

CTI (Telefonie-Software) für die Stiftung UPD - Leistungsbeschreibung

1. Präambel

Die Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (Stiftung UPD) wurde im Dezember 2023 gegründet und befindet sich aktuell noch in der Ausbauphase. Ziel der Stiftung ist es, eine unabhängige, qualitätsgesicherte und kostenfreie Information und Beratung für Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen zu gewährleisten.

Um unserem Satzungszweck gerecht zu werden, möchten wir eine zukunftsweisende digitale Infrastruktur für die qualitätsgesicherte Patientenberatung und -information entwickeln.

Die Beratung erfolgt bundesweit über verschiedene Kanäle: telefonisch über regionale und überregionale Hotlines, digital über das Onlineportal für Ratsuchende angeschlossen an die zentrale Beratungssoftware der Stiftung (Individualentwicklung) sowie in persönlicher Form an bundesweit verteilten Beratungsstellen.

Zum Zeitpunkt der Ausschreibung beschäftigt die UPD rund 100 Mitarbeitende, davon ca. 75 telefonisch tätige Beraterinnen und Berater, die über ein zentrales Telefonesystem durch entsprechende Telefonie-Software (CTI) erreichbar sind.

Die IT-Infrastruktur der Stiftung UPD wird kontinuierlich ausgebaut und an die wachsenden Bedarfe und Strukturen der Organisation angepasst. Die vorliegende Ausschreibung ist Teil einer umfassenden Digitalisierungsstrategie. Im Zentrum steht die bestmögliche Unterstützung der Beratenden durch digitale Anwendungen, die optimal in die Geschäftsprozesse der Stiftung eingebettet sind. Aktuell fokussiert die Patientenberatung auf telefonische Beratung der Ratsuchenden, die künftig nicht mehr ausschließlich anonym erfolgen soll. Daher muss die technische Infrastruktur höchste Sicherheitsstandards erfüllen (bspw. BSI C5-Testat), eine Systemverfügbarkeit von 99,9% gewährleisten und gleichzeitig Flexibilität für zukünftige Erweiterungen in der Funktionalität bieten.



1.1 Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beschaffung und der Betrieb einer webbasierten CTI-Software (Computer-Telephony-Integration) für die Beratungstelefonie der Stiftung UPD.

Im Einzelnen umfasst der Leistungsgegenstand:

- Zweistufiges Setup und Integration:
 - Stufe 1: Bereitstellung einer browserbasierten CTI-Standardsoftware (Software-as-a-Service) mit individuellem Setup und Konfiguration entsprechend der Anforderungen der Stiftung UPD entsprechend dem Anforderungskatalog, inkl. Schulungen und Benutzerhandbücher für Administratoren sowie Anwenderinnen und Anwender
 - Stufe 2: Herstellung der technischen Integrationsfähigkeit mit der zentralen Beratungssoftware (Beratungscockpit – Individualentwicklung auf Open-Source-Technologien) der Stiftung UPD über offene, standardisierte API-Schnittstellen entsprechend Anforderungskatalog Ziffer 5 sowie 9.8 f.
- Laufender Support und Wartung (SLA-basiert) während der gesamten Vertragslaufzeit
- Support bei konzeptionellen und technischen Anpassungen der Konfiguration nach Abnahme der Basiskonfiguration Stufe 1

Durch den Auftragnehmer abgedeckt wird sowohl das Basis-Setup Phase 1, als auch die technische Unterstützung zur Realisierung der Phase 2. Darüber hinaus auch die Übernahme von Support und Maintenance auf Basis einer Grundlaufzeit von 2 Jahren mit Option auf 2-malige Verlängerung um je 1 Jahr.

2. Ausgangssituation und Systemvoraussetzungen

2.1 Bestehende Infrastruktur und Betriebsumgebung

Die Stiftung UPD betreibt eine bundesweite Beratungstelefonie über regionale und überregionale Rufnummern. Derzeit wird bereits eine CTI-Lösung eingesetzt, die im Rahmen der vorliegenden Ausschreibung durch eine moderne, skalierbare und integrationsfähige technische Lösung ersetzt werden soll. Die Konfigurationen des bestehenden Systems (insbesondere IVR, ACD, Routing, Warteschlangenmanagement, Zufriedenheitsbefragung) sind auf die neue Plattform zu übertragen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 9.3).

Die Arbeitsplätze der Beraterinnen und Berater sind mit Windows-11-Endgeräten ausgestattet. Als Browser werden Chrome, Edge und Firefox in jeweils aktuellen Versionen eingesetzt (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 1.21). Die Headset-Infrastruktur umfasst



insbesondere Bluetooth- und USB-Headsets; als Referenzmodell gilt das Jabra Evolve 20SE MS Stereo – Special Edition (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 1.22).

2.2 Nutzerzahlen und Kapazitätsanforderung

Zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme sind ca. 80 Beraterinnen und Berater für die telefonische Nutzung der CTI-Plattform vorgesehen. Das Lizenzmodell muss variabel gehalten sein, um dem sukzessiven Aufbau des Beratungsteams der Stiftung folge zu leisten. Eine monatliche Erweiterung der Lizenzen muss erfolgen können. Das System muss mindestens 80 gleichzeitige Sprachkanäle unterstützen und bei Bedarf auf bis zu 160 gleichzeitige Sprachkanäle skalierbar sein (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 1.25).

2.3 IT-Umgebung und Schnittstellen

Die Stiftung UPD setzt Microsoft 365 (insbesondere Microsoft Teams und Microsoft Entra ID) ein. Das Identitäts- und Zugriffsmanagement erfolgt über Microsoft Entra ID; eine SSO-Anbindung der CTI-Plattform ist als zwingend vorgesehen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 4.3). Die Integration mit Microsoft Teams ist als optionale Leistung (Bewertungskriterium) ausgeschrieben (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 4.2).

Parallel zur vorliegenden Ausschreibung befindet sich die zentrale Beratungssoftware (Beratungscockpit der Stiftung UPD) im Aufbau. Die Entwicklung erfolgt anhand einer Individualentwicklung auf Basis von Drupal (Open-Source-Software) durch einen technischen Dienstleister. Nach Einführung der browserbasierten CTI-Software in der Organisation (Phase 1) ist in einem zweiten Schritt die Integration zentraler Telefonie-Prozesse der CTI-Software in die Beratungssoftware vorgesehen. Die Herstellung der für diese Integration erforderlichen technischen Voraussetzungen auf Seiten der CTI-Plattform sind Bestandteil der vorliegenden Ausschreibung (Phase 2, vgl. Abschnitt 3.2.2 und Anforderungskatalog, Ziffern 4.1, 5.1–5.6, 8.3 sowie 9.9). Die letztliche Integration in die Beratungssoftware selbst ist Leistungsbestandteil des für die individuelle Softwareentwicklung verantwortlichen Dienstleisters und damit nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

2.4 Datenschutz und Informationssicherheit

Die Stiftung UPD unterliegt als Einrichtung der gesundheitlichen Beratung besonderen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit. Sämtliche personenbezogenen Daten – einschließlich Anrufprotokolle, Metadaten und etwaige Aufzeichnungen – müssen ausnahmslos innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeitet und gespeichert werden (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 6.1). Die CTI-Lösung muss die



Anforderungen der DSGVO, des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und des TTDSG erfüllen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 6.9). Einschlägige Sicherheitszertifizierungen (BSI C5, SOC 2, SOC 3, ISO 27001) sind nachzuweisen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 6.8). Technische Prozesse im Umgang mit Nutzungsdaten, insbesondere Technisch-Organisatorische-Maßnahmen, Informationen zur Datenschutzfolgeabschätzung sowie Löschkonzepte sind umfassend darzulegen. Sämtliche Anforderungen an den Umgang mit Patientendaten im Zusammenhang mit auftragsgegenständlichen Leistungen sind vom Auftragnehmer einzuhalten. Dies gilt auch, wenn sich die Rechtslage während der Vertragslaufzeit ändern sollte.

Sichere Konfiguration der (Cloud-)Telefonie-/VoIP-Komponenten, Schutz vor unbefugtem Mithören, klare Regeln zu Gesprächsaufzeichnung (Erforderlichkeit, Rechtsgrundlage, Löschfristen) und Authentifizierung der anrufenden Person vor Auskunft.

Der Auftragnehmer muss die gesetzlichen Vorgaben zum Notruf-Routing (TR Notruf) bei nomadischer Nutzung einhalten. Die aktuellen Standortdaten der auftraggeberseitigen Nutzer müssen im Falle eines Notrufs an die Notrufstelle übermittelt werden und die Nutzer müssen die Möglichkeit haben, ihren Standort zu aktualisieren.

Sicherheitsanforderungen nach § 165 TKG: Der Auftragnehmer muss ein Sicherheitskonzept beim BSI/Bundesnetzagentur eingereicht haben. Der AN legt den Nachweis mit dem Angebot vor.

Der Auftragnehmer garantiert die Einhaltung der Anforderungen aus Ziff. 6 dieser Leistungsbeschreibung.

3. Leistungsbestandteile

3.1 Bereitstellung der CTI-Software

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung einer browserbasierten CTI-Standardsoftware auf Basis von WebRTC als Software-as-a-Service (SaaS). Die Software wird ohne separate Client-Installation direkt im Browser betrieben.

Für die funktionalen, technischen sowie datenschutz- und sicherheitsrelevanten Anforderungen an die Software wird auf den Anforderungskatalog (Anlage: 3_Anforderungskatalog_CTII) verwiesen, der Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung ist. Dieser enthält die maßgeblichen K.O.-Kriterien (Kennzeichnung: A) sowie Bewertungskriterien (Kennzeichnung: B). Im Überblick werden folgende Anforderungsbereiche definiert:



- Funktionale Anforderungen (Ziffern 1.1–1.32): VoIP-Telefonie, Anrufsteuerung, ACD, Routing (kenntnisbasiert, szenariobasiert, datengesteuert), IVR/Sprachmenü, Warteschlangenmanagement, Monitoring, Konferenzfunktionen, SMS, Umfragen und weitere Funktionen
- Benutzerstatus und Verfügbarkeit (Ziffern 2.1–2.5): Statusoptionen, automatisches Skilling, Synchronisierung
- Audioqualität (Ziffern 3.1–3.5): HD Voice, stabile Audiokonfiguration, Soundcheck
- Datenschutz, Compliance und Informationssicherheit (Ziffern 6.1–6.10): EWR-Datenhaltung, Verschlüsselung, RBAC, Zertifizierungen
- Reporting und Analytics (Ziffern 7.1–7.6): KPIs, Standard- und Individualreports, Echtzeitanalyse, BI-Integration

3.2 Setup und Integration

Das Setup und die Integration erfolgen in zwei aufeinanderfolgenden Stufen:

3.2.1 Phase 1 – Bereitstellung der browserbasierten Telefonielösung

In der ersten Stufe wird die CTI-Software vollständig eingerichtet und für den produktiven Betrieb der Beratungstelefonie der Stiftung UPD in Betrieb genommen. Die Leistungen umfassen insbesondere die im Anforderungskatalog definierten bindenden Bestandteile:

- Einrichtung und Konfiguration der Telefoniesoftware gemäß den funktionalen und technischen Anforderungen des Anforderungskatalogs (insbesondere Ziffern 1–3, 6–7)
- Integration in Microsoft Entra ID zur zentralen Authentifizierung und für Single Sign-On (SSO) (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 4.3)
- Übertragung bzw. Neueinrichtung der bestehenden Systemkonfigurationen (IVR, ACD, Routing, Warteschlangenmanagement, Zufriedenheitsbefragung) aus dem bisherigen System auf die neue CTI-Plattform (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 9.3)
- Einrichtung einer separaten Testumgebung für Schulungszwecke und Konfigurationstests (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 9.2)
- Bereitstellung eines dedizierten Ansprechpartners seitens des Auftragnehmers während der Setup-Phase (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 8.1)
- Schulung der Systemadministratoren sowie des Beratungsteams (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 9.4 – 9.7)

Abnahmekriterien Stufe 1

Betriebsfähiges Gesamtsystem für die browserbasierte Beratungstelefonie der Stiftung UPD, insbesondere Beratertelefonie mit vollständigem Routing, IVR, ACD, Statusmanagement und



Monitoring ist für alle vorgesehenen Nutzerplätze produktiv verfügbar und entspricht den K.O.-Anforderungen des Anforderungskatalogs (Ziffern 1–3, 6–7).

Zeitplan Stufe 1

Die Leistungserbringung der Stufe 1 ist direkt nach Zuschlagserteilung zu beginnen und spätestens bis zum 15.11.2026 abnahmefähig zu erfolgen.

3.2.2 Phase 2 – Herstellung der Integrationsfähigkeit mit der zentralen Beratungssoftware der Stiftung UPD

In der zweiten Stufe werden die technischen Voraussetzungen für die Anbindung der CTI-Plattform an das die zentrale Beratungssoftware der Stiftung UPD (Individualentwicklung auf Open-Source-Software-Basis) durch den Auftragnehmer hergestellt. Die Leistungen dieser Stufe umfassen die Anforderungen an die Integrationsfähigkeit gemäß Anforderungskatalog, Ziffern 4 und 5, insbesondere:

- Bereitstellung einer offenen, standardisierten API-Schnittstelle für die Software-Integration (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 4.1)
- Bereitstellung von Instructional Webhooks für die Echtzeit-Steuerung des Anrufs durch das UPD-System (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 5.1)
- Flexibles/dynamisches Routing auf Basis von Webhook-Antworten (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 5.2)
- Intelligente API-Endpunkte und asynchrone Action-APIs (Standortübermittlung, Eingreifen in laufende Anrufe) (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 5.3)
- OAuth 2.0 + JWT-Architektur für sichere Anmeldeprozesse (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 5.4)
- Web-App-Integration mit Browser-Medienverwaltung, Ereignis-Listnern und vollständiger API-/SDK-Dokumentation (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 5.5)
- Enge technische Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer des Beratungscockpits (Factorial GmbH) zur Abstimmung der Schnittstellen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 8.3 und 9.9)

Zur Abgrenzung

Die eigentliche Integration der CTI-Plattform in die Beratungssoftware (d.h. die Implementierung der Schnittstellen auf der Seite des Beratungscockpits) ist nicht Bestandteil dieser Ausschreibung. Sie ist Bestandteil des Vertrags zwischen der Stiftung UPD und für die Individualentwicklung verantwortlichen technischen Dienstleister und wird von diesem



realisiert. Der Auftragnehmer der CTI-Plattform hat hierfür die technischen Voraussetzungen auf Seiten der CTI-Software zu schaffen und die Integration aktiv zu begleiten.

Abnahmekriterien Stufe 2

Alle technischen Voraussetzungen auf Seiten der CTI-Plattform für die Integration in die Beratungssoftware sind vollständig erfüllt; die in Anforderungskatalog Ziffern 4.1 sowie 5.1–5.6 spezifizierten Schnittstellen und APIs stehen produktiv und dokumentiert bereit; die Abstimmung mit dem technischen Dienstleister zur Realisierung der Beratungssoftware ist abgeschlossen.

Zeitplan Stufe 2

Die Leistungen der Stufe 2 werden vorr. mit Beginn der Konzeptionsphase für die technische Integration der CTI in die Beratungssoftware im Oktober 2026 ausgelöst. Ziel ist die technische Realisierung bis Ende 2026. Phase 1 und Phase 2 laufen somit ggf. zu Beginn parallel.

3.2.3 Mitwirkungsobliegenheiten

Die Stiftung UPD wird bei Setup und Integration folgende Beiträge erbringen:

- Bereitstellung der erforderlichen technischen Zugangsdaten und Umgebungsinformationen zur bisherigen Telefonie-Software
- Benennung eines internen Projektverantwortlichen als Ansprechpartner für den Auftragnehmer
- Fachpersonal zur technischen und konzeptionellen Unterstützung (Leitung Beratung, IT-Verantwortlicher)
- Koordination mit technischen Dienstleistern, insbesondere technische Entwicklung Beratungssoftware und bedarfsweise Hosting
- Abnahme der jeweiligen Stufen nach Überprüfung der Abnahmekriterien

3.3 Support und Wartung

Der Auftragnehmer erbringt während der gesamten Vertragslaufzeit Support- und Wartungsleistungen. Die genauen Anforderungen sind in Anforderungskatalog Ziffern 10.1–10.5 spezifiziert. Sie umfassen insbesondere 24/7-Monitoring, Infrastrukturmanagement, SLA-konformen Störungssupport, Support bei Konfigurationsanpassungen sowie die Erreichbarkeit über ein zentrales Ticketsystem mit zusätzlichem Telefon-Support für das direkte Incident-Management.



3.4 Schulung und Benutzerhandbücher

Der Auftragnehmer erbringt Schulungs- und Dokumentationsleistungen entsprechend Anforderungskatalog Ziffern 9.4–9.7:

- Administrations-Schulungen (bis zu 5 Teilnehmende) inkl. Aufzeichnung
- Anwendungsschulungen für ca. 100 Personen (max. 15 Teilnehmende je Schulung) inkl. Aufzeichnung einer Session
- Nutzerhandbuch für Systemadministratoren
- Nutzerhandbuch für Anwenderinnen und Anwender

4. Lizenzmodell

Die Vergütung erfolgt auf Basis eines monatlichen, nutzerbasierten Lizenzmodells. Die Anforderungen an das Lizenzmodell sind in Anforderungskatalog Ziffern 11.1–11.6 festgelegt. Das Lizenzmodell muss folgende Grundsätze erfüllen:

- National-Flat: Monatlicher Basispreis je Sprachkanal (Seat) für nationale Festnetz- und Mobilfunkverbindungen (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.1)
- Mobile-Flat: Monatlicher Basispreis je Sprachkanal (Seat) für mobile Nutzung (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.2)
- Interne Anrufe zwischen Beraterinnen und Beratern sind kostenfrei (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.3)
- Unbegrenzte Anzahl der zulässigen Verbindungen (pro Tag) (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.4)
- Maximale Verbindungsdauer von mindestens 8 Stunden je Verbindung (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.5)
- Kostentransparenz: Keine versteckten Gebühren; klare und vollständige Aufschlüsselung aller Kostenbestandteile (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.6); Rechnungseinsicht über Administrationsbereich im System sowie automatischer Versand der Rechnungen per E-Mail (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 8.2)
- Kundenzufriedenheitsbefragung im Anschluss an die Telefonie monatlich erweiter- oder reduzierbar (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.7)
- SMS-Flat (vgl. Anforderungskatalog, Ziffer 11.8)

Für die Kalkulation des Preisblattes werden folgende Ausgangsmengen zugrunde gelegt:

- Nutzerzahl aktiv beratender Personen zum Vertragsstart: 80
- Nutzerzahl der Administratoren: 5