

Entwurf

Einladung – an alle Bieter –

Felsenland Südeifel Tourismus GmbH

Projekt „Virtuelle Tourist-Information – KI-basierte Gästeberatung“ – Vergabe von Dienstleistungen (digitale Service-Plattform)

Los 2 – Digitale Service-Plattform (CMS und Ausspielsysteme)

2. Phase des Verhandlungsverfahrens

Sehr geehrte Damen und Herren,

in dem vorbezeichneten Vergabeverfahren zeigen wir an, die Auftraggeberin, die Felsenland Südeifel Tourismus GmbH, zu beraten und zu vertreten. Namens der Auftraggeberin danken wir für Ihre Teilnahme an dem Vergabeverfahren und teilen mit, dass Sie sich als Bieter hinsichtlich der Leistungen des Loses 2 qualifiziert haben.

Wir laden Sie hiermit ein, an der 2. Phase des Verhandlungsverfahrens teilzunehmen.

1. Zu Ihrem Angebot:

a) Beschreibung der Leistung

Wir bitten Sie um die Abgabe eines Angebots für die Leistungen auf Grundlage des beigefügten Software- und Dienstleistungsvertrags im Entwurf (**Anlage 1**). Im Übrigen wird auf das beigefügte Leistungsverzeichnis Bezug genommen.

Die Felsenland Südeifel Tourismus GmbH errichtet gemeinsam mit vier Projektpartnern – der TOURISTIK GmbH Gerolsteiner Land, dem Zweckverband Feriengebiet Bitburger Land, der Verbandsgemeinde Prüm / Tourist-Information Prümer Land und der Verbandsgemeinde Arzfeld / Tourist-Information Islek – eine flächendeckende, 24/7 verfügbare, mehrsprachige und barrierefreie touristische Informations- und Beratungsinfrastruktur in der Südeifel und im Gerolsteiner Land.

Die digitale Service-Plattform ist das zentrale digitale Herzstück dieser Infrastruktur. Sie dient als Single Source of Truth für alle touristischen Inhalte und als gemeinsame Basis für die Kiosk-Systeme des Loses 1, die mobilen Endgeräte der Gäste und das KI-Beratungssystem des Loses 3.

Das Vorhaben wird aus Mitteln des EFRE Rheinland-Pfalz 2021–2027 (Öffentliche Tourismusinfrastruktur – Tourismus 4.0) gefördert. Die Betriebsdauer läuft bis zum 31.12.2038.

Gegenstand dieser Ausschreibung – Los 2

Die Anforderungen sind technologieoffen zu verstehen. Zulässig sind sämtliche Lösungsansätze, die die beschriebenen fachlichen, technischen und förderrechtlichen Anforderungen erfüllen, etwa Progressive Web Apps, webbasierte Portal- oder Integrationslösungen (Middleware), modulare Content- oder Experience-Plattformen oder andere Web- und Plattformarchitekturen mit vergleichbarer Funktionalität. Entscheidend ist nicht die konkrete Technologie, sondern die Erreichung der Projektziele und die nachweisbare Interoperabilität mit den Losen 1 und 3.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Redaktions- und Datenmanagement-System (CMS): Bereitstellung und Einrichtung eines webbasierten, mandantenfähigen Systems mit einem Hauptmandanten und mindestens fünf Untermantanten sowie granular konfigurierbaren Nutzerrollen.
- Selbstpflegefähigkeit: Der Auftraggeber und die Projektpartner müssen ihre Inhalte vollständig eigenständig pflegen können, ohne regelmäßige kostenpflichtige Unterstützung durch den Auftragnehmer.
- Datenstandards und Open Data: Unterstützung der Schema.org-Datenstandards (Tourism-Vokabular) als Voraussetzung für die automatisierte Wissensextraktion durch das KI-System des Loses 3, Überführung der SKOS-Klassifizierungen des DataHub RLP in valide Schema.org-Merkmale sowie Exportmöglichkeit unter Creative Commons CC BY SA.
- Frontend der digitalen Service-Plattform: Einrichtung und Konfiguration eines webbasierten Ausspielsystems für die 18 Kiosk-Terminals des Loses 1 (Betrieb im Kiosk-/Vollbildmodus), für die mobilen Endgeräte der Gäste und für Desktop-Browser, responsiv von 55"/49" bis Smartphone, mit den Pflichtmodulen POIs, Events, Touren, Unterkünfte, Gastronomie und Pauschalen, mehrsprachig (mindestens DE, EN, NL, FR) und barrierefrei nach WCAG 2.2 Level AA.
- Schnittstellen: Einrichtung und Dokumentation mindestens der Anbindungen an den DataHub Rheinland-Pfalz (dataCycle, offene dokumentierte API einschließlich Kategoriemapping), das Framework Eifel (Infomax), Deskline (feratel) zur Einbindung von Unterkunftsdaten mit Verfügbarkeitsanzeige sowie Outdooractive/Infomax für Tourendaten.
- Einbindung des KI-Systems aus Los 3: Das Frontend muss die nahtlose Einbindung des KI-Chatbots als Web Component ohne Verwendung von iframes unterstützen.
- Betrieb, Lizenzen, Schulung und Support bis zum 31.12.2038 einschließlich technischer Dokumentation und Administratorenhandbuch in deutscher Sprache.

Abstimmung mit den weiteren Losen

Die Leistungen sind mit den Auftragnehmern der weiteren Lose abzustimmen:

- Los 1 – Hardware (digitale Informationskioske und Touchscreen-Monitore): wird parallel ausgeschrieben. Die Verantwortung für Hardware-Monitoring, Fernwartung und terminalseitige Menülogik liegt bei Los 1; Los 2 sorgt für die inhaltliche Versorgung und die notwendigen Schnittstellen.
- Los 3 – KI-Beratungssystem: wird parallel ausgeschrieben. Für die Bereitstellung der Wissensdatenbank ist eine stabile, umfassende API vorzuhalten.

Die übergreifende Servicelevel-Vereinbarung (Meta-SLA) ist für alle drei Lose verbindlich. Die dort festgelegten Reaktionszeiten sind Mindestanforderungen, die verbessert werden dürfen.

Bietergemeinschaften aus Hardware-Herstellern und Software- bzw. KI-Entwicklern sind ausdrücklich erwünscht, um eine nahtlose End-to-End-Lösung zu gewährleisten.

Zur zeitlichen Umsetzung:

Die Einrichtung der Mandantenstruktur, der Nutzerrollen und der Schnittstellen ist für Q1/Q2 2027 vorgesehen, die Einrichtung und Konfiguration des Frontends nebst Schulung der Redakteure für Q2/Q3 2027. Der Go-live mit Testphase und Abnahme soll in Q3/Q4 2027 erfolgen und ist mit der Inbetriebnahme der Hardware aus Los 1 zu koordinieren. Die Meilensteinplanung ist indikativ; Abweichungen bitten wir in Ihrem Konzept zu begründen.

b) preisliche Bestandteile Ihres Angebotes

Wir bitten Sie, sämtliche Positionen des Leistungsverzeichnisses zu bepreisen. Bitte nutzen Sie hierfür das beigefügte Angebotsformblatt (siehe Anlage 3) oder orientieren Sie sich an den dortigen Vorgaben.

Alle Preisangaben sind Nettopreise in Euro; die Mehrwertsteuer ist gesondert auszuweisen. Wir bitten um Verständnis, dass fehlende Preisangaben zum Ausschluss des Angebots führen können.

Gewertet wird der Gesamtpreis über die Laufzeit bis zum 31.12.2038, gebildet aus den einmaligen Einrichtungskosten und den laufenden Kosten über 10 Jahre. Die laufenden Kosten sind jährlich anzugeben und zusätzlich als Gesamtpreis über 10 Jahre auszuweisen.

Die angebotenen Preise für die laufenden Kosten gelten fest für die ersten 12 Monate nach Inbetriebnahme. Für die Jahre 2 bis 10 ist eine jährliche Anpassung um höchstens 4 % gegenüber dem Vorjahrespreis zulässig. Wir bitten, dies bei der Kalkulation der Zehnjahres-Gesamtpreise zu berücksichtigen und transparent darzustellen.

Für die Einbindung zusätzlicher Bildschirme bzw. Stelen dürfen keine gerätebezogenen Lizenzkosten anfallen. Wir bitten Sie, dies mit Ihrem Angebot zu bestätigen.

Gesondert auszureisen sind ferner die optionalen Module, die nicht zwingend beauftragt werden: das Tagesplaner-Modul und das Routenplaner-Modul. Eine Beauftragung erfolgt nur nach ausdrücklicher Erklärung der Auftraggeberin.

Die Zahlungs- und Abrechnungsmodalitäten sind wie folgt vorgesehen: 60 % der einmaligen Einrichtungskosten nach Beauftragung und Systembereitstellung, 40 % nach erfolgreicher Abnahme einschließlich Schulung und Go-live; die laufenden Lizenzkosten anteilig bis Jahresende, danach jährlich im Voraus pro Kalenderjahr. Alle Rechnungen sind mit EFRE-konformer Belegdokumentation und eindeutiger Zuordnung zu den Positionen des Leistungsverzeichnisses einzureichen.

Mit Ihrem Angebot sind auch diejenigen Unterlagen einzureichen, die Sie im Rahmen der Präsentation vorstellen möchten.

c) sonstige Bestandteile Ihres Angebotes

Mit Ihrem Angebot machen Sie bitte auch Ausführungen zu den unten zu 3. genannten Wertungskriterien. Einzureichen sind insbesondere:

- eine Darstellung der angebotenen Lösung einschließlich der gewählten Architektur und der Begründung, wie die funktionalen Anforderungen erfüllt werden,
- eine Beschreibung oder Demonstration der redaktionellen Oberfläche, aus der hervorgeht, wie eigenständig die Redakteurinnen und Redakteure aller Mandanten die Inhalte pflegen können,
- eine technische Beschreibung der Anbindungen an DataHub Rheinland-Pfalz, Framework Eifel, Deskline und Outdooractive einschließlich des Kategoriemappings und der Vermeidung von Doppelimporten,
- eine namentliche Benennung der für die Auftragsausführung vorgesehenen Personen unter Angabe ihrer Qualifikation und Berufserfahrung sowie der von ihnen betreuten vergleichbaren Projekte,
- Ihr Schulungs- und Supportkonzept einschließlich Umfang, Format, Supportzeiten, Kontaktwegen und Eskalationslogik,
- das Formblatt „Erklärung Meta-SLA-Mitwirkung“ sowie die von Ihnen verbindlich angebotenen Reaktions-, Ursachenklärungs- und Wiederherstellungsfristen je Schweregrad,
- den Nachweis eines DSGVO-konformen Hostings in der Europäischen Union sowie die Erklärung bzw. den Nachweis zur Barrierefreiheit nach mindestens WCAG 2.2 Level AA.

Teilen Sie bitte mit, ob Sie mit den Zahlungs- und Abrechnungsmodalitäten einverstanden sind, und übermitteln Sie etwaige Änderungswünsche.

Eine Vergütung der Angebotsbearbeitung findet nicht statt.

d) Form und Frist der Angebotsabgabe

Das Angebot ist elektronisch unter **www.dtvp.de/.....** (Identifikationsnummer:) einzureichen.

Termin zur Angebotsabgabe ist der xx.xx.2026, 10:00 Uhr.

Wir bitten um Verständnis, dass verspätete Angebote keine Berücksichtigung finden können. Wir bitten ferner zu berücksichtigen, dass sämtliche Angaben Ihres Angebots zu den nachbenannten Wertungskriterien bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe vorliegen müssen. Ein Nachreichen dieser Angaben zum Präsentations-/Verhandlungstermin können wir nicht zulassen. Wir regen insoweit an, Ihre Präsentation bereits mit dem Angebot zur Verfügung zu stellen.

Ein öffentlicher Submissionstermin zur Angebotsöffnung findet nicht statt.

e) Rückfragen

Fragen zu den Vergabeunterlagen, insbesondere zu den bestehenden Datenquellen und den vorhandenen Schnittstellen, richten Sie bitte ausschließlich über die Vergabepattform an uns.

2. Zur Wertung Ihres Angebotes:

Gemäß § 58 Abs. 1 VgV möchte die Auftraggeberin den Vertrag mit demjenigen Bieter schließen, der auf Grundlage der nachfolgend erläuterten Wertungskriterien und auf Grundlage des ausgehandelten Vertrags das wirtschaftlichste Angebot abgegeben hat.

Wertungskriterium Ihrer Leistung wird unter anderem die Selbstpflegefähigkeit und Bedienbarkeit des angebotenen Systems sein, die die Auftraggeberin im Rahmen Ihrer Angebotspräsentation beurteilen möchte. Wir regen an, die redaktionelle Oberfläche im Termin live vorzuführen.

Die Darstellung Ihres Konzeptes wird ausschließlich für die Auswahlentscheidung verwendet. Mit Ihrem Angebot möchte die Auftraggeberin allerdings berechtigt sein, Ihr Konzept im Rahmen der Angebotswertung den Gremien und den Projektpartnern vorzustellen.

3. Zu den Wertungskriterien:

Ihr Angebot werden wir unter Berücksichtigung folgender Kriterien bewerten:

a) Preis der Leistung	35 %
aa) Investitionskosten – 20 %;	
ab) Support-Paket – 15 %	
b) Selbstpflegefähigkeit und Bedienbarkeit des CMS	20 %
c) Schnittstellenverfügbarkeit	25 %
d) Qualifikation und Erfahrung des zur Auftragsausführung vorgesehenen Personals	10 %
e) Schulungskonzept und Supportleistungen	5 %
f) Reaktionszeiten bei Schnittstellenstörungen (Meta-SLA)	5 %

Die Wertungskriterien möchten wir weitergehend erläutern:

zu a)

Hinsichtlich der Bewertung Ihres Preises wird die Auftraggeberin wie folgt verfahren:

aa) Das Angebot mit dem wirtschaftlich günstigsten Preis erhält 10 Punkte. Ein Angebot mit einem doppelt so hohen Preis erhält 0 Punkte. Dazwischen wird interpoliert.

Maßgeblich ist der Gesamtpreis über die Laufzeit bis zum 31.12.2038, gebildet aus den einmaligen Einrichtungskosten (Investitionskosten).

ab) Das Angebot mit dem wirtschaftlich günstigsten Preis erhält 10 Punkte. Ein Angebot mit einem doppelt so hohen Preis erhält 0 Punkte. Dazwischen wird interpoliert.

Maßgeblich ist der Gesamtpreis über die Laufzeit bis zum 31.12.2038, gebildet aus den laufenden Kosten (Support-Paket) über 10 Jahre unter Berücksichtigung der Preisgleitklausel von höchstens 4 % p. a.

zu b)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Selbstpflegefähigkeit und Bedienbarkeit des CMS“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem die eigenständige Pflege nur eingeschränkt möglich ist oder für wiederkehrende Aufgaben eine kostenpflichtige Unterstützung des Auftragnehmers erforderlich bleibt.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, bei dem die Pflege der Inhalte ohne Programmierkenntnisse eigenständig möglich ist und die Oberfläche nachvollziehbar aufgebaut ist.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, das darüber hinaus eine erkennbar auf den redaktionellen Alltag zugeschnittene Bedienführung bietet, die Bearbeitung importierter Inhalte auf Datenfeldebene je Seite ermöglicht.

zu c)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Schnittstellenverfügbarkeit“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem die geforderten Schnittstellen erst noch zu entwickeln sind und ein belastbarer Umsetzungsweg nicht erkennbar ist.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, bei dem die geforderten Schnittstellen verfügbar sind oder ihr Aufbau nachvollziehbar beschrieben wird und schlüssig dargestellt ist.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, bei dem die Schnittstellen bereits produktiv im Einsatz sind und nachgewiesen werden, ein bidirektionaler Datenaustausch mit dem DataHub Rheinland-Pfalz vorgesehen ist, Doppelimporte sicher vermieden werden und die Anbindung des KI-Systems aus Los 3 belastbar dargelegt wird.

zu d)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Qualifikation und Erfahrung des zur Auftragsausführung vorgesehenen Personals“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem die benannten Personen keine oder nur geringe Erfahrung mit vergleichbaren Projekten aufweisen.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, bei dem die benannten Personen über Erfahrung aus vergleichbaren Projekten verfügen und eine reibungsarme Auftragsausführung erwarten lassen.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, bei dem die benannten Personen über einschlägige Erfahrung mit Plattform- oder CMS-Projekten im Tourismus oder im öffentlichen Sektor sowie mit der Anbindung touristischer Datenquellen verfügen.

zu e)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Schulungskonzept und Supportleistungen“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem Schulung und Support nur pauschal beschrieben werden und Umfang, Format und Erreichbarkeit offen bleiben.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, das ein nachvollziehbares Schulungskonzept sowie klare Supportzeiten und Kontaktwege vorsieht.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, das darüber hinaus rollenspezifische Schulungen, Auffrischungs- und Nachschulungen, verständliche Schulungsunterlagen und ein Administratorenhandbuch sowie einen dauerhaft erreichbaren Support mit klarer Eskalationslogik anbietet.

zu f)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Reaktionszeiten bei Schnittstellenstörungen (Meta-SLA)“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, das die Mindestfristen der Meta-SLA je Schweregrad nicht oder nur teilweise einhält.
- 4 Punkte, das die Mindestfristen der Meta-SLA je Schweregrad einhält.
- 5-7 Punkte erhält ein Angebot, das die Mindestfristen über alle Schweregrade hinweg um mindestens 25 % unterschreitet.
- 8-10 Punkte erhält ein Angebot, das die Mindestfristen über alle Schweregrade hinweg um mindestens 50 % unterschreitet.

4. Verhandlungsverfahren in Textform / Präsentations- und Verhandlungstermin

Die Auftraggeberin behält sich vor, den Auftrag ohne Nachverhandlung auf Grundlage der in Textform vorliegenden Erstangebote zu erteilen.

Grundsätzlich soll die Verhandlung/Präsentation Ihres Angebots

am xx.xx.2026

stattfinden. Die Uhrzeit werden wir durch gesondertes Schreiben mitteilen. Wir bitten, diesen Termin zu reservieren und Ihre Teilnahme kurz zu bestätigen.

In einem 60-minütigen Dialog möchte die Auftraggeberin Sie bitten, sich und Ihr Projektteam sowie Ihr Angebot vorzustellen. Die Präsentation sollte zielführender Weise von der von Ihnen vorgesehenen Projektleitung durchgeführt werden. Wir regen an, die redaktionelle Oberfläche und das Frontend im Termin live vorzuführen.

Im Anschluss an die Präsentation möchte die Auftraggeberin ebenfalls in einer ca. 15-minütigen Verhandlung eventuelle Fragen klären. Der Termin wird also voraussichtlich insgesamt ca. 75 Minuten in Anspruch nehmen.

Für die Durchführung der Präsentation wird ein Beamer oder ein Großbildschirm zur Verfügung gestellt. Für eine Präsenzveranstaltung bitten wir Sie, Ihren Laptop mitzubringen.

Für eine Live-Demonstration bitten wir Sie, eine vom Netz der Auftraggeberin unabhängige Internetverbindung vorzuhalten.

Sollten Sie Fragen zum Präsentations- und Verhandlungstermin haben, bitten wir, diese über die Vergabeplattform an uns zu richten.

Mit freundlichen Grüßen

Krenare Bujupi

Rechtsanwältin

Fachanwältin für Vergaberecht

Fachanwältin für Bau- und Architektenrecht

[Schreiben in gesetzlicher Textform, daher ohne Unterschrift gültig]

Anlagen (werden über die Vergabeplattform zur Verfügung gestellt):

- Übergreifende Servicelevel-Vereinbarung (Meta-SLA, Anlage A-Meta) nebst Formblatt „Erklärung Meta-SLA-Mitwirkung“ (Anlage A-Meta-F)
- Angebotsformblatt / Preisblatt
- weitere Projektunterlagen