

1. Einleitung

Der Auftraggeber sucht qualifizierte Dienstleister für den Aufbau und Betrieb der EUDI Wallet Support Organisation in Deutschland. Ziel ist es, eine zuverlässige, datenschutzkomforme 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 3. Quartal 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).

Zur Vermeidung von Missverständnissen wird darauf hingewiesen, dass zur Abgrenzung der einzelnen Leistungen weiterhin von Losen (Los 1, Los 2 und Los 3) gesprochen, wenngleich es sich hierbei um selbstständige Vergabeverfahren für die jeweiligen Leistungen handelt.

1.1 Vergabeverfahren: Status Los 1 und neue Verfahren Los 2 / Los 3.

HINWEIS LAUFENDES VERFAHREN LOS 1: Das Vergabeverfahren für Los 1 (BPO-basiertes Contact Center) läuft als eigenständiges Verfahren weiter (Vergabenummer: 103468/2026-1). Diese Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung. Zur Vollständigkeit des Zielbildes wird Los 1 nachfolgend weiterhin erwähnt.

Aufgrund der erforderlichen Aufhebung der vorangegangenen Vergabeverfahren für die Lose 2 und 3 werden zwei neue Vergabeverfahren durchgeführt (Los 2 und Los 3). Ihr Leistungsumfang in Kombination – und unter Berücksichtigung des bereits laufenden Vergabeverfahrens für Los 1 – stellt die vollständige Supportinfrastruktur dar.

Los	Kurzbezeichnung	Input Los / System
1	Outsourced-basierendes Contact Center (BPO)	Eigenständiges Vergabeverfahren läuft parallel weiter. Nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Wird weiter erwähnt für die Vollständigkeit des Zielbildes.
2	Support-bezogene IT-Infrastruktur (Tooling)	Neues Vergabeverfahren. Beschleunigtes offenes Verfahren gemäß § 15 Abs. 3 VgV.
3	Qualitätsmanagement und Voice of Customer – Feedback & Analyse (VoC)	Neues Vergabeverfahren. Beschleunigtes offenes Verfahren gemäß § 15 Abs. 3 VgV.

1.2 Bieter- und Bietergemeinschaften möglich.

Bieter können bei den Vergabeverfahren für die Leistungen für Los 2 und Los 3 gleichzeitig ein Angebot einreichen, als einzelnes Unternehmen oder als Bietergemeinschaft. Eine Beteiligung bei beiden Vergabeverfahren ist ausdrücklich erwünscht und möglich. Ebenso ist ein Angebot in nur einem der Vergabeverfahren für die Leistungen für Los 2 oder nur für Los 3 zulässig.

Bieter ist die Bildung von Bietergemeinschaften ausdrücklich gewährt.

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
- EU-Vergaberichtlinie 2014/24/EU und VgV (Vergabeverordnung)

1.3 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 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.

1.4 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. Sie zielt darauf ab, ein vertrauenswürdiges, interoperables Rahmenwerk für digitale Identitäten in allen Mitgliedstaaten zu schaffen.

Das EUDI-Wallet-Ökosystem ist keine eigenständige Anwendung, sondern eine komplexe digitale öffentliche Infrastruktur. Der Auftraggeber ist für zwei primäre digitale Produkte verantwortlich:

- Nationales EUDI-Wallet (B2C-Produkt): Mobile Anwendung mit der Wallet App für Endnutzer:innen, Identitätsnachweise, Credential-Speicherung, datenschutzkonforme Weitergabe und eine nationale Wallet Webseite für Endnutzer:innen Support, Revokation, und allgemeinen Informationen.
- EUDI Hub (B2B-Produkt): Ecosystem Management Portal für Aussteller (Issuer) und vertrauende Parteien (Verifier), Zertifikatsverwaltung, Compliance-Dashboards, Ecosystem-Governance.

Der Support ist ein zentraler Bestandteil der End-to-End-Nutzungserfahrung für alle Stakeholder.

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 Leistungen von Los 2 und Los 3 wirken übergreifend für die technische Infrastruktur bzw. das Qualitäts-, Feedback- und Analysesystem. Los 1 (BPO Contact Center) adressiert primär Level 0 und Level 1 Support und ist als eigenständiges Verfahren nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Level	Bezeichnung	Aufgaben	Lose Bezug
Level 0	Self-Service (in-house & outsourced)	FAQ-Portal, Knowledge Base, automatisierter Chatbot, In-App-Hilfen, angeleitete Tutorials, primäre	Los 2 (Tooling), Los 3 (VoC/Analytics)

		Skalierungsebene durch KI-Ausbau	
Level 1	First Contact (in-house & outsourced)	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	Support Spezialisten (in-house Common Codes)	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 (Support Experts, in-house Common Codes)	Kritische Ausfälle, Sicherheitsvorfälle, Fraud Erkennung, gegebenenfalls 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	Los 1 → internes Team und internes Support Team Auftraggeber in Kollaboration

		Bezug auf Notfälle und/oder nach Ramp-up-Phase	
--	--	--	--

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

✓ Alle eingesetzten KI-Komponenten müssen DSGVO-konform und ausschließlich EU-gehostet betrieben werden. Keine Trainingsdaten aus Supportinteraktionen außerhalb der EU. KI-Komponenten vollständig auditierbar und jederzeit einzeln abschaltbar. Kein PII in KI-Modellen.

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.
- Aufbewahrung: Mind. 12 Monate online verfügbar; mind. 36 Monate archiviert.

- 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 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 eingehender Nachrichten.
- Visuelle Verpixelungen oder Weichzeichnungen 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.
- 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 1st-Level-Support-Betrieb)

VERMERK/HINWEIS

Betrieb des 1st-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.

Die Leistungen des Los 1 sind Gegenstand eines fortdauernden, selbstständigen Vergabeverfahren und nicht Gegenstand der hiesigen, neuen Ausschreibung (vgl. Abschnitt 1.1).

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.

Los 2 geht über klassisches System-Hosting hinaus. Der Auftragnehmer errichtet und betreibt die Support-Infrastruktur als moderne, cloud-native, vollautomatisierte Plattform nach dem Stand der Technik. Ziel ist eine Infrastruktur, die jederzeit reproduzierbar, vollautomatisiert deploybar, portierbar und durchgehend observierbar ist.

Der Auftragnehmer übernimmt folgende Verantwortlichkeiten für die Vertragslaufzeit:

- Bereitstellen, Hosten und automatisiert warten (ausschließlich EU-gehostet ohne US-CLOUD-Act-Exposure; ISO 270001-zertifiziert)
- Administration während der Implementierungs- und Hypercare-Phase: Konfiguration, Benutzer- und Rechteeinrichtung
- SLA-Regelwerke, Routing-Logig, KI-Parameterisierung in enger Zusammenarbeit mit unserem Operations & Process Lead
- Automatisierte Patch- und Release-Verantwortung: Security-Patches innerhalb von 72 Stunden; kritische CVEs (CVSS $\geq 9,0$) innerhalb von 24 Stunden; dokumentiertes Rollback in weniger als 15 Minuten
- Internen Support leisten: 2nd-Level-Systemsupport für das Auftraggeber-interne Team und das BPO Contact-Center-Agenten-Team (Los 1)
- Monitoring und Alerting auf Basis von Metriken, Traces und Logs

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 1.3).

Rollenkategorie	Mindestanzahl Personen (gesamt)	Verantwortungsbereich
IT-Projektleiter:in (m/w/d)	1	Gesamtverantwortung Implementierung; Steuerung Hypercare; Wissenstransfer; primäre Schnittstelle zum Auftraggeber
IT-Systemadministrator:in Plattformbetrieb (m/w/d)	1	Systemarchitektur; Implementierung und Konfiguration aller Systemkomponenten; Administrationshandbücher
IT-Sicherheitsadministrator:in (m/w/d)	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-Projektleiter:in (m/w/d)

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

- Mind. 4 Berufserfahrung in der Leitung von IT-Dienstleistungs- oder Infrastrukturprojekten für öffentliche oder regulierte Auftraggeber; nachgewiesene Erfahrung in Key-Account-Steuerung, Vertragsmanagement und SLA-Monitoring
- Nachgewiesene Kenntnisse in ISO 27001, DSGVO-konformer Datenhaltung und SLA-Monitoring
- Erfahrung in der Konzeption und Durchführung von Wissenstransfer-Programmen an Auftraggeber-Teams
- Deutsch (B2 oder höher), Englisch (B2)

IT-Systemadministrator:in (m/w/d)

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. 4 Jahre Berufserfahrung in der Administration cloud-nativer Infrastrukturen (Linux, Containerisierung, Container-Orchestrierung, CI/CD)
- Nachgewiesene Erfahrung mit EU-konformen Hosting (kein US-CLOUD-Act-Exposure) und ISO-27001-zertifizierten Umgebungen
- Kenntnisse in API-first-Architekturen, RBAC- und Zero-Trust-Modellen sowie Ticketsystem- und Chatbot-Integrationen
- Kenntnisse in Frontend-Technologien inkl. Barrierefreiheit (WCAG 2.1 / BITV 2.0) erwünscht
- Nachgewiesene Erfahrung in der Erstellung von Systemdokumentationen und Administrationshandbüchern
- Deutsch (B2 oder höher)

IT-Sicherheitsadministrator:in (m/w/d)

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. 2 Jahre Erfahrung in IT-Sicherheit und Compliance in DSGVO-regulierten Umgebungen
- Nachgewiesene Kenntnisse 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 kontinuierlicher Schwachstellenverwaltung und automatisierten Compliance-Nachweisen (policy-as-code)
- Deutsch (B2 oder höher)

5.2 Leistungsumfang

5.2.1 Anforderungen an die Systemarchitektur

MUSS-ANFORDERUNG

✓ Alle Systeme müssen folgende übergreifende Anforderungen erfüllen:

- EU-Souveränität: Betrieb ausschließlich in ISO-27001-zertifizierten EU-Rechenzentren ohne US-CLOUD-Act-Exposure; Sub-Prozessoren und Datenflüsse nachweislich EU-domiziliert
- Cloud-native Architektur: Infrastruktur als Code (IaC) ist gewünscht
- API-first mit offenen Standards: API-Versionierung vertraglich geregelt; Breaking Changes mit mindestens 90 Tagen Vorlauf
- DSGVO-Konformität: Datenminimierung, Pseudonymisierung, Audit-Logging, AVV per DSGVO Art. 28
- Barrierefreiheit: Alle nutzer- oder agentenseitigen Oberflächen WCAG 2.1 AA-konform; Nachweis per Dritt-Audit vor Go-live
- Datenportabilität: Vollständige Exportfähigkeit aller Konfigurationen und Daten

5.2.3 Implementierungs- und Betriebsleistungen

MUSS-ANFORDERUNG

✓

- Implementierung: Vollständige Einrichtung aller Systemkomponenten gemäß Lastenheft;
- 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 (organisiert vom Auftraggeber in gemeinsamer Arbeit mit allen Auftragnehmern aller 3 Lose)
- 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 mit definierten Fehlerbudgets; monatlicher SLO-Bericht inkl. Root-Cause-Analyse; SLA-Pönale bei Unterschreitung vertraglich verankert
Pen-Test	Externer Penetrationstest vor Liveangriff und jährlich wiederkehrend; kontinuierliche Schwachstellenverwaltung (kritisch 24 Std., hoch 7 Tage); Nachweis an Auftraggeber und 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
Automatisierte Deployments	Alle Deployments über CI/CD-Pipelines; Blue/Green- oder Canary-Verfahren; Rollback in weniger als 15 Minuten; kein manuelles Produktiv-Deployment
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
Backup & Recovery	RTO ≤ 4 Stunden und RPO ≤ 15 Minuten für alle produktiven Systeme; jährlicher Wiederherstellungstest mit Nachweis an ISB

IM LÖSUNGSKONZEPT DARZUSTELLEN

- Darstellung der gewählten Systemarchitektur (inkl. Architekturskizze und Datenflussdiagramm)
- Nachweis der Manipulationssicherheit
- 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 Common Codes 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 auf EUDI Hub erfordern API-Integration in die Wallet App; Koordination mit Wallet Dev Team oder dem EUDI Hub 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 – Voice of Customer (VoC) – Qualitätsmanagement durch Feedback & Analyse

GEGENSTAND LOS 3

Aufbau, Betrieb und kontinuierliche Weiterentwicklung eines integrierten VoC Feedback- und Analytics-Systems für die gesamte EUDI Wallet Support Organisation.

LEITBILD LOS 3: Das VoC-System bietet nicht nur statisches Reporting, sondern darüber hinaus auch eine ereignisbasierte, nahezu echtzeitfähige Analytics-Plattform. Erkenntnisse aus Feedback und Interaktionsdaten müssen dem Auftraggeber in Minuten, nicht in Tagen, verfügbar sein. KI-gestützte Analysemethoden sind Kernbestandteil der Leistung.

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 1.3).

Rollenkategorie	Mindestanzahl Personen (gesamt)	Verantwortungsbereich
CX Analytics Lead / Technische:r Ansprechpartner:in (m/w/d)	1	Gesamtverantwortung VoC-Systemaufbau; Steuerung Hypercare; Wissenstransfer; primäre Schnittstelle zum Head of Support
Qualitätsmanager:in Analytics & Data Insights (m/w/d)	1	Konfiguration Analytics-Plattform; Musterwarnsystem; Dashboard-Logiken; Systemdokumentation; Schulung internes Team
Customer Survey- & Feedback- Manager:in (m/w/d)	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. 4 Jahre Berufserfahrung in der Steuerung von CX-/VoC-Programmen oder Key-Account-Projekten für digitale Produkte, vorzugsweise öffentlicher Sektor oder digitales Produktumfeld
- Nachgewiesene Erfahrung in Konzeption, Implementierung und Konfiguration von CSAT-, NPS- und CES-Systemen
- Nachgewiesene Erfahrung im Aufbau ereignisstreaming-basierter Analytics-Architekturen
- Kenntnisse in DSGVO-konformer Datenerhebung und Pseudonymisierung
- Erfahrung in der Konzeption und Durchführung von Wissenstransfer-Programmen sowie Erstellung von Betriebshandbüchern
- Deutsch (B2 oder höher), Englisch (B2)

Qualitätsmanager:in Analytics & Data Insights (m/w/d)

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 selbstständigen Nutzung und Anpassung.

Mindestanforderungen:

- Mind. 4 Jahre Berufserfahrung in quantitativer und qualitativer Datenanalyse, Reporting oder Qualitätsmanagement, vorzugsweise im CX-Umfeld
- Nachgewiesene Erfahrung in der Konfiguration von Trenderkennungs- und Anomalieerkennungssystemen sowie konfigurierbarer Alerting-Logiken
- Nachgewiesene Erfahrung im Betrieb und der Qualitätssicherung von KI-/LLM-gestützten Textanalyseverfahren unter EU-Datensouveränität
- Nachgewiesene Erfahrung in der Erstellung von Systemdokumentationen und Anwenderhandbüchern
- Deutsch (B2 oder höher)

Customer Survey- & Feedback-Manager:in (m/w/d)

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

Mindestanforderungen:

- Mind. 2 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 (B2 oder höher)

6.2 Leistungsumfang

6.2.1 Feedback-Erhebung (B2C und B2B)

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

Zielgruppe	Feedback-Instrument	Anforderungen
B2C	Post-Interaction-Survey (opt-in, nach Ticketabschluss)	Kurz (≤ 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:

- Near-realtime-KPI-Dashboard: Übersicht über FCR, AHT, Erstantwortzeiten, Ticketvolumen, Eskalationsquoten; segmentiert nach B2C/B2B, Kanal, Zeitraum; Datenlatenz ≤ 60 Sekunden ab Event-Eingang.
- Feedback-Aggregations-Dashboard: CSAT, NPS, CES über Zeit; Kommentar-Clustering und Themen-Tagging automatisiert durch KI-gestützte Textanalyse.
- LLM-gestützte Kommentar-Analyse (Themen-Clustering, Trend-Erkennung, Sentiment) ausschließlich auf EU-Infrastruktur mit eigenem Model-Hosting; keine Übertragung an Dritt-APIs; Modellqualität quartalsweise nachzuweisen (Ziel-F1 $\geq 0,75$).
- Musterwarnsystem (Pattern Alerting): Anomalieerkennung in weniger als 15 Minuten; Benachrichtigung ≤ 60 Minuten nach Schwellenwertverletzung; Schwellenwerte durch Auftraggeber selbstständig konfigurierbar.
- Produkt-Feedback-Reporting: Strukturierte monatliche Zusammenfassung der Top-10 produktrelevanten Support-Erkenntnisse.
- Compliance-Reporting: Datenschutz-Reporting gemäß DSGVO-Anforderungen; Vorfälle und Metriken für den DSB und den ISB.

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.
- Event-native Integration: Volle Konsumfähigkeit des zentralen Event-Streams von Los 2 inkl. Schema-Registry; kein CSV-/Datei-Sync als Integrationsmechanismus.
- Exportfähigkeit: Alle Dashboards und Reports exportierbar (CSV, XLSX, PDF); kein Vendor-Lock-in.

- Integration: Nahtlose API-Anbindung an Ticketsystem (Los 2), Telefonie (Los 2) und Feedback-Tools
- 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

Der Auftragnehmer erbringt 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
- 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 near-realtime (≤ 60 Sek); Feedback-Dashboards stündlich aktualisiert; Monatsreport bis zum 5. des Folgemonats
Musterwarnung	Anomalieerkennung in weniger als 15 Minuten; Benachrichtigung ≤ 60 Min
Datenhoheit	Alle erhobenen Daten verbleiben beim Auftraggeber; vollständige Datenübertragung bei Vertragsende innerhalb von 30 Tagen
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 (kann auch durch Head of Support geschehen).

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 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 Formblätter.

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 2 mind. 1.000.000,00 EUR Los 3 mind. 6.000.000,00 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 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

Hinweis: gegenüber ursprünglicher Ausschreibung: Referenzanforderungen wurden angepasst: Bei mindestens einer Referenz muss es sich bei den Referenzgebern um öffentliche oder Sektorenauftraggeber i.S.d. §§ 99, 100 GWB handeln, bei den weiteren zwei Referenzen können die Referenzgeber auch private Auftraggeber sein. In allen Fällen müssen die inhaltlichen Mindestanforderungen vollständig erfüllt werden.

Los	Eignungsanforderung (MUSS)	Nachweis
LOS 2 – Support-Tooling		
2	Erfahrung mit Implementierung und Betrieb von CRM-/ Ticketsystemen in EU-konformer Umgebung	3 Projektreferenzen gemäß Formblatt (mind. 1 öffentlicher Auftraggeber)
2	ISO-27001-zertifizierte Infrastruktur; Erfahrung im Betrieb cloud-nativer Plattform	Gültiges Zertifikat beizufügen
2	Erfahrung mit API-Integration (Ticketsystem, Chatbot, Telefonie)	3 Projektreferenzen
2	Erfahrung mit WCAG-konformen Web-Frontends und Barrierefreiheits-Audits	3 Projektreferenzen
LOS 3 – VoC / Feedback & Analytics		
3	Nachgewiesene Erfahrung mit Customer-Feedback-Systemen und CX-Analytics für digitale Produkte	Mind. 3 Referenzen (mind. 1 öffentlicher Auftraggeber); Nachweis CSAT/NPS/CES Implementierungen
3	Erfahrung mit datenschutzkonformen Analytics-Plattformen (EU-Hosting, Pseudonymisierung)	Referenzprojekte; technische Beschreibung der Plattform
3	Erfahrung mit automatisierten Trend-Analysen und Mustererkennungs-Systemen; Erfahrung mit ereignisstreaming-basierten Analytics-Architekturen	Lösungskonzept; Referenz beizufügen

8. Einzureichende Unterlagen je Los

Zuschlagskriterien, Bewertungsmaßstäbe und Preisinformationen sind in den separaten Formblättern (Anlage Eignungskriterien, Anlage Zuschlagskriterien, Anlage Preisblatt) enthalten und nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

#	Dokument / Unterlage	Los 2	Los 3
1	Ausgefülltes Angebotsformular (gem. Vergabeunterlagen)	✓	✓
2	Formblatt Eignungskriterien & Eigenerklärungen	✓	✓
3	Formblatt Zuschlagskriterien & Projektreferenzen – mind. 3 Referenzen gemäß Formblatt	✓	✓

4	Preisblatt (vollständig ausgefüllt, inkl. Staffelung über Optionsjahre gemäß Anlage Preisblatt)	✓	✓
5	Lösungskonzept inkl. aller als „im Lösungskonzept darzustellen“ markierten Aspekte (max. 20 Seiten)	✓	✓
6	Qualitätssicherungs- und Datenschutzkonzept	✓	✓
7	Nachweis ISO 27001-Zertifizierung (oder gleichwertig)	✓	✓
8	Implementierungs- und Zeitplan (inkl. Meilensteine, Ramp-up-Phasen, etc.)	✓	✓
9	Nachweis Relay-Service-Fähigkeiten / Barrierefreiheitserfahrung	✓	✓
10	Beschreibung VoC-Plattform inkl. Datenflussdiagramm	.	✓
11	KI-Skalierungskonzept (Roadmap, inkl. Deflection-Rate Ziele)	.	✓
12	Beschreibung Erstidentifikationsverfahren (inkl. technischer Architektur)	✓	✓
13	Event-Log-Konzept (technisch, inkl. technischer Architektur, Signierungsverfahren, etc.)	✓	✓
14	Beschreibung Schwärzungs-/Redaktionssystem (technisch, inkl. Erkennungsrate-Testkonzept)	✓	✓
15	Nachweis Tooling-Administration & internes Support-Modell (Dauerbetrieb)	✓	.
16	Kapazitäts- und Skalierungsplan BPO (Closed Beta, Go-live, Surge-Kapazität, Aktivierungsgeschwindigkeit)	✓	.

✓ = verpflichtend . = empfohlen /ggf. erforderlich

9. 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.

9.1 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

9.2 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

9.3 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