

Formblatt Angebot – Vergabeunterlage Anlage 7

Vergabeverfahren „Hotline-Telefonie Software nebst Einführung“

Anlage 7 Auftragsbezogenes Konzept zum geplanten Projektablauf

Hinweis:

Das Konzept ist als PDF-Dokument zum Ausdruck auf maximal zwanzig (20) DIN A4-Seiten, Arial, Schriftgröße 11 einzureichen. Bei Überschreitungen bleiben alle Inhalte nach Ende der zwanzigsten (20.) Seite unberücksichtigt. Die maximale Seitenangabe bezieht sich auf den eingereichten Text; Deckblatt und Inhaltsverzeichnis werden nicht als Seite gezählt.

Angaben außerhalb des Konzepts bleiben ebenfalls unberücksichtigt. Dieses Konzept ist mit dem Angebot fristgerecht einzureichen.

In diesem Konzept hat der Bieter für die vorliegend ausgeschriebenen Leistungen sein konkretes auftragsbezogenes Vorgehen hinsichtlich des Projektablaufs darzustellen. Insbesondere sollen die konkrete Vorgehensweise und praktisch-technischen Lösungsansätze für das zu betreuende Projekt dargestellt werden.

Hierbei ist insbesondere auf folgende Aspekte einzugehen:

1. Projektplanung / Organisation und Zeitplan
 - a. Erstellung und Darstellung des Projektplans einschließlich Meilensteindefinitionen, einschließlich Begründung zur Realisierbarkeit, soweit erforderlich
 - b. Vorschlag wie 50-60 Hotlines phasenweise produktiv gesetzt werden können, inklusive ausreichender Schulungs- und Testzeiten für die Hotlines
 - c. Abnahmekriterien/Inbetriebnahme
 - d. Hyper-Care-Phase (Organisation, Leistungen/Inhalte des Auftragnehmers)
2. Technische Umsetzung / Konzeption für Backup-Anforderung von „90 Tagen“ unter Berücksichtigung von Speicherort, Granularität der Backup-Möglichkeiten und Vorschlag, welche Datenaktualität im Backup realisiert wird.
3. Technische Umsetzung von Visualisierung und Export von Reports und Workflows
4. Zur Information: Technische Umsetzung von Integrationen in Hinblick auf potenzielle CRM-Anbindungen u. ä. Erläuterung des Vorgehens, insbesondere unter Berücksichtigung folgender Aspekte:
 - a. Verwendung von Connectoren, APIs oder andere. gut dokumentierten Schnittstellen
 - b. Hinweis auf Dokumentation der Schnittstellen bzw. Connectoren
 - c. Darstellung, wie die automatisierte Erstellung, Speicherung und Übertragung von Telefonnotizen realisiert wird. (OHNE Verwendung von KI)
 - d. Darstellung wie die automatisierte Erstellung, Speicherung und Übertragung von Telefonnotizen realisiert wird. (MIT Verwendung von KI)

Formblatt Angebot – Vergabeunterlage Anlage 7

Vergabeverfahren „Hotline-Telefonie Software nebst Einführung“

5. *Schulungsansätze (Methodik, Zuschnitt und Inhalte, Unterrichtsmaterial); Auf die Anforderungen der Leistungsbeschreibung, insbesondere die Vorgabe eines Key-User-Konzepts, Train the Trainer, wird hingewiesen.*

Der Auftraggeber erwartet eine nachvollziehbare Darstellung zu den vorgenannten Aspekten, die erkennen lässt, dass der Bieter im Auftragsfall die Besonderheiten der ausgeschriebenen Leistung berücksichtigt und durch seine ablaufbezogenen Maßnahmen eine vertragsgerechte Leistungserbringung entsprechend der Vergabeunterlagen sicherstellt.

*Die Ausführungen werden gemäß der beigefügten **Wertungsmatrix** (Vergabeunterlage 1.1.2 – Absatz C.2) bewertet. **Bitte beachten Sie die dort hinterlegte Strukturierung und Gewichtung der Unterkriterien für die Bewertung.***

(Bitte Konzept auf gesondertem Blatt erstellen.

Verwenden Sie gerne dieses Formblatt als Deckblatt.)