gespeichert.
- Vollständigkeit: Jede Interaktion, jeder Systemzugriff, jeder Identifikationsvorgang, jede Eskalation und jede Datenänderung mit Zeitstempel, interner Benutzer-Identifikation, Aktion und Ergebnis protokolliert.
- Granularität: Protokollierung auf Ereignisebene (nicht nur per Session).

- Aufbewahrung: Mind. 12 Monate online verfügbar; mind. 36 Monate archiviert; gemäß DSGVO-Mindestzeitraum
- Auditierbarkeit: Alle Logs durch den Auftraggeber, den Datenschutzbeauftragten DSB und Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) jederzeit abrufbar und prüfbar.
- Exportfähigkeit: Vollständiger Export innerhalb von 24 Stunden auf Anforderung.
- Anomalie-Alerting: Automatische Alarmierung bei Anomalien innerhalb von „asap“ (konkrete SLA Festlegung kann erst während der Closed Beta und zum Go-Live in Januar entschieden werden) an Auftraggeber ISB oder DSB.

#### **IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN**

- Technische Architektur des zentralen Event-Log-Systems
- Nachweis der Manipulationssicherheit
- Integrations- und Übergabeprotokoll

### **3.6 Schwärzung und Redaktion hochsensibler Nutzerangaben (losübergreifend)**

---

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓Trotz klarer Vorgaben werden Endnutzer:innen in Einzelfällen (versehentlich) hochsensible persönliche Informationen übermitteln. Der Auftragnehmer muss daher ein vollständiges, technisch unterstütztes Schwärzungs- und Redaktionssystem implementieren und betreiben.

- Automatische Erkennung und Schwärzung: Eingehende Nachrichten (E-Mail, Kontaktformular, Chat oder Ticketinhalt) werden automatisch auf hochsensible Datenmuster geprüft und erkannte Daten vor Speicherung und Anzeige geschwärzt.
- Schwärzungen: Sämtliche versteckte Metadaten (z.B. Änderungshistorien, Exif-Daten), der Dateien müssen zwingend bereinigt sein. Visuelle Verpixelungen oder Weichzeichnungen von Bildern sind als Schwärzungsmethode unzulässig.
- Manuelle Redaktion: Agenten können Inhalte manuell markieren und schwärzen; jeder Vorgang wird im Event-Log protokolliert.
- Nicht-Rekonstruierbarkeit: Geschwärzte Daten dürfen technisch nicht rekonstruierbar sein.
- Nutzerbenachrichtigung: Bei automatischer Schwärzung wird der/die Nutzer:in informiert und gebeten, die Anfrage ohne sensible Daten zu wiederholen.
- Log-Eintrag: Jeder Schwärzungsvorgang wird im manipulationsgesicherten Event-Log protokolliert (ohne die geschwärzten Daten zu speichern).
- Monatliche Qualitätsprüfung: Falsch-Negativ-Rate des automatischen Systems unter 5% (Bericht an Head of Support)

#### **IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN**

- Eingesetzte Erkennungstechnologie
- Trainingsgrundlage
- Testverfahren und Nachweismethode

#### 4. Los 1 – BPO / Contact Center (0 and 1<sup>st</sup>-Level-Support-Betrieb)

##### GEGENSTAND LOS 1

Betrieb des 1<sup>st</sup>-Level-Supports für alle B2C- & B2B-Kontaktkanäle der EUDI Wallet & EUDI Hub Support Organisation. Der Auftragnehmer übernimmt den vollständigen operativen Betrieb als BPO Contact Center unter enger interner Qualitätssteuerung durch den Auftraggeber.

##### 4.1 Mindestteamgröße und Rollenprofil Los 1 (BPO)

Der Auftragnehmer hat die nachfolgend definierten Rollenkategorien mit mindestens den angegebenen Personalmengen bereitzustellen. Die konkrete Besetzung ist auf die Betriebsphasen abzustimmen (vgl. Abschnitt 4.2). Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit Jobprofile und/oder Lebensläufe der eingesetzten Personen je Rollenkategorie einzufordern (vgl. Abschnitt 1.2).

Rollenkategorie	Mindestanzahl Personen (gesamt)	Verantwortungsbereich
Technische:r Ansprechpartner:in (Projektleitung / Account Management)	1	Gesamtverantwortung BPO-Betrieb; primäre Schnittstelle zum Auftraggeber; Wissenstransfer
Team Lead (BPO Supervision)	1	Operative Steuerung der Agenten; SLA-Monitoring; Qualitätskontrolle auf Schichtebene
Fachkraft Support-Spezialist:in (L1 Agent)	Max. 10 (Closed Beta) / mind. 20 (Go-Live)	Direkte Bearbeitung eingehender Kontakte über alle Kanäle; Eskalation; Dokumentation
Q&A Training Spezialist:in	1	Qualitätsprüfung; Schulungsdurchführung; Knowledge-Base-Pflege; QA-Score-Reporting

##### MUSS-ANFORDERUNG

✓Die Mindestteamgröße je Phase ist bindend:

- Closed Beta (Q4 2026); Maximal 10 Fachkräfte Support-Spezialist:innen im Einsatz
- Go-Live (Januar 2027, Full Launch): Mindestens 20 Fachkräfte Support-Spezialist:innen ab Tag 1 einsatzbereit
- Ad-hoc Aufstockung: Kapazitätserweiterung um zusätzliche Fachkräfte muss innerhalb von 5 Werktagen nach Abruf durch den Auftraggeber realisierbar sein



- Aktivierungsgeschwindigkeit: Der Auftragnehmer muss nachweisen, dass er innerhalb von 10 Werktagen bis zu 50% zusätzlicher Fachkräfte über die vertragliche Mindeststärke hinaus mobilisieren kann
- Zielvolumen nach Ramp-up: 5.000-10.000 Kontakte pro Woche (entspricht ca. 20.000 – 40.000 Kontakten pro Monat).

#### **IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN**

- Kapazitäts- und Skalierungsplan: Wie wird von Closed Beta (max. 10 FTE) auf Go-Live (mind. 20 FTE) skaliert? Welcher Vorlauf wird für Recruiting, Training und Einarbeitung benötigt?
- Surge-Kapazität: Konkrete Darstellung der Aktivierungskapazität (z.B. Pool vorqualifizierter Fachkräfte, Partnerschaftsmodelle) für Ad-hoc-Aufstockungen

#### **4.1.2 Anforderungen an die Rollenkategorien – Los 1 (BPO)**

---

Für jede Rollenkategorie gelten die nachfolgenden Mindestanforderungen. Die eingesetzten Personen müssen diese Anforderungen nachweislich erfüllen.

##### Technische:r Ansprechpartner:in (Projektleitung / Account Management)

Die Position umfasst die übergeordnete Verantwortung für die Leistungserbringung des gesamten BPO-Betriebs sowie die primäre Schnittstelle zum Auftraggeber.

Mindestanforderungen:

- Mind. 3 Jahre Erfahrung in der Steuerung von BPO-Betrieben oder Contact-Center-Projekten für öffentliche oder Sektorenauftraggeber i.S.d. §§ 99,100 GWB
- Nachgewiesene Erfahrung im Vertragsmanagement und SLA-Monitoring
- Kenntnisse in DSGVO-konformer Datenhaltung und Reporting
- Fließendes Deutsch (C2) und Englisch (B2)

Die Person fungiert als zentrale Eskalationsinstanz und ist für die Qualitätssicherung auf Vertragsebene sowie den Wissenstransfer verantwortlich.

##### Team Lead (BPO Supervision)

Die Position umfasst die operative Steuerung der BPO-Agenten im Tagesbetrieb sowie die Sicherstellung der Servicequalität auf Schichtebene.

Mindestanforderungen:

- Mind. 3 Jahre Erfahrung als Teamlead oder Supervisor in einem mehrsprachigen Contact-Center-Umfeld
- Nachgewiesene Erfahrung in der Qualitätskontrolle (Gesprächsbewertung, Coaching)
- Kenntnisse in Ticketsystemen und CRM
- Fließendes Deutsch (C2), Englisch (B2); Erfahrung mit Barrierefreiheitsanforderungen (WCAG 2.1 / BITV 2.0) wünschenswert
- Erfahrung mit Barrierefreiheitsanforderungen (WCAG 2.1 / BITV 2.0) wünschenswert, wird bei der Angebotswertung allerdings nicht berücksichtigt

##### Fachkraft Support-Spezialist:in (L1 Agent)

Die Position umfasst die direkte Bearbeitung eingehender Kundenanfragen über alle vereinbarten Kontaktkanäle.

Mindestanforderungen:

- Mind. 1 Jahr Erfahrung im Kundensupport, vorzugsweise in digitalem oder behördlichem Umfeld
- Sicherer Umgang mit digitalen Anwendungen und mobile Apps
- Kenntnisse im DSGVO-konformen Umgang mit Nutzerdaten
- Fließendes Deutsch (C2) und nachweisbar, Englisch (B2)
- Bereitschaft zur Schulung auf EUDI Wallet-Produktkenntnisse vor Closed-Beta

Die Person ist verpflichtet, das Schwärzungsprotokoll und das Erstidentifikationsverfahren korrekt anzuwenden.

#### QA & Training Specialist:in

Die Position umfasst die regelmäßige Qualitätsprüfung von Kontakten, die Entwicklung und Durchführung von Schulungsmaßnahmen sowie die Pflege der Knowledge Base.

Mindestanforderungen:

- Mind. 3 Jahre Erfahrung in QA- oder Trainingsrollen in Contact-Center oder BPO-Umgebungen
- Erfahrung mit Bewertungsraster-Entwicklung und systematischer Stichprobenprüfung
- Nachgewiesene Kenntnisse in der DSGVO-konformen Dokumentation
- Fließendes Deutsch (C2) und nachweisbar, Englisch (B2)

Die Person verantwortet die Einhaltung des Mindest-Qualitätsscores von  $\geq 80\%$  und die regelmäßige Qualitätsberichterstattung an den Head of Support.

## **4.2 Leistungsumfang**

---

### **4.2.1 Betrieb der B2C & B2B-Kontaktkanäle**

✓Der Auftragnehmer behält sich vor, den Leistungsumfang während der Vertragslaufzeit optional auf einen 24/7-Betrieb (24 Stunden an 7 Tagen pro Woche) zu erweitern.

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓Der Bieter muss in seinem Lösungskonzept verbindlich darstellen, wie diese Skalierung operativ und personell umgesetzt wird. Das Konzept muss zwingend folgende Stufen und Kanäle abbilden:

- Stufe 1: 24/7-Bearbeitung von E-Mail-Anfragen
- Stufe 2: 24/7-Erreichbarkeit für Telefonie (Inbound)
- Stufe 3: Langfristige Integration von Live-Chat-Spezialisten im 24/7-Modus (frühestens ab Q1'28)

Der Auftragnehmer betreibt folgende Kontaktkanäle im Auftrag des Auftraggebers:

Kanal	Betriebszeiten	SLA (Erstantwort)	Anforderungen
Telefon / IVR-Hotline (AI basiertes routing)	Mo-Fr 08:00- 20:00 Uhr; IVR Ansage + Notfall Nummer	$\leq 3$ Min. Wartezeit	DTMF + Sprachsteuerung; Relay-Service (Gehörlose); keine personenbezogenen Daten über Sprachkanal

	außerhalb o.g. Zeiten		
E-Mail-Support	Mo-Fr 08:00-20:00	≤24 Stunden	Strukturierter Ticketeingang; DSGVO-konforme Zustimmungsbestätigung (alternativ Pseudonymisierung bei Ticketeingang) Kategorisierung gem. Ticketsystem (Los 2)
Web-Kontaktformular	Mo-Fr 08:00-20:00 Uhr	≤24 Stunden	DSGVO-konformes Formular; Automatische Pseudonymisierung; barrierefrei gem. WCAG 2.1
In-App-Kontaktformular / Ticket-Trigger (button)	24/7 (automatisiert)	Sofort	API-basierte Ticket-Erstellung aus der Wallet App; Koordination mit Wallet Dev Team erforderlich
Live-Chat mit Live Agent (nach ramp-up Phase)	Mo-Fr 08:00-20:00 Uhr	≤3-5 Minuten	Nachlose Übergabe vom automatisierten Chatbot zum Live Agent; Session-Erhalt; vollständige Event-Log-Protokollierung; Schwärzungssystem aktiv
Automatisierter Chatbot & Automatisierte Ticketantworten (KI-unterstützt)	24/7 (automatisiert)	Sofort	Automatische Erstantworten Standard-Anfragen im Ticketsystem; gestützte Antwortvorschläge für Agenten, DSGVO-konform;

#### 4.2.2 Inhalte der Unterstützungsleistungen

##### MUSS-ANFORDERUNG

✓Der Auftragnehmer bearbeitet im Rahmen des 1st-Level-Supports folgende Anfragen:

- App-Nutzungsfragen: Navigation, Funktionen, Einrichtung der EUDI Wallet App
- Credential-Management: Verständnisfragen zur Ausstellung, Speicherung, Vorlage und Löschung von credentials
- eID-PIN-Anfragen: Unterstützung bei PIN-Problemen (ohne Zugriff auf PIN oder credential-Daten)
- Datenschutz- und Datensicherheitsfragen: Allgemeine Auskunft gemäß vordefinierten Antwortvorlagen; Weitergabe an Level 2 bei Spezialfällen
- Barrierefreiheitsanfragen: Unterstützung von Nutzern mit besonderen Bedürfnissen
- Einfache technische Probleme: App-Absturz, Login-Probleme, Kompatibilitätsfragen

- Weiterleitung und Eskalation: Strukturierte Übergabe an Level 2 gemäß definiertem Eskalationsprozess mit vollständiger Dokumentation

#### 4.2.3 Nicht im Scope von Los 1

- Level-2 und Level-3-Bearbeitung technischer oder Credential-spezifischer Fälle
- Identitätsprüfung oder Zugriff auf Wallet-Inhalte, Credentials oder kryptographische Schlüssel
- Entwicklungsleistungen oder Systemkonfiguration

### 4.3 Qualitäts- und Governance-Anforderungen

Anforderung	Spezifikation
Mindest-Qualitätsscore	≥80% (monatliche Stichprobenprüfung durch internen QA-Lead des Auftraggebers)
Kapazitätspuffer	Mindestens 20% über der prognostizierten Kontaktvolumenmenge vertraglich gesichert; Surge-Protokoll für Launch-Phase definiert
Reporting	Wöchentliche operative KPI-Daten an interne Leads/Managers; monatlicher performance-report an Head of Support
Sprachen	Deutsch (primär), Englisch (sekundär) ab Tag 1
Onboarding-Training	Alle Agenten absolvieren folgende Inhalte vor „Go-Live“: EUDI Wallet App-Training (Auftraggeber-geführt), EUDI Hub-Training (Auftraggeber-geführt), DSGVO-Grundschulung, Barrierefreiheit, Tone-of-Voice Richtlinien, Nachweispflicht
Datenschutz	AVV gemäß DSGVO Art. 28 Pflicht. Kein Zugriff auf Wallet-Inhalte, Credentials oder Identitätsdaten. ISO 27001-Zertifizierung des Auftragnehmers erforderlich
Barrierefreiheit	Alle Kundenkommunikation WCAG 2.1 AA-konform, Relay-Service für gehörlose Nutzer, Einfache Sprache als Option
Erstidentifikation	Implementierung und Betrieb des Erstidentifikationsverfahrens gemäß Abschnitt 3.2 für alle Kontaktkanäle und Usergruppen
Schwärzungssystem	Betrieb des automatischen Schwärzungssystems gemäß Abschnitt 3.4 über alle Eingangskanäle; regelmäßige Prüfung der Erkennungsqualität
Event-Logging	Lückenlose Protokollierung aller Interaktionen gemäß Abschnitt 3.3; Logs an zentrales Log-System übergeben

### 4.4 Schnittstellen und Abhängigkeiten

- Los 2 (Tooling): Der Auftragnehmer von Los 1 nutzt die in Los 2 bereitgestellten Systeme (Ticketsystem, Telefonie/IVR). Kompatibilität und Integration sind von allen zusammen arbeitenden Parteien sicherzustellen, Auftraggeber mit Auftragnehmern von Los 1 und 2.
- Los 3 (VoC / Analytics): Kontaktdaten und Interaktionsmetriken werden gemäß Datenschutzvorgaben an das Analytics-System von Los 3 übergeben.

- Wallet-Entwicklungsteam: In-App-Kontaktkanal erfordert technische Koordination mit dem Wallet Development vom Auftraggeber.
- Internes Team: Wöchentliche Qualitätsgespräche mit allen internen Lead Positionen, monatliche performance-reviews mit dem Head of Support.

#### **4.5 Schätzzvolumen und Vertragslaufzeit**

---

- Geschätztes Kontaktvolumen „Closed Beta“ (Q4 '26): 500-1.500 Kontakte/Woche (alle Kanäle)
- Geschätztes Kontaktvolumen „Full Launch“ (Q1 '27): 1.500-3.000 Kontakte/Woche, bzw. 5.000-20.000 Kontakte/Monat (skalierbar)
- Das Kontakvolumen ab „Ramp up Phase“ (Q2+Q3 '27) muss man innerhalb der Closed Beta und Full Launch Phase heraus kalkulieren (hohe stufenweise Steigerung)
- Anzahl BPO-Agenten Closed Beta: 4-6 FTE (Vollzeitäquivalent)
- Anzahl BPO-Agenten Full Launch: 12-18 FTE
- Anzahl BPO-Agenten ab Ramp up: 20-30 FTE (skalierbar per Vertrag)
- Laufzeit: 24 Monate Basisvertrag ab Vertragsschluss, mit 1x Option auf 1 Jahr Verlängerung

### **5. Los 2 – Support-Tooling (Technische Infrastruktur)**

---

#### **GEGENSTAND LOS 2**

Bereitstellung, Implementierung, Betrieb und Wartung der vollständigen technischen Infrastruktur für die EUDI Wallet Support Organisation. Umfasst alle Systeme vom Self-Service-Portal über das Ticketmanagement bis hin zu Telefonie, Knowledge Base und Identity Management.

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓Der Auftragnehmer bearbeitet im Rahmen des 1st-Level-Supports folgende Anfragen:

Der Auftragnehmer ist nicht nur für die anfängliche Implementierung verantwortlich, sondern übernimmt auch die folgenden Verantwortlichkeiten für die Vertragslaufzeit:

- Bereitstellen und Hosten (ausschließlich EU-konform, ISO 27001-zertifiziert)
- Laufende Administration: Konfiguration, Benutzer- und Rechteverwaltung
- SLA-Regelwerke, Routing-Logik, KI-Parameterisierung
- Warten und aktualisieren: Security Patches, Versionsmanagement, Kompatibilitätspflege
- Internen Support leisten: 2<sup>nd</sup>-Level-Systemsupport für das Auftraggeber-interne Team und das BPO-Agent-Team (Los 1)
- Monitoring und Alerting der Systemverfügbarkeit (≥99,5%) betreiben

Die strategische Steuerungshoheit über alle Systeme, somit auch die Admin- und Rechtevergabe, verbleibt vollständig beim Auftraggeber.

#### **5.1 Mindestteamgröße und Rollenprofil Los 2 (Tooling)**

---

Der Auftragnehmer hat die nachfolgend definierten Rollenkategorien während der Implementierungs-, Konfigurations- und Hypercare-Phase mit mindestens den angegebenen Personalmengen bereitzustellen. Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit Jobprofile und/oder Lebensläufe der eingesetzten Personen je Rollenkategorie einzufordern (vgl. Abschnitt 1.2).

Rollenkategorie	Mindestanzahl Personen (gesamt)	Verantwortungsbereich
IT-Projektleitung / Technische:r Ansprechpartner:in	1	Gesamtverantwortung Implementierung; Steuerung Hypercare; Wissenstransfer; primäre Schnittstelle zum Auftraggeber
Senior IT-Systemarchitekt:in & Implementierungsspezialist:in	1	Systemarchitektur; Implementierung und Konfiguration aller Systemkomponenten; Administrationshandbücher
IT-Security, Compliance & Frontend Spezialist:in	1	IT-Sicherheit; Penetrationstest- Koordination; WCAG-Audit; Schwärzungssystem; Sicherheitsdokumentation

#### MUSS-ANFORDERUNG

✓Die Mindestteamgröße Los 2 umfasst während der Implementierungs- und Hypercare-Phase mindestens 3 Personen (1x je Rollenkategorie). Alle drei Rollen sind im Vollzeiteinsatz bereitzustellen, solange Implementierungsarbeiten und Hypercare laufen (voraussichtlich bis Abschluss Wissenstransfer, spätestens Q2 2027).

#### 5.1.1. Anforderungen an die Rollenkategorien – Los 2 (Tooling)

Die nachfolgend beschriebenen Rollen begleiten primär die Implementierungs-, Konfigurations- und Hypercare-Phase (Closed Beta Q4 2026 und Go-live Q1 2027). Der Auftraggeber übernimmt nach geordnetem Wissenstransfer die operative Systemhoheit.

##### IT-Projektleitung / Technische:r Ansprechpartner:in

Die Position trägt die Gesamtverantwortung für die termingerechte Implementierung und Inbetriebnahme aller Systemkomponenten sowie für die Koordination der Hypercare-Unterstützung. Mindestanforderungen:

- Mind. 5 Jahre Erfahrung in der Steuerung komplexer IT-Implementierungsprojekte, vorzugsweise im öffentlichen Sektor
- Nachgewiesene Kenntnisse in ISO 27001, DSGVO-konformer Datenhaltung und SLA-Monitoring

- Erfahrung in der Konzeption und Durchführung von Wissenstransfer-Programmen an Auftraggeber-Teams
- Deutsch (C1), Englisch (B2)

Die Person steuert den Projektplan von Implementierung über Closed Beta bis zum Go-live, ist zentrale Eskalationsinstanz während der Hypercare-Phase und verantwortet die Übergabedokumentation für das interne Team.

#### Senior IT-Systemarchitekt:in & Implementierungsspezialist:in

Die Position ist verantwortlich für den Entwurf der Gesamtsystemarchitektur, die technische Implementierung und vollständige Konfiguration aller Systemkomponenten sowie für die technische Einweisung des internen Teams des Auftraggebers.

Mindestanforderungen:

- Mind. 5 Jahre Erfahrung als Solution Architect oder Senior Engineer in Cloud-oder Hybrid-Infrastrukturprojekten
- Nachgewiesene Erfahrung mit EU-konformen Hosting (kein US-CLOUD-Act-Exposure) und ISO-27001-zertifizierten Umgebungen
- Fundierte Kenntnisse in API-first-Architekturen, RBAC- und Zero-Trust-Modellen sowie Ticketsystem- und Chatbot-Integrationen
- Nachgewiesene Erfahrung in der Erstellung von Systemdokumentationen und Administrationshandbüchern
- Deutsch (C1 oder C2)

Die Person verantwortet Architekturskizze und Datenflussdiagramm als Pflichtunterlagen der Ausschreibung und überführt alle Systemkenntnisse durch strukturierte Schulungen an das interne Team.

#### IT-Security, Compliance & Frontend Spezialist:in

Die Position stellt die Sicherheits-Compliance aller Systemkomponenten sowie die Barrierefreiheit aller Oberflächen vor Go-live sicher und befähigt das interne Team zur selbstständigen Weiterführung.

Mindestanforderungen:

- Mind. 3 Jahre Erfahrung in IT-Sicherheit und Compliance in DSGVO-regulierten Umgebungen
- Mind. 3 Jahre Erfahrung in Frontend-Entwicklung mit Kenntnissen in der Barrierefreiheit (WCAG 2.1 / BITV 2.0)
- Nachgewiesene Kenntnisse in kryptografischer Log-Signierung, Immutable-Storage-Systemen und RBAC-Konfiguration
- Erfahrung in der Koordination und Nachverfolgung externer Penetrationstests
- Deutsch (C1 oder C2)

Die Person koordiniert den obligatorischen externen Penetrationstest vor Go-live und verantwortet das WCAG-Audit aller Frontends als Pflichtnachweis der Ausschreibung.

## **5.2 Leistungsumfang**

---

### **5.2.1 Anforderungen an die Systemarchitektur**

#### **MUSS-ANFORDERUNG**

✓ Alle Systeme müssen folgende übergreifende Anforderungen erfüllen:

- EU-Hosting: Ausschließlich in der EU gehostete Infrastruktur; kein US-CLOUD-Act-Exposure

- ISO 27001: Alle kontaktdatenverarbeitenden Systeme müssen ISO-27001-zertifiziert sein und diese auch nachweisen
- API-first / Modular: Vollständige API-basierte Integration aller Komponenten; keine proprietären Silos
- DSGVO-Konformität: Datenminimierung, Pseudonymisierung, Audit-Logging, AVV per DSGVO Art. 28
- Barrierefreiheit: Alle nutzer- oder agentenseitigen Oberflächen WCAG 2.1 AA-konform
- Vendor-Lock-in-Vermeidung: Offene Standards, vollständige Datenexportfähigkeit notwendig

## 5.2.2 Systemkomponenten

Komponente	Funktionale MUSS-Anforderungen	Technische MUSS-Anforderung	Schnittstelle zu
<b>INTERAKTIVE SELF-SERVICE-ELEMENTE (LEVEL 0)</b>			
FAQ / Knowledge-Base und/oder Chatbot	Strukturiertes FAQ-Portal; thematisch gegliedert; Suchfunktion; Versionierung; Redaktions-Workflow	WCAG 2.1 AA; DE/EN; EU-SaaS (alternativ on-prem); Audit-Log; public read-only	Chatbot, Ticketsystem, Los 1 & Los 3
In-App-Chatbot (automatisiert, Level 0 -> 1)	Automatische FAQ-Beantwortung; Eskalation zu Level 1 bei Nicht-Auflösung; Intent-Erkennung;	Kein PII-Processing; ephemere Sessions; EU-Hosting; Wallet-App-Integration (API); kein US-Anbieter	Wallet Dev Team, Ticketsystem, Knowledge Base
In-App-Hilfselemente & Guided Flows	Kontextuelle Hilfstexte in der App; kontextuelle Pop-up-Hilfe-links; Schritt-für-Schritt-Assistenz; verlinkt mit Knowledge Base	Koordination mit Wallet Dev Team; nativer App-Bestandteil; WCAG 2.1	Wallet Dev Team, Knowledge Base
<b>TICKET- UND FALLMANAGEMENT</b>			
Ticket- / CRM-System	Vollständiges Ticketmanagement inkl. SLA-Tracking, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalationsrouting, Agent-Workflow, Reporting-API	ISO 27001; on-prem bevorzugt oder EU-SaaS; AVV mit Anbieter; BPO-Integration (Los 1); Rollentrennung (RBAC) zwingend	Los1 (BPO), Los 3 (VoC/Analytics), Knowledge Base
B2B-Partner-Portal (Hub Ticketing)	Dedizierte Ticketwarteschlange für B2B-Partner; SLA für unterschiedliche Partnergruppen, named-	Zugangstrennung zu B2C-Tickets; ISO 27001; Partner-SLA-Tracking	Internes Team, Los 3



	contact-Ansicht; API Dokumentations Hub		
Zentrales Event-Log-System	Konsolidierte, manipulationssichere Protokollierung aller Systemereignisse über alle Komponenten hinweg; separate Log-Ebenen (System, Anwendung, Zugriff, Sicherheit); Anomalie-Alerting	Kryptografische Signierung; Mind. 36 Monate Archivierung; Export innerhalb 24h möglich	Alle Komponenten, ISB & DSB, Auftraggeber
TELEFONIE UND KOMMUNIKATION			
Telefonie / IVR-System	Eingehender Anrufbetrieb; IVR-Menüsteuerung (DTMF + Sprache); Anrufweiterleitung zu BPO-Specialists (Los 1); 24/7 Notfallleitung	EU-Hosting; DSGVO-konforme Anrufaufzeichnungsrichtlinie; Relay-Service-Unterstützung; Barrierefreiheit	Los 1 (BPO-Agenten), Los 3 (Analytics)
IDENTITY & ACCESS MANAGEMENT			
IAM-System	Rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC); MFA für alle Support-Mitarbeiter und BPO-Specialists; Zero-Trust-Modell; Audit-Trail-Logs aller Zugriffe	On-prem zwingend; ISO 27001; Trennung von BPO-Zugriff (Level 1) und internem Zugriff (Level 2/3);  Interoperabilität mit Ticketsystem	Alle Systemkomponenten
SYSTEMKOMPONENTE NACH RAMP-UP			
Live-Chat-Plattform (Level 1 & 2)	Nahtlose Übergabe Chatbot → Live Agent; Session-Erhalt über Kanalwechsel; vollständige Chat-Protokollierung; Schwärzungssystem integriert	EU-Hosting; ISO 27001; WCAG 2.1; Echtzeit-Event-Logging	Alle Lose / Alle Systemkomponenten

### 5.2.3 Implementierungs- und Betriebsleistungen

#### MUSS-ANFORDERUNG

✓

- Implementierung: Vollständige Einrichtung aller Systemkomponenten gemäß Lastenheft; Integration aller Schnittstellen
- Konfiguration: Anpassung an die Prozesse und Anforderungen der Support Organisation (SLA-Regeln, Routing-Logik, RBAC-Rollen)
- Testing: Vollständiger Systemtest inkl. Pent-Test vor Livegang; WCAG-Audit aller Nutzer-Frontends
- Betrieb: Laufender Betrieb, Monitoring, Incident Response (technisch), Patch Management
- Support: Technischer 2nd-Level-Support für das interne Team des Auftraggebers; SLA für technische Incidents
- Schulung: Technisches Onboarding für internes Team und BPO-Agenten (Los 1); Dokumentation aller Systeme
- Updates: Laufende Updates und Weiterentwicklungen gemäß Anforderungen des Auftraggebers

### 5.3 Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen

Anforderung	Spezifikation
System-Verfügbarkeit	≥99,5% für alle produktiven Systeme (gemessen monatlich); SLA-Pein bei Unterschreitung vertraglich verankert
Pen-Test	Obligatorischer externer Penetrationstest aller Systeme vor Livegang; Ergebnis und Behebungsnachweis an Auftraggeber und den ISB
RBAC-Durchsetzung	Strikte Rollentrennung: BPO-Agenten (Los 1) haben keinen Zugriff auf Level-2/3-Falldaten; kein Systemzugriff auf Wallet-Infrastruktur
Audit-Logging	Unveränderliches Audit-Log pro Ticket und pro Systemzugriff; Aufbewahrung gemäß DSGVO-Mindestzeitraum
Incident Response	Technische Sicherheitsvorfälle innerhalb von 2 Stunden an Auftraggeber-Sicherheitsbeauftragten und ISB gemeldet
Schwärzungsqualität	Monatliche Prüfung der automatischen Erkennungsrate; Falsch-Negativ-Rate ≤5%(?); Bericht an Head of Support und QA Lead
Log-Integrität	Jährlicher Audit-Nachweis der Unveränderlichkeit aller Event-Logs; Ergebnis an Auftraggeber, DSB und ISB

#### IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN

- Darstellung der gewählten Systemarchitektur (inkl. Architekturskizze und Datenflussdiagramm)
- Nachweis der Manipulationssicherheit
- Nachweis und Testkonzept für WCAG-Audit und Pen-Test vor Go-live

- Konzept für KI-gestützte Systemerweiterungen (Analytics, Chatbot, Routing) über die Vertragslaufzeit
- Admin- und Support-Modell für den Dauerbetrieb (Ansprechpartner, Eskalationspfade, Reaktionszeiten für internes Team)

#### 5.4 Schnittstellen und Abhängigkeiten

---

- Los 1 (BPO): Ticketsystem und Telefonie müssen vollständig für BPO-Betrieb konfiguriert und geschult sein
- Los 3 (VoC/Analytics): Alle relevanten System-Metriken und Interaktionsdaten werden datenschutzkonform per API an das Analytics-System (Los 3 VoC) übergeben
- Wallet Dev Team: In-App-Chatbot und/oder Kontaktformular erfordern API-Integration in die Wallet App; Koordination mit Wallet Dev Team obligatorisch
- Koordination mit dem ISB: Alle sicherheitsrelevanten Systementscheidungen in Abstimmung mit dem Information Security Officer

#### 5.5 Vertragslaufzeit und Preisstruktur Los 2

---

##### MUSS-ANFORDERUNG

✓ Laufzeit: 24 Monate Basisvertrag

- 1 x 12 Monate Verlängerungsoption
- Preisangebote müssen gemäß Preisblatt Los 2 abdecken
- Implementierungskosten (einmalig, je Systemkomponente)
- Monatliche Betriebskosten pro Jahr (Staffelung: Jahr 1, Jahr 2, Optionsjahr 1)
- Kosten für Ramp-up-Komponenten (Chatbot / Live-Chat) bei späterer Aktivierung

### 6. Los 3 – VoC (Feedback & Analytics)

---

#### GEGENSTAND LOS 3

Aufbau, Betrieb und kontinuierliche Weiterentwicklung eines integrierten VoC Feedback- und Analytics-Systems für die gesamte EUDI Wallet Support Organisation. Umfasst die Erhebung, Auswertung und Darstellung von B2C- und B2B-Feedback sowie operative Support-KPIs, Trendanalysen und automatisierter Mustererkennung.

#### 6.1 Mindestteamgröße und Rollenprofil Los 3 (VoC)

---

Der Auftragnehmer hat die nachfolgend definierten Rollenkategorien während der Aufbau-, Konfigurations- und Hypercare-Phase mit mindestens den angegebenen Personalmengen bereitzustellen. Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit Jobprofile und/oder Lebensläufe der eingesetzten Personen je Rollenkategorie einzufordern (vgl. Abschnitt 1.2).

---

Rollenkategorie	Mindestanzahl Personen (gesamt)	Verantwortungsbereich
CX Analytics Lead / Technische:r Ansprechpartner:in	1	Gesamtverantwortung VoC-Systemaufbau; Steuerung Hypercare; Wissenstransfer; primäre Schnittstelle zum Head of Support
Senior CX Analytics Consultant & Systemkonfigurator:in	1	Konfiguration Analytics-Plattform; Musterwarnsystem; Dashboard-Logiken; Systemdokumentation; Schulung internes Team
Feedback, Survey & Plattform Spezialist:in	1	Implementierung aller Feedback-Instrumente; API-Integration; Plattformbetreuung; Endnutzer-Schulungen

#### MUSS-ANFORDERUNG

✓Die Mindestteamgröße Los 3 umfasst während der Aufbau- und Hypercare-Phase mindestens 3 Personen (1x je Rollenkategorie). Alle drei Rollen sind bis zum Abschluss des Wissenstransfers (spätestens Q2 2027) bereitzustellen.

#### 6.1.2 Anforderungen an die Rollenkategorien – Los 3 (VoC)

Die nachfolgend beschriebenen Rollen begleiten primär die Aufbau-, Konfigurations- und Hypercare-Phase (Closed Beta Q4 2026 und Go-live Q1 2027). Der Auftraggeber übernimmt nach geordnetem Wissenstransfer die operative Hoheit über das VoC-System und die Analytics-Plattform.

##### CX Analytics Lead / Technische:r Ansprechpartner:in

Die Position trägt die Gesamtverantwortung für den Aufbau des VoC-Systems, die Einrichtung aller Feedback-Instrumente und Analytics-Funktionen sowie für die Unterstützung des Auftraggebers während der Closed Beta und Go-live.

Mindestanforderungen:

- Mind. 5 Jahre Erfahrung in Customer-Experience-Analytics oder Voice-of-Customer-Programmen, vorzugsweise im öffentlichen Sektor oder digitalem Produktumfeld
- Nachgewiesene Erfahrung in Konzeption, Implementierung und Konfiguration von CSAT-, NPS- und CES-Systemen
- Kenntnisse in DSGVO-konformer Datenerhebung und Pseudonymisierung
- Erfahrung in der Konzeption und Durchführung von Wissenstransfer-Programmen sowie Erstellung von Betriebshandbüchern
- Deutsch (C1), Englisch (B2)

Die Person steuert das Gesamtprojekt, ist zentrale Eskalationsinstanz während der Hypercare-Phase und verantwortet die Übergabedokumentation für das interne Team.

### Senior CX Analytics Consultant & Systemkonfigurator:in

Die Position ist verantwortlich für die technische Konfiguration der Analytics-Plattform, die Einrichtung des Musterwarnsystems und aller Dashboard-Logiken sowie für die fachliche Befähigung des internen Teams zur selbständigen Nutzung und Anpassung.

Mindestanforderungen:

- Mind. 5 Jahre Erfahrung in quantitativer und qualitativer Datenanalyse im CX-Umfeld
- Nachgewiesene Erfahrung in der Konfiguration von Trenderkennungs- und Anomalieerkennungssystemen sowie konfigurierbarer Alerting-Logiken
- Erfahrung mit KI-gestützten Analysemethoden (Sentiment-Analyse, Themen-Clustering) wünschenswert
- Nachgewiesene Erfahrung in der Erstellung von Systemdokumentationen und Anwenderhandbüchern
- Deutsch (C2 oder B1)

### Feedback, Survey & Plattform Spezialist:in

Die Position ist verantwortlich für die Konzeption, Implementierung und Inbetriebnahme aller Feedback-Erhebungsinstrumente sowie für die technische Integration der Feedback-Plattform in die bestehende Systemlandschaft (Los 2).

Mindestanforderungen:

- Mind. 3 Jahre Erfahrung in der Konzeption und Implementierung von Kundenbefragungs- und Survey-Programmen
- Kenntnisse in Survey-Plattformen und opt-in-konformer Datenerhebung
- Technisches Grundverständnis für API-Anbindungen und Systemintegrationen
- Nachgewiesene Fähigkeit zur Erstellung praxisnaher Betriebsanleitungen und Durchführungen von Endnutzer-Schulungen
- Deutsch (C1, C2 oder B1)

Die Person koordiniert den obligatorischen externen Penetrationstest vor Go-live und verantwortet das WCAG-Audit aller Frontends als Pflichtnachweis der Ausschreibung.

## **6.2 Leistungsumfang**

---

### **6.2.1 Feedback-Erhebung (B2C und B2B)**

Der Auftragnehmer konzipiert, implementiert und betreibt ein vollständiges Feedback-Erhebungssystem für beide Kundengruppen:

Zielgruppe	Feedback-Instrument	Anforderungen
B2C	Post-Interaction-Survey (opt-in, nach Ticketabschluss)	Kurz ( $\leq 3$ Fragen); WCAG 2.1 konform; anonym und opt-in; automatisch ausgelöst nach Fallabschluss; DE/EN
B2C	CSAT-Abfrage nach Telefonkontakt (IVR-basiert)	Automatisierte Nachbefragung per IVR; max. 2 Fragen; Ergebnis direkt an Analytics-System
B2C	NPS-Umfrage (quartalsweise, Stichprobe)	Opt-in-Grundlage; repräsentativer Sample; Trendüber Zeit; keine personenbezogene Zuweisung

B2C	CES (Customer Effort Score)	Kurze Abfrage nach komplexeren Interaktionen; Benchmark über Zeit
B2B / Partner	Monatliche Partner-Zufriedenheitsumfrage	Strukturierter Fragebogen; SLA-Bewertung; Onboarding-Erfahrung; Named-Contact-basiert
B2B / Partner	Quartalsweises Partner-Review (strukturiert)	Moderierter Prozess; qualitative und quantitative Komponenten; Ergebnisse fließen in Reporting
Intern (BPO-Agenten)	Wöchentlicher Agenten-Feedback-Loop	Strukturiertes Kurzformat; Erkenntnisse zu Wissenslücken, Prozessreibung, häufigen Problemen

### 6.2.2 VoC, Feedback Analytics und Dashboard/Reporting

#### MUSS-ANFORDERUNG

✓Der Auftragnehmer stellt ein vollständiges Analytics- und Reporting-System zur Verfügung:

- Operatives KPI-Dashboard (täglich / wöchentlich): Echtzeit-Übersicht über FCR, AHT, Erstantwortzeiten, Ticketvolumen, Eskalationsquoten, Kanalverteilung, BPO-Qualitätsscore. Segmentiert nach B2C / B2B, Kanal, Zeitraum.
- Feedback-Aggregations-Dashboard (monatlich): Zusammengeführte Darstellung aller Feedback-Instrumente; CSAT, NPS, CES über Zeit, Kommentar-Clustering, Themen-Tagging.
- Trend-Analyse und Prognosen: Automatisierte Erkennung von Volumentrends, Saisonalitäten, emerging issues; Prognose-Modelle für Kapazitätsplanung (mind. 4-Wochen-Vorschau).
- Musterwarnsystem (Pattern Alerting): Automatische Alarmierung bei signifikanten Abweichungen von Baseline-KPIs (z.B. plötzlicher Anstieg eines Fehlertyps, CSAT-Einbruch, NPS-Veränderung). Schwellenwerte durch Auftraggeber konfigurierbar.
- Produkt-Feedback-Reporting: Strukturierte monatliche Zusammenfassung der Top-10 produktrelevanten Support-Erkenntnisse für die Produkt-Teams (Wallet Dev, Ecosystem Infrastructure); Format und Tiefe abstimmbare.
- Compliance-Reporting: Datenschutz-Reporting gemäß DSGVO-Anforderungen; Vorfälle und Metriken für DSB (Christoph Schwan) und ISB (Jens Heddrich).

### 6.2.3 Plattformanforderungen

- Datenschutz: Ausschließlich pseudonymisierte Metriken; kein individuelles User-Tracking; EU-Hosting; keine Weitergabe an Dritte
- Datenisolation: Strikte Trennung von B2C- und B2B-Daten; rollenbasierter Zugriff auf Reports
- Integration: Nahtlose API-Anbindung an Ticketsystem (Los 2), Telefonie (Los 2) und Feedback-Tools
- Exportfähigkeit: Alle Dashboards und Reports exportierbar (CSV, XLSX, PDF); kein Vendor-Lock-in
- Konfigurierbarkeit: Alle Schwellenwerte, KPI-Definitionen und Report-Formate durch Auftraggeber anpassbar
- Barrierefreiheit: Dashboard-Oberflächen WCAG 2.1 AA-konform

#### 6.2.4 Beratungs- und Interpretationsleistungen

Neben dem technischen Systembetrieb erbringt der Auftragnehmer folgende analytische Beratungsleistungen:

- Monatliche Insights-Session (remote, ca. 60 Min): Gemeinsame Interpretation der KPI-Daten mit dem Head of Support; Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Quartalsweiser Trend-Report: Tiefenanalyse von Entwicklungen über den Quartalszeitraum; Benchmarking gegen Vorperioden; qualitative Bewertung
- Ad-hoc-Analysen: Durchführung spezifischer Analysen auf Anfrage (z.B. nach Launch, nach Produktereignissen, nach Beschwerdemustern)
- Onboarding und Schulung: Einführung des internen Teams in die Nutzung der Dashboards und Reporting-Tools

#### IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN

- Architektur der VoC Plattform inkl. Datenflussdiagramm (Pflichtunterlage)
- KI-Ausbauplan für Analytics: Darstellung, wie KI-gestützte Analyseverfahren über die Vertragslaufzeit ausgebaut werden (z.B. Sentiment-Analyse, KI-Clustering, Predictive Alerting)
- Methodik für Trendprognosen und Anomalieerkennung

#### 6.3 Qualitäts- und Datenschutzanforderungen

Anforderung	Spezifikation
Datenschutz	AVV gemäß DSGVO Art. 28; ausschließlich pseudonymisierte Daten; kein PII in Dashboards; ISO 27001
Report-Aktualität	Operative KPIs täglich automatisiert; Feedback-Dashboards aktualisiert; Monatsreport bis zum 5. des Folgemonats
Musterwarnung	Alarmierung innerhalb von 4 Stunden nach Schwellenwertverletzung; Kanal; E-Mail + optional Ticket-Erstellung im System (Los 2)
Datenhoheit	Alle erhobenen Daten verbleiben beim Auftraggeber; vollständige Datenübertragung bei Vertragsende innerhalb von 30 Tagen
Transparenz	Vollständige Dokumentation aller Analysemethoden, Berechnungsformeln und Datenquellen
KI-Skalierungskonzept	Darstellung, wie KI-gestützte Mechanismen und Verfahren in der Zukunft ausgebaut werden (für alle Lose)

Event-Log-Integration	Alle Systemzugriffe und Datenverarbeitungsvorgänge werden in ein zentrales Event-Log-System übergeben gemäß Abschnitt 3.3 (Los-übergreifend)
-----------------------	--

#### 6.4 Schnittstellen und Abhängigkeiten

- Los 1 (BPO): Interaktionsdaten (anonymisiert/pseudonymisiert) als Input für KPI-Berechnung und Feedback-Analys
- Los 2 (Tooling): API-Anbindung an Ticketsystem, Telefonie und Knowledge-Base-Metriken
- Internes Team: Enge Zusammenarbeit mit Knowledge & QA Lead sowie Head of Support für Report-Kalibrierung
- Produkt-Teams: Monatliche Feedback-Reports an Wallet Dev und Ecosystem Infrastructure

#### 6.5 Vertragslaufzeit und Preisstruktur Los 3

##### MUSS-ANFORDERUNG

✓ Laufzeit: 24 Monate Basisvertrag

- 1 x 12 Monate Verlängerungsoption
- Preisangebote müssen gemäß Preisblatt Los 3 abdecken
- Personalkosten (Tagessätze Consultants) pro Jahr (Staffelung: Jahr 1, Jahr 2, Optionsjahr 1)
- Monatliche Systempauschalen pro Jahr (Staffelung wie oben)
- Leistungspauschalen pro Einheit (Insights-Session, Trend-Report, Ad-hoc-Analyse)

### 7. Eignungsanforderungen (alle Lose)

Die detaillierten Eignungsanforderungen sowie die einzureichenden Eignungsnachweise sind der Auftragsbekanntmachung, den Angebotsbedingungen und den zugehörigen Formblättern zu entnehmen. Nachfolgend werden lediglich die wesentlichen Anforderungen ohne Anspruch auf Verbindlichkeit beschrieben. Verbindlich sind allein die Angaben in der Auftragsbekanntmachung und den Angebotsbedingungen nebst zugehörigen Formblättern.

#### 7.1 Allgemeine Eignungsanforderungen (alle Lose)

Kriterium	Anforderung
Rechtsform	Zugelassen sind alle natürlichen und juristischen Personen sowie Bietergemeinschaften gemäß EU-Vergaberecht
Ausschlussgründe	Keine Ausschlussgründe gemäß §§ 123, 124 GWB; Eigenklärung durch Bieter erforderlich
Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit	Nachweis stabiler Geschäftstätigkeit; Jahresumsatz im relevanten Leistungsbereich: Los 1 mind. 6.000.000,00 EUR / Los 2 mind. 1.000.000,00 EUR / Los 3 mind. 600.000,00 EUR
Maßnahmen zu Qualitätssicherung	ISO 27001-Zertifizierung oder gleichwertig



Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung	Bereitschaft zum Abschluss oder bereits Bestehen einer Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung für Personen- und Sachschäden sowie Vermögensschäden: Los 1 mind. 5.000.000,00 EUR/3.000.000,00 EUR / Los 2 mind. 5.000.000,00 EUR / 5.000.000,00 EUR / Los 3 mind.3.000.000,00 EUR / 3.000.000,00 EUR
--	---

## 7.2 Los-spezifische Eignungskriterien

Die vollständigen Eignungskriterien und Bewertungsmaßstäbe sind im Formblatt „Anlage – Eignungskriterien“ sowie in dem Formblatt „Anlage – Zuschlagskriterien“ dokumentiert.

Los	Eignungsanforderung (MUSS)	Nachweis
<b>LOS 1 – BPO / Contact Center</b>		
1	Mind. 3 Jahre Erfahrung im BPO-Betrieb für öffentliche oder regulierte Auftraggeber (Versicherung, Bund, Banken, etc.) Mindestvolumen: 30.000 Kontakte/Monat je Referenz	3 Projektreferenzen gemäß Formblatt Referenzen
1	Nachgewiesene Erfahrung im Datenschutz-konformen Kontaktbetrieb (DSGVO)	3 Projektreferenzen
1	Barrierefreiheit: Nachgewiesene Erfahrung mit WCAG 2.1 / Relay-Service-Betrieb	3 Projektreferenzen
1	Erfahrung mit Live-Chat-Betrieb (Live Agent + Chatbot Übergabe)	3 Projektreferenzen
<b>LOS 2 – Support-Tooling</b>		
2	Erfahrung mit Implementierung und Betrieb von CRM-/ Ticketsystemen in EU-konformer Umgebung	3 Projektreferenzen
2	Erfahrung mit API-Integration (Ticketsystem, Chatbot, Telefonie, IAM)	3 Projektreferenzen
2	Erfahrung mit WCAG-konformen Web-Frontends und Barrierefreiheits-Audits	3 Projektreferenzen
<b>LOS 3 – VoC / Feedback &amp; Analytics</b>		
3	Nachgewiesene Erfahrung mit Customer-Feedback-Systemen und CX-Analytics für digitale Produkte	3 Projektreferenzen; Nachweis CSAT/NPS/CES Implementierungen
3	Erfahrung mit datenschutzkonformen Analytics-Plattformen (EU-Hosting, Pseudonymisierung)	3 Projektreferenzen
3	Erfahrung mit automatisierten Trend-Analysen und Mustererkennungs-Systemen	3 Projektreferenzen
3	Erfahrung mit Reporting für öffentliche Auftraggeber oder Sektorenauftraggeber	3 Projektreferenzen

## 8. Vertragliche Rahmenbedingungen

Dieser Teil der Leistungsbeschreibung dient nur als Überblick über die vom Auftragnehmer einzugehenden vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber. Maßgeblich für die vertraglichen Verpflichtungen während der Umsetzung sind der jeweilige Dienstleistungs- und AV-

Vertrag, die den Vergabeunterlagen beigelegt sind. Bei etwaigen Widersprüchen gehen die Formulierungen in diesen Verträgen den nachfolgenden Angaben vor.

### **8.1 Laufzeit und Kündigung**

---

- Basisvertragslaufzeit: 24 Monate ab Vertragsbeginn (voraussichtlich Q3/Q4 2026)
- Verlängerungsoptionen: 1x Verlängerung um 12 Monate möglich (einseitige Option des Auftraggebers)
- Ordentliche Kündigung: Mit 6-monatiger Frist zum Vertragsende
- Außerordentliche Kündigung: Bei schwerwiegenden Datenschutzverstößen, wiederholter SLA-Unterschreitung oder Insolvenz mit sofortiger Wirkung

### **8.2 SLA-Regime und Vertragsstrafen**

---

- SLA-Überwachung: Monatliches SLA-Reporting; Unterschreitung definierter KPI-Schwellenwerte führt zu vertraglichen Vertragsstrafen
- Performance-Improvement-Plan (PIP): Bei wiederholter SLA-Unterschreitung (2 aufeinanderfolgende Monate) ist ein PIP innerhalb von 10 Werktagen vorzulegen
- Kündigungsrecht bei PIP-Versagen: Nichtumsetzung des PIP berechtigt zur außerordentlichen Kündigung

### **8.3 Datenschutz und Sicherheit**

---

- AVV: Alle Auftragnehmer unterzeichnen einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß DSGVO Art. 28 vor Vertragsbeginn
- Subunternehmer: Einsatz von Subunternehmern nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers; Subunternehmer unterliegen denselben Datenschutzanforderungen
- Sicherheitsvorfälle: Meldepflicht an Auftraggeber innerhalb von 2 Stunden nach Kenntnisnahme
- Datenübertragung bei Vertragsende: Vollständige und strukturierte Übergabe aller Daten innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende