



### **Projektbeschreibung**

Ersatzbeschaffung und Implementierung einer Contact-Center-Software (CC-Software)

### **Software, Implementierung und Beratungsleistungen**

Anlage A03 | Projektbeschreibung und Anforderungen

## Inhaltsübersicht

- 1. Projektziele und Beschaffungsgegenstand
- 2. Auftraggeber und Projektkontext
- 3. Projektspezifische Ausgangssituation
- 4. Zielbild und fachlicher Leistungsumfang
- 5. Technische Architektur, Betrieb und Sicherheit
- 6. Schnittstellen und Datenflüsse
- 7. Migration, Implementierung, Test und Abnahme
- 8. Mengengerüst und Skalierung
- 9. Projektorganisation und Vorgehensmodell
- 10. Schulung und Dokumentation
- 11. Service, Support und Weiterentwicklung
- 12. Ort, Sprache und Zusammenarbeit
- 13. Preis- und Lizenzmodell
- 14. Angebotsbestandteile und Nachweise

### Dokumentenlogik

Diese Projektbeschreibung beschreibt Zielbild, Projektumfang und Umsetzungsrahmen. Die detaillierte, prüfbare Einzelbewertung erfolgt ergänzend über den Anforderungskatalog beziehungsweise die Ausschreibungsmatrix.

## 1. Projektziele und Beschaffungsgegenstand

Die REWAG beabsichtigt die Beschaffung und Einführung einer zukunftsfähigen Contact-Center-Software. Gegenstand sind die Softwarelösung einschließlich erforderlicher Lizenzen sowie Implementierungs-, Integrations-, Migrations-, Schulungs-, Betriebs-, Support-, Pflege- und Wartungsleistungen.

Ziel ist eine zentrale, skalierbare und remote-fähige Lösung für die Steuerung und Bearbeitung von Kundenkontakten. Die Lösung soll Telefonie, Routing, Agenten- und Supervisor-Arbeitsplätze, Reporting, Qualitätsmanagement, Wissenszugriff und die Anbindung der relevanten Umsysteme in einem belastbaren Betriebsmodell zusammenführen.

Mit dem Projekt werden insbesondere folgende Ziele verfolgt:

- Verbesserung der Erreichbarkeit und transparente Steuerung von Warteschlangen, Rückrufen, Servicezeiten und Prioritäten;
- Unterstützung effizienter, kontextbezogener Bearbeitungsprozesse für Agenten und Supervisoren;
- Integration der bestehenden Telefonie- und Softphone-Landschaft einschließlich Avaya oder deren kontrollierte Ablösung;
- Kontextbezogene Einbindung von SAP S/4HANA, CRM-/ERP-Systemen und weiteren Umsystemen;
- Bereitstellung aussagekräftiger Echtzeit- und Standardauswertungen auf Basis klar definierter Kennzahlen;
- Sicherstellung von Datenschutz, Informationssicherheit, Nachvollziehbarkeit, Hochverfügbarkeit und Wiederanlauf;
- Schrittweise Erweiterbarkeit um Qualitätsmanagement, Workforce Management, Omnichannel und KI-gestützte Funktionen.

## 2. Auftraggeber und Projektkontext

Auftraggeber ist die Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG (REWAG), ein regionaler Energie- und Wasserversorger. Der Projektstandort befindet sich in der Greflingerstraße 26, 93055 Regensburg.

Die CC-Software soll in eine bestehende Betriebs- und Systemlandschaft eingebunden werden. Der Auftragnehmer hat deshalb neben den fachlichen Funktionen insbesondere Telefonie, Identitätsmanagement, SAP-/CRM-/ERP-Anbindung, Datenflüsse, Reporting, Datenschutz, Betrieb und Support gesamthaft zu betrachten.

### 3. Projektspezifische Ausgangssituation

Die heutigen Kundenservice- und Telefonieprozesse sollen durch eine einheitliche, administrierbare Plattform unterstützt werden. Bestehende Hotlines, Rufnummern, Ansagen, Kurzwahlen, Reports und relevante Konfigurationen sind im Rahmen der Einführung zu analysieren und, soweit beauftragt, zu migrieren oder neu aufzubauen.

Für die Zielkonzeption sind insbesondere folgende Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:

- bestehende Telefonie-/Softphone-Landschaft einschließlich Avaya;
- mehrere Hotlines und Rufnummern mit unterschiedlichen Servicezeiten und Prioritätslogiken;
- Bedarf an Echtzeittransparenz über Warteschlangen, Wartezeiten, Agentenstatus, Service Level, Kontaktvolumen und Auslastung;
- Kontextübergabe zu SAP S/4HANA und weiteren CRM-/ERP- oder Fachsystemen;
- remote nutzbare Agenten- und Supervisor-Arbeitsplätze;
- DSGVO-konforme und rollenbasierte Steuerung von Datenzugriffen, Administration, Reports und Gesprächsaufzeichnungen.

#### 3.1 Bestehende System- und Betriebsumgebung (Ist-Architektur)

Die nachfolgende Beschreibung dient dem Verständnis der bestehenden Betriebsumgebung sowie der Planung von Migration, Integration und Betriebsübergang.

Die dargestellte Ist-Architektur beschreibt den derzeitigen Kenntnisstand und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Der Auftragnehmer hat erkannte Abweichungen oder zusätzliche Anforderungen im Rahmen der Implementierungsphase zu dokumentieren.

##### 3.1.1 Contact-Center-System

Aktuell wird eine Avaya-basierte Contact-Center-Lösung betrieben.

Bestandteile der aktuellen Umgebung umfassen insbesondere:

- Sprachkanalbearbeitung;
- Agentenarbeitsplätze;
- Supervisor-Funktionen;
- Routing- und Warteschlangenlogik;
- IVR-Funktionen;
- Reporting-Funktionen.

##### 3.1.2 Telefonie

Die bestehende Contact-Center-Lösung ist an die bestehende Telefonie-Infrastruktur angebunden.

Die neue Lösung muss die Migration der bestehenden Rufnummern, Routinglogiken und Erreichbarkeitskonzepte unterstützen.

##### 3.1.3 SAP-Systemlandschaft

Für die Bearbeitung von Kundenanliegen werden SAP-basierte Geschäftsprozesse genutzt.

Die zukünftige Lösung muss die Anbindung an die bestehende SAP-Systemlandschaft ermöglichen und insbesondere die Bereitstellung von Kunden- und Vorgangsinformationen für Agenten unterstützen.

##### 3.1.4 Authentifizierung und Benutzerverwaltung

Die bestehende Benutzerverwaltung erfolgt über die zentrale Unternehmensinfrastruktur.

Die zukünftige Lösung soll die Integration bestehender Authentifizierungs- und Benutzerverwaltungsprozesse unterstützen.

##### 3.1.5 Reporting und Datenhaltung

Für operative und steuerungsrelevante Auswertungen werden Reporting- und Analysefunktionen benötigt.

Die zukünftige Lösung muss den Export und die Bereitstellung relevanter Betriebs- und Leistungsdaten unterstützen.

### 3.1.6 Migration

Der Auftragnehmer hat die Übernahme der bestehenden Contact-Center-Konfigurationen zu unterstützen.

Hierzu zählen insbesondere:

- Rufnummernstrukturen;
- Routingregeln;
- Warteschlangen;
- Ansagen;
- IVR-Strukturen;
- Benutzer- und Rollenstrukturen.

Der konkrete Migrationsumfang wird dem späteren Auftragnehmer im Projektverlauf bereitgestellt.

## 4. Zielbild und fachlicher Leistungsumfang

### 4.1 Telefonie, Routing und Call Flow

- Warteschleifenmanagement mit Wartefeldern, Wartezeiten, Positions- beziehungsweise Wartezeitansagen und Supervisor-Transparenz;
- Virtual Queue und Rückrufmanagement mit steuerbaren Rückrufzeiten, Prioritäten und Statusinformationen;
- Administration von Call Flows, Ansagen, Weiterleitungen, Servicezeiten und Routingregeln durch berechtigte Administratoren ohne Hersteller-Ticket;
- IVR beziehungsweise Sprachdialogsystem mit Menüs, Ansagen, Weiterleitungen und optionalen Datenabfragen;
- skillbasiertes Routing nach Hotline, Skill, Verfügbarkeit, Agentenstatus und Prioritätslogik;
- zentrale Verwaltung mehrerer Hotlines, Rufnummern, Servicezeiten und Prioritäten;
- Blended Agent Management für die auslastungsabhängige Steuerung von Inbound- und Outbound-Zuweisungen;
- optional Outbound-Arbeitsvorräte, Click-to-Dial und Progressive- beziehungsweise Predictive-Dialing.

### 4.2 Agent Desktop und Supervisor-Arbeitsplatz

- Echtzeitübersicht über Agentenstatus, Pausenarten, aktuelle Tätigkeiten und Verfügbarkeit;
- rollen- und hotlinebezogene Konfiguration von Widgets, Kurzwahlen, Links, Arbeitsvorräten und Kontextinformationen;
- Auswahl von Auftragscode beziehungsweise Kontaktgrund; optionale automatische Vorschläge oder Auto-Tagging;
- konfigurierbare Nachbearbeitungszeit mit Anzeige, Begrenzung und statistischer Auswertung;
- strukturierter Zugriff auf Kontakte, Telefonbuch und Arbeitsvorräte;
- optional ein zielgruppenbezogener Informationsfeed für Agenten.

### 4.3 Reporting, Steuerung und BI

Die Lösung muss Echtzeit-Dashboards und Standardreporting bereitstellen. Mindestens zu berücksichtigen sind Service Level, Average Speed of Answer (ASA), Average Handling Time (AHT), After-Call-Work (ACW), Abbruchquote, Erreichbarkeit, Pausen, Kontaktvolumen und Fall- beziehungsweise Kontaktabschlussquoten, soweit die Prozess- und Datenbasis dies ermöglicht.

- Export mindestens als XLSX/CSV und PDF;
- anpassbare Reports, Filter und Dashboards ohne Herstellerentwicklung;
- Übergabe von Daten an BI- oder Data-Warehouse-Systeme über API oder Export als optionale Erweiterung;
- klare KPI-Definitionen und nachvollziehbare Datenherkunft.

### 4.4 Qualitätsmanagement, Wissen und Zusammenarbeit

- DSGVO-konforme, zweck-, einwilligungs- und rollenbasierte Gesprächsaufzeichnung für Schulung, Qualitätssicherung und Vertragsabschlüsse;
- berechtigungsabhängiges Zuhören, Zuflüstern oder angekündigtes Zuschalten für Coaching;

- optional konfigurierbare Bewertungsbögen, Stichproben und automatisierte Qualitätsanalyse einschließlich Qualitätssicherung für Voice-KI beziehungsweise virtuelle Telefonagenten;
- integrierte oder verlinkbare Wissensdatenbank und kontextbezogene Datei- und Webverlinkung;
  - bei KI-gestützter Wissensabfrage: steuerbare und freigegebene Wissensquellen, rollen- und berechtigungsabhängiger Zugriff sowie nachvollziehbare Herkunft der verwendeten Informationen;
- Kollaboration mit Fachbereichen beziehungsweise Second Level über Chat oder vergleichbare Funktionen;
- optional Microsoft-365-, Teams- oder Outlook-Integration.
  - bei virtuellen Telefonagenten: dokumentierte Übergabe des Gesprächskontexts, des erkannten Anliegens und gegebenenfalls einer Gesprächszusammenfassung an menschliche Agenten.

#### 4.5 Omnichannel und KI als Erweiterungsbereiche

Neben dem telefonischen Kernbetrieb soll die Lösung erweiterbar sein. E-Mail oder ein vergleichbarer digitaler Eingangskanal soll routingfähig bearbeitet oder integriert werden können. Webchat, Messaging, Social Media, WhatsApp, SMS und die Kontextübernahme bei Kanalwechseln sind als optionale Erweiterungen darzustellen.

Optionale KI-Funktionen sind getrennt vom Basisumfang zu beschreiben und zu bepreisen. Hierzu zählen Live-Copilot beziehungsweise Agent Assist, Transkription und Zusammenfassung, Sentiment- oder Eskalationssignale, Voice-KI beziehungsweise virtuelle Telefonagenten, Auto-Tagging und die sichere Anbindung externer oder integrierter KI-Werkzeuge. Für angebotene virtuelle Telefonagenten sind automatisierte Gesprächsannahme, Anliegenerkennung und Vorqualifizierung, Routing, definierbare Eskalationsregeln, die nahtlose Übergabe an menschliche Agenten einschließlich Kontext sowie optionale Informations- oder Terminservices darzustellen. Ebenfalls darzustellen sind das deutschsprachige Sprachverständnis einschließlich regionaler Sprachvarianten und Dialekte sowie Qualitätssicherungsmaßnahmen.

### 5. Technische Architektur, Betrieb und Sicherheit

#### 5.1 Bereitstellungs- und Betriebskonzept

Der Bieter beschreibt das angebotene Bereitstellungsmodell, insbesondere Cloud, Private Cloud, Hybrid oder On-Premises, einschließlich Rechenzentrumsstandorten, Datenflüssen und Mandantenfähigkeit. Die Ausschreibung legt kein bestimmtes Bereitstellungsmodell vorab fest; maßgeblich ist die vollständige Erfüllung der fachlichen, technischen und rechtlichen Anforderungen.

- Hochverfügbarkeit, Monitoring, Backup, Disaster Recovery, Wartungsfenster und Wiederanlaufprozesse;
- Skalierbarkeit von Nutzern, Hotlines, Kanälen und Kontaktvolumen sowie Offenlegung von Kapazitätsgrenzen;
- performante Remote-Nutzung mit transparenten Anforderungen an Client, Browser, Netzwerk und Bandbreite;
- Release-Management, Rückwärtskompatibilität, Wartungsfenster und Produkt-Roadmap;
- Datenrückgabe und Exit-Unterstützung bei Vertragsende.

#### 5.2 Datenschutz, Compliance und Informationssicherheit

- Vertrag zur Auftragsverarbeitung, technische und organisatorische Maßnahmen, Datenschutzkonzept, Lösch- und Aufbewahrungsfristen, Subunternehmer und Datenresidenz;
- rollenbasiertes Berechtigungsmodell für Funktionen, Datenzugriffe, Administration, Aufzeichnungen und Reports;
- revisionsfähige Audit- und Änderungsprotokolle für Zugriffe, Konfigurationsänderungen, administrative Tätigkeiten und relevante Exporte;
- angemessene Verschlüsselung bei Übertragung und Speicherung sowie Beschreibung von Schlüssel-, Rollen- und Zugriffskonzepten;
- Vorlage relevanter Sicherheitsnachweise wie ISO 27001, SOC 2 oder vergleichbarer Prüfberichte, soweit vorhanden.

## 6. Schnittstellen und Datenflüsse

| Schnittstellenbereich          | Ziel / erwarteter Umfang                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAP S/4HANA und Umsysteme      | Integration relevanter SAP-, CRM-/ERP- oder Fachprozesse über definierte Schnittstellen.       |
| Kundendatenanzeige             | Anzeige oder Übergabe von GP-Nummer, Name und Vertragskonto bei erkannter Rufnummer.           |
| Kundenhistorie                 | Anzeige relevanter Historie oder kontextbezogenes Öffnen im führenden System.                  |
| CTI / Screen-Pop / Tiefenlinks | Übergabe von Kontakt- und Kontextinformationen an Agent Desktop und Umsysteme.                 |
| APIs / Webservices             | Dokumentierte Schnittstellen für Datenexport, Events, Stammdaten und Integrationen.            |
| Single Sign-On                 | Anbindung an Microsoft Entra ID oder einen vergleichbaren Identity Provider.                   |
| Telefonie / Avaya              | Unterstützung der bestehenden Landschaft oder belastbares Integrations- und Migrationskonzept. |
| Optionale Vorganganlage        | Automatische Ticket- oder Vorganganlage nach Kontaktabschluss.                                 |

Der Bieter legt eine Zielarchitektur und ein Schnittstellenkonzept vor. Darin sind Systemgrenzen, Verantwortlichkeiten, Datenobjekte, Übertragungswege, Sicherheitsmechanismen, Fehlerbehandlung, Monitoring und Abhängigkeiten nachvollziehbar zu beschreiben.

## 7. Migration, Implementierung, Test und Abnahme

### 7.1 Implementierungsumfang

Der Auftragnehmer plant, steuert und realisiert die Einführung gemeinsam mit dem Auftraggeber. Der Projekt- und Implementierungsplan muss Vorgehen, Rollen, Meilensteine, Mitwirkungspflichten, Testphasen und Go-live enthalten.

- Analyse und Zielkonzeption;
- Bereitstellung und Grundkonfiguration der Lösung;
- Einrichtung von Hotlines, Rufnummern, Servicezeiten, Routing, Call Flows, Ansagen, Rollen und Berechtigungen;
- Umsetzung und Test der Telefonie-, SAP-/CRM-/ERP-, CTI-, API- und SSO-Integrationen;
- Übernahme oder Neuaufbau vorhandener Rufnummern, Hotlines, Ansagen, Kurzwahlen, Reports und weiterer relevanter Konfigurationen;
- Daten- und Konfigurationsvalidierung sowie abgestimmte Cutover-Planung;
- Go-live-Begleitung und stabilisierende Nachbetreuung.

### 7.2 Test und Abnahme

Der Bieter erstellt ein Test- und Abnahmekonzept. Dieses umfasst Funktions-, Integrations-, Datenschutz-, Last- und Fachbereichstests. Testfälle, Testdaten, Verantwortlichkeiten, Fehlerklassen, Nachtest, Abnahmekriterien und Dokumentation sind verbindlich zu beschreiben.

#### Option Pilot / Proof of Concept

Ein Pilot oder Proof of Concept mit realistischen Use Cases kann als optionale Projektphase angeboten werden. Umfang, Voraussetzungen, Erfolgskriterien und Überführung in die Produktivlösung sind separat darzustellen.

## 8. Mengengerüst und Skalierung

Für Angebot, Architektur und Preisbildung ist von folgendem Ausgangsmengengerüst auszugehen:

| Rolle / Umfang                      | Planungsgröße | Hinweis                                                     |
|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------|
| Agenten                             | ca. 100       | Basis für Agenten-Lizenzen und Arbeitsplatzkonzept          |
| Supervisoren                        | ca. 10        | Basis für Supervisor-Lizenzen und Steuerungsfunktionen      |
| Hotlines, Kanäle und Kontaktvolumen | skalierbar    | Kapazitätsgrenzen und Erweiterungsverfahren offenlegen      |
| Optionale Module                    | variabel      | KI, WFM, QM, Omnichannel und Zusatzkanäle separat ausweisen |

### Telefonie- und Kontaktvolumen

| Kennzahl                                         | Planwert    |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Eingehende Telefonkontakte pro Jahr              | ca. 100.000 |
| Ausgehende Telefonkontakte pro Jahr              | ca. 20.000  |
| Gesamttelefonkontakte pro Jahr                   | ca. 120.000 |
| Durchschnittliche Telefonkontakte pro Arbeitstag | ca. 480     |
| Spitzenwert Telefonkontakte pro Arbeitstag       | ca. 1.000   |

### Gesprächsvolumen

| Kennzahl                                     | Planwert            |
|----------------------------------------------|---------------------|
| Durchschnittliche Gesprächsdauer             | ca. 5 Minuten       |
| Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit (ACW) | ca. 1 Minute        |
| Durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)     | ca. 6 Minuten       |
| Gesprächsminuten pro Jahr                    | ca. 500.000 Minuten |

### Gleichzeitigkeit

| Kennzahl                          | Planwert      |
|-----------------------------------|---------------|
| Gleichzeitige angemeldete Agenten | ca. 70        |
| Gleichzeitige aktive Gespräche    | ca. 50        |
| Maximale gleichzeitige Gespräche  | mindestens 80 |
| Gleichzeitige Supervisoren        | ca. 5         |

### Routing und Warteschlangen

| Kennzahl              | Planwert |
|-----------------------|----------|
| Anzahl Hotlines       | ca. 30   |
| Anzahl Warteschlangen | ca. 30   |

| Kennzahl             | Planwert |
|----------------------|----------|
| Anzahl Skillgruppen  | ca. 20   |
| Anzahl Routingregeln | ca. 100  |

### Reporting und Aufzeichnung

| Kennzahl                              | Planwert |
|---------------------------------------|----------|
| Technisch mögliche Aufzeichnungsquote | 100 %    |
| Reportingnutzer                       | ca. 25   |
| Gleichzeitige Dashboardnutzer         | ca. 15   |

### Omnichannel

| Kennzahl                                   | Planwert                           |
|--------------------------------------------|------------------------------------|
| Routingfähige E-Mail-Kontakte pro Jahr     | ca. 60.000                         |
| Initial produktiv genutzte digitale Kanäle | E-Mail                             |
| Erweiterungsoptionen                       | Chat, WhatsApp, Messenger, Webchat |

### Workforce Management und Qualitätsmanagement

| Kennzahl                    | Planwert             |
|-----------------------------|----------------------|
| Zu planende Agenten         | ca. 100              |
| QM-Bewertungen pro Monat    | ca. 200              |
| Stichprobenumfang Gespräche | fachlich festzulegen |

Das Lizenzmodell muss Rollen, Paket- und Einzellizenzen sowie Skalierungsoptionen transparent darstellen. Änderungen des Mengengerüsts müssen nachvollziehbar kalkulierbar sein.

## 9. Projektorganisation und Vorgehensmodell

Für das Projekt sind eine belastbare Projektorganisation, eindeutige Rollen, verbindliche Entscheidungswege sowie ein regelmäßiges Status- und Risikoberichtswesen vorzusehen. Der Bieter kann ein klassisches, agiles oder hybrides Vorgehensmodell vorschlagen, sofern Verantwortlichkeiten, Ergebnisse, Qualitätssicherung, Meilensteine und Abnahmen transparent geregelt sind.

### 9.1 Projektorganisation und Verantwortlichkeiten

Der Bieter beschreibt die Projektorganisation für Auftraggeber und Auftragnehmer in einem Rollen- und Verantwortlichkeitsmodell. Mindestens darzustellen sind Projektleitung, Teilprojekt- beziehungsweise Arbeitspaketverantwortung, fachliche und technische Ansprechpartner, Test- und Abnahmeverantwortung, Datenschutz und Informationssicherheit sowie Betriebsübergabe und Support.

- Benennung der zentralen Rollen einschließlich Aufgaben, Kompetenzen, Vertretungen und Verfügbarkeit;
- eindeutige Zuordnung von Verantwortung, Mitwirkung, Entscheidung und Freigabe je Liefergegenstand beziehungsweise Arbeitspaket;
- Konsistenz der angebotenen Projektorganisation und Kompetenzen mit den in den Eignungsunterlagen erklärten und nachgewiesenen Fähigkeiten.

## 9.2 Mitwirkung des Auftraggebers

Der Bieter stellt die erforderlichen Mitwirkungsleistungen der REWAG vollständig und realistisch dar. Die Mitwirkungen sind nach Projektphase, Rolle beziehungsweise benötigter Qualifikation, zeitlicher Lage, erforderlichem Aufwand, Vorlaufzeit und Abhängigkeiten aufzuschlüsseln. Pauschale oder erst nach Zuschlag konkretisierte Mitwirkungsannahmen sind zu vermeiden.

- Bereitstellung fachlicher und technischer Ansprechpartner sowie erforderlicher System-, Prozess- und Bestandsinformationen;
- Teilnahme an Workshops, Reviews, Entscheidungs- und Freigabeterminen;
- Bereitstellung beziehungsweise Abstimmung von Testfällen, Testdaten, Zugängen und Testressourcen;
- Durchführung fachlicher Tests und Mitwirkung bei Abnahme, Schulung, Cutover, Go-live und Stabilisierung;
- frühzeitige Kennzeichnung kritischer Mitwirkungen und Darstellung der Auswirkungen, falls diese nicht fristgerecht erbracht werden.

## 9.3 Kommunikation, Steuerung und Eskalation

- Regelkommunikation mit festgelegten Teilnehmern, Turnus, Agenda und Ergebnisdokumentation;
- aussagekräftige Statusberichte zu Fortschritt, Terminen, Qualität, Budget, Risiken, Entscheidungen und offenen Punkten;
- dokumentierte Entscheidungs- und Eskalationswege einschließlich Reaktions- und Entscheidungsfristen;
- nachvollziehbare Steuerung und Dokumentation von Änderungen an Umfang, Zeit, Qualität und Kosten;
- Risiko-, Qualitäts-, Änderungs- und Konfigurationsmanagement sowie gepflegte Maßnahmen-, Entscheidungs- und Risikologs.

## 9.4 Projektplan und verbindlicher Zeitrahmen

Der Bieter legt einen belastbaren Projektplan vor, der Projektphasen, Arbeitspakete, Abhängigkeiten, Liefergegenstände, Mitwirkungen, Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie Test- und Abnahmeaktivitäten nachvollziehbar konkretisiert. Der Projektbeginn ist für den 01.11.2026 vorgesehen. Die Produktivsetzung soll bis zum 31.03.2027 erfolgen und muss spätestens zum 30.04.2027 abgeschlossen sein. Eine angemessene Stabilisierungsphase ist unabhängig vom tatsächlichen Termin der Produktivsetzung sicherzustellen. Abweichungen von Zeiträumen oder Meilensteinen sind im Angebot nachvollziehbar zu begründen.

| Projektphase und Zeitraum                                                           | Erwartetes Ergebnis / Meilenstein                                                                                                 | Wesentliche Mitwirkung der REWAG                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Projektinitialisierung und Detailplanung</b><br>01.11.2026 bis 10.11.2026        | Projektauftrag, Projektorganisation, Entscheidungswege und abgestimmter Detailprojektplan liegen vor.                             | Ansprechpartner benennen; Projektauftrag, Governance und Detailplan abstimmen und freigeben.                 |
| <b>Analyse und fachlich-technische Konzeption</b><br>01.11.2026 bis 30.11.2026      | Lösungs-, Migrations-, Integrations-, Test- und Betriebskonzept sind abgestimmt und freigegeben.                                  | Bestandsinformationen bereitstellen; an Workshops und Reviews teilnehmen; Konzepte prüfen und freigeben.     |
| <b>Konfiguration, Entwicklung und Integration</b><br>15.11.2026 bis 31.01.2027      | Hotlines, Call Flows, Rollen, Berechtigungen und Schnittstellen sind in der Testumgebung umgesetzt und für den Systemtest bereit. | Zugänge, Ansprechpartner, Testdaten und fachliche Entscheidungen rechtzeitig bereitstellen.                  |
| <b>Migration, Test und Abnahme</b><br>01.02.2027 bis 10.03.2027                     | Migrationen und Integrationen sind getestet; die Voraussetzungen für die fachliche und technische Abnahme liegen vor.             | Testfälle und Testressourcen stellen; fachliche Tests, Fehlerpriorisierung, Nachtests und Abnahme mitwirken. |
| <b>Schulung, Produktivsetzung und Betriebsübergabe</b><br>01.03.2027 bis 31.03.2027 | Zielgruppen sind geschult; Cutover, Produktivsetzung und Übergabe in den Betrieb sind erfolgt.                                    | Teilnehmende und Betriebsrollen verfügbar machen; Freigaben erteilen; Cutover und Go-live begleiten.         |

| Projektphase und Zeitraum                                                                 | Erwartetes Ergebnis / Meilenstein                                                                                                   | Wesentliche Mitwirkung der REWAG                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stabilisierung und kontinuierliche Optimierung</b><br><b>01.04.2027 bis 30.04.2027</b> | Stabilisierungsphase ist abgeschlossen; offene Punkte sind in den Regelbetrieb oder eine abgestimmte Optimierungsplanung überführt. | Betriebserfahrungen und Störungen bewerten; offene Punkte priorisieren und Übergabe bestätigen. |

## 9.5 Liefer- und Abschlussdokumentation

- fortgeschriebener Projektablaufplan einschließlich Abhängigkeiten und Status;
- dokumentierte Zielkonfiguration, Rollen und Berechtigungen sowie umgesetzte Schnittstellen;
- Test-, Abnahme-, Cutover-, Rollback- und Go-live-Dokumentation;
- vollständige Übergabe offener Punkte, Betriebsinformationen und vereinbarter Optimierungsmaßnahmen.

## 10. Schulung und Dokumentation

Der Bieter erstellt ein rollenbasiertes Schulungskonzept. Zielgruppen sind insbesondere Agenten, Supervisoren, Administratoren sowie betriebliche und technische Supportrollen.

- Inhalte, Lernziele, Formate, Dauer, Terminierung und Gruppengrößen;
- Präsenz-, Online- und Train-the-Trainer-Formate nach Abstimmung;
- Übungsumgebung und praxisnahe Szenarien für Routing, Agent Desktop, Supervisor-Steuerung, Reporting und Administration;
- deutschsprachige Schulungs- und Trainingsunterlagen;
- Anwender-, Administrations-, Schnittstellen- und Betriebsdokumentation;
- Aktualisierung der Dokumentation bei relevanten Konfigurations- und Release-Änderungen.

## 11. Service, Support und Weiterentwicklung

Der Bieter beschreibt Supportzeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Servicekanäle, deutschsprachige Zuständigkeiten, Eskalationen und Leistungsgrenzen. SLA, Service Credits beziehungsweise Pönalen, Wartungsfenster und Reporting sind transparent darzustellen.

Die Zukunftsfähigkeit ist anhand von Produktstrategie, Roadmap, Release-Prozess und Referenzen zu belegen. Weiterentwicklungen in den Bereichen KI, Omnichannel, Automatisierung, Analytics, WFM und QM sollen nachvollziehbar eingeordnet werden.

### SLA-Mindestwerte

| Kennzahl                           | Mindestwert  |
|------------------------------------|--------------|
| Verfügbarkeit                      | 99,9 %       |
| Reaktionszeit Priorität 1          | ≤ 1 Stunde   |
| Reaktionszeit Priorität 2          | ≤ 4 Stunden  |
| Wiederherstellungszeit Priorität 1 | ≤ 8 Stunden  |
| Wiederherstellungszeit Priorität 2 | ≤ 24 Stunden |
| RPO (Recovery Point Objective)     | ≤ 15 Minuten |
| RTO (Recovery Time Objective)      | ≤ 4 Stunden  |

## 12. Ort, Sprache und Zusammenarbeit

Projektsprache ist Deutsch. Grundsätzlicher Leistungsort ist der Standort der REWAG, Greflingerstraße 26, 93055 Regensburg. Leistungen und Termine können nach Abstimmung remote erfolgen. Der Auftraggeber kann für intensive Projektphasen, Workshops, Tests, Schulungen oder Go-live eine angemessene Vor-Ort-Präsenz verlangen. Bei einem Betrieb oder Hosting der Lösung auf Servern müssen sich sämtliche für die Leistungserbringung eingesetzten Serverstandorte innerhalb der Europäischen Union befinden.

## 13. Preis- und Lizenzmodell

Die Kosten sind vollständig und nachvollziehbar auszuweisen. Neben Agenten- und Supervisor-Lizenzen sind insbesondere Telefonie- beziehungsweise Carrier- und Nutzungskosten, Implementierung, Projektleitung, Migration, Schnittstellen, Schulung, Support/SLA, Aufzeichnung, Speicher und Folgekosten darzustellen.

| Kostenblock                               | Ausweis                                                                  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Agenten- und Supervisor-Lizenzen          | laufend, Rollen und Mengen transparent                                   |
| Telefonie / Carrier / Nutzung             | laufend, Minuten, Rufnummern, Routing und regulatorische Kosten getrennt |
| Implementierung und Projektleitung        | einmalig beziehungsweise nach Aufwand                                    |
| SAP-/CRM-/ERP-/CTI-Schnittstellen         | je Schnittstelle, einmalig und/oder laufend                              |
| Migration und Konfiguration               | einmalig                                                                 |
| Schulung                                  | je Rolle beziehungsweise Format                                          |
| Support, SLA und Wartung                  | laufend                                                                  |
| Aufzeichnung und Speicher                 | nutzungs- beziehungsweise speicherabhängig                               |
| KI, WFM, QM, Omnichannel und Zusatzkanäle | optional und separat bepreist                                            |

Die Total Cost of Ownership müssen alle erforderlichen Bestandteile, Annahmen und Folgekosten für den Wertungszeitraum von vier Jahren enthalten. Optionen sind so auszuweisen, dass Basisumfang und Erweiterungen eindeutig getrennt bewertet werden können.