

Entwurf

Einladung – an alle Bieter –

Felsenland Südeifel Tourismus GmbH

Projekt „Virtuelle Tourist-Information – KI-basierte Gästeberatung“ – Vergabe von Dienstleistungen (KI-Chatbot und Gästeberatungssystem)

Los 3 – Künstliche Intelligenz (KI)

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 3 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.

Das KI-System vermittelt zwischen den touristischen Daten der digitalen Service-Plattform des Loses 2 und der Ausgabe über die Hardware des Loses 1 und ermöglicht so eine hochwertige, sprachgesteuerte Beratung.

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 3

Gegenstand des Loses 3 sind die Konzeption, Entwicklung, Integration, der Betrieb und die fortlaufende Weiterentwicklung eines KI-gestützten Gästeberatungssystems. Die Leistung umfasst insbesondere:

- KI-Chatbot und Sprachassistent: Bereitstellung eines visualisierten, sprachgesteuerten Chatbots mit 24/7-Echtzeitberatung in mindestens DE, EN, NL und FR. Der visuelle Avatar ist als nicht-humanoide, dreidimensionale Animation zu realisieren.
- KI-Plattform: Der Auftragnehmer muss die angebotene Plattform selbst entwickeln, betreiben und weiterentwickeln.
- Protokollierung und Transparenz: Jede durch den KI-Agenten ausgeführte Aktion ist vollständig und strukturiert zu protokollieren (Prozessschritte, Datenquellen, Parameter, Ergebnisse).
- Modellneutralität: Das eingesetzte Sprachmodell muss zur Laufzeit ohne Systemausfall, ohne Datenverlust und ohne Anpassung der Wissensdatenbank austauschbar sein.
- Integration: Die Lösung muss plattform- und DMS-neutral betrieben werden können. Die Einbindung in die digitale Service-Plattform des Loses 2 und in die Kiosk-Oberfläche des Loses 1 hat als native Web Component zu erfolgen.
- Mehrfacheinbindung: Die parallele Einbindung des Chatbots und der hybriden Suche auf mindestens fünf unabhängigen Einbindungsumgebungen der Partnerregionen muss durch die Mandantenstruktur abgedeckt sein.
- Anpassung über das Dashboard: Sämtliche visuellen und sprachlichen Anpassungen des Chatbot-Frontends und der hybriden Suche müssen über die Administrationsoberfläche ohne Code-Anpassungen oder Deployments möglich und in einer Vorschau überprüfbar sein.
- Wissensaufbau und Datenintegration: Initialer Wissensaufbau mit den touristischen Daten aller fünf Partnerregionen, Konfiguration wertschöpfungsorientierter Beratungsregeln sowie ein dokumentierter Wissensaufbau-Workflow mit Abnahmeprozess durch den Auftraggeber.
- Betrieb, Lizenzen, Schulung und Weiterentwicklung bis zum 31.12.2038 einschließlich Systemupdates und Fehlerbehebung sowie monatlicher Qualitätsberichte.

Alle eingesetzten KI-Systeme müssen den Anforderungen der Verordnung (EU) 2024/1689 (EU AI Act) entsprechen; Risikoklassifizierung, Transparenzpflichten und Konformitätserklärungen sind nachzuweisen. Das System darf keine personenbezogenen Daten ohne Rechtsgrundlage verarbeiten; personenbezogene Nutzerdaten dürfen ohne ausdrückliche Einwilligung nicht für das Modelltraining verwendet werden. Alle Daten und Modelle sind vollständig auf Servern innerhalb der EU zu hosten.

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. Das KI-System wird auf den 18 Kiosken ausgespielt und nutzt deren Mikrofon- und Audioausstattung.
- Los 2 – Digitale Service-Plattform (CMS und Ausspielsysteme): wird parallel ausgeschrieben. Sie liefert die touristischen Inhalte und die Wissensbasis über eine dokumentierte API.

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

Bietergemeinschaften sind ausdrücklich erwünscht.

Zur zeitlichen Umsetzung:

Der Systemaufbau der KI-Plattform und die Anbindung der Datenquellen sind für Q4 2026 vorgesehen, das KI-Training mit den touristischen Daten der fünf Partnerregionen für Q1 2027 und die Integration in die Lose 1 und 2 nebst Testphase für Q2/Q3 2027. Der Go-live mit Schulung und Abnahme soll in Q3/Q4 2027 erfolgen. 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 Entwicklungs- und 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.

Die Lizenzposition ist als Gesamtlizenz für die Mehrfacheinbindung (mindestens fünf Regionen zuzüglich zentraler Einbindung und Kiosk-Cluster) als eine Pauschalposition anzubieten. Eine gesonderte Lizenz oder ein gesonderter Aufsetzaufwand je Einbindungsumgebung ist nicht zulässig.

Die im Leistungsverzeichnis gekennzeichneten optionalen Leistungen sind preislich auszuweisen, eine Beauftragung erfolgt nur nach ausdrücklicher Erklärung der Auftraggeberin.

Die Zahlungs- und Abrechnungsmodalitäten sind wie folgt vorgesehen: 60 % der einmaligen Entwicklungskosten nach Beauftragung, 40 % nach Abnahme (Go-live des KI-Systems und Abschluss der Schulung); Betreuungsleistungen anteilig bis Jahresende, danach jährlich im Voraus; das jährliche Weiterentwicklungsbudget zu 60 % nach Feststellung des Jahresplans und zu 40 % nach Umsetzung und Abnahme. Alle Rechnungen sind mit EFRE-konformer Belegdokumentation 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 KI-Plattform einschließlich des Nachweises, dass deren Kernfunktionalitäten unter Ihrer eigenen technischen und rechtlichen Kontrolle stehen,
- der Nachweis der Modellneutralität, insbesondere der Auswahlmöglichkeit zwischen mindestens drei marktüblichen, in der Europäischen Union rechtskonform einsetzbaren Sprachmodellen unterschiedlicher Anbieter,
- eine technische Beschreibung der Pflegeoberfläche der Wissensdatenbank sowie des Wissensaufbau-Workflows einschließlich des Abnahmeprozesses,
- Ihr Datenschutzkonzept nach der DSGVO, die Konformitätserklärung zum EU AI Act einschließlich der Risikoklassifizierung des angebotenen Systems sowie der Nachweis des EU-Hostings aller Daten und Modelle,
- Ihr Weiterentwicklungskonzept mit Ausbaustufen und jährlichem Planungs- und Abnahmeprozess,
- das SLA-Dokument mit definierten Verfügbarkeits- und Reaktionszeiten, das Formblatt „Erklärung Meta-SLA-Mitwirkung“ sowie die von Ihnen verbindlich angebotenen Reaktions-, Ursachenklärungs- und Wiederherstellungsfristen je Schweregrad,
- eine namentliche Benennung der für die Auftragsausführung vorgesehenen Personen unter Angabe ihrer Qualifikation und Berufserfahrung sowie der von ihnen betreuten vergleichbaren Projekte.

Teilen Sie bitte auch 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.dtv.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 Datenquellen und zu den Schnittstellen der Lose 1 und 2, richten Sie bitte ausschließlich über die Vergabeplattform an

uns. Wir bitten, Rückfragen bis spätestens xx.xx.2026 zu stellen, damit die Antworten allen Bietern rechtzeitig vor Ablauf der Angebotsfrist zur Verfügung gestellt werden können.

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 Qualität und Leistungsfähigkeit des KI-Systems sein. Diese beurteilt die Auftraggeberin anhand einer Live-Demonstration, die Bestandteil des Präsentations- und Verhandlungstermins ist. Die dort zu erbringenden Nachweise sind unten zu 3. abschließend aufgeführt.

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	25 %
aa) Investitionskosten – 15 %	
ab) laufende Betreuungskosten – 10 %	
b) Qualität und Leistungsfähigkeit des KI-Systems	30 %
c) Selbstpflegefähigkeit der Wissensdatenbank	15 %
d) Datenschutz, EU AI Act und DSGVO-Konzept	5 %
e) Weiterentwicklungskonzept	20 %
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 Entwicklungs- und Einrichtungskosten.

ab) Das Angebot mit dem wirtschaftlich günstigsten Preis erhält 10 Punkte. Ein Angebot mit dem wirtschaftlich höchsten Preis erhält 0 Punkte. Dazwischen wird interpoliert.

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

zu b)

Bewertet wird anhand einer Live-Demonstration oder einer Testinstanz. Im Rahmen der Live-Demonstration sollten folgende Funktionen nachvollziehbar nachgewiesen werden:

- (1) Ausgabe eines strukturierten UI-Elements (Karussell, Button oder Karte) direkt im Chat-Interface,
- (2) Protokollansicht einer vollständigen KI-Interaktion mit Aktionen, Quellen und Parametern in der Administrationsoberfläche,
- (3) Einbindungsnachweis als Web Component ohne iframe in einer Beispielumgebung,
- (4) beispielhafte Darstellung eines 3D-Avatars mit mindestens einer konfigurierbaren Eigenschaft,
- (5) hybride Suche mit Search-as-you-type-Verhalten,
- (6) Beantwortung einer fremdsprachigen Anfrage auf Basis ausschließlich deutscher Wissensbasis-Inhalte,
- (7) Konfiguration vorgeschlagener Fragen und Folgefragen über die Administrationsoberfläche,
- (8) Aufruf der KI-basierten Anfrageklassifizierung mit Themenverteilung und
- (9) visuelle Anpassung live im Dashboard mit Vorschau.

Ein Angebot erhält

- 0-3 Punkte, wenn sämtliche vorgenannten Nachweise nicht oder nur teilweise erbracht werden.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, wenn sämtliche Nachweise erbracht werden und dessen Beratungsqualität und Mehrsprachigkeit den Anforderungen entspricht.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, das darüber hinaus eine erkennbar höhere Antwortqualität, eine überzeugende Gesprächsführung einschließlich Rückfragen und Folgevorschlägen, eine belastbare Sprachsteuerung unter Umgebungsgeräuschen sowie eine konsequent wertschöpfungsorientierte Beratung erwarten lässt.

zu c)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Selbstopflegefähigkeit der Wissensdatenbank“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem die eigenständige Pflege der Wissensdatenbank 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 Wissensdatenbank 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 und die Qualitätssicherung der Antworten durch Auswertungen und Korrekturmöglichkeiten wirksam unterstützt.

zu d)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Datenschutz, EU AI Act und DSGVO-Konzept“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, dessen Unterlagen die Anforderungen nur pauschal abbilden und bei dem Risikoklassifizierung, Transparenzpflichten und Datenflüsse nicht nachvollziehbar dargestellt sind.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, das ein vollständiges Datenschutzkonzept, den Nachweis des EU-Hostings und eine Konformitätserklärung zum EU AI Act vorlegt.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, das darüber hinaus die Datenflüsse einschließlich der Modellanbindung nachvollziehbar dokumentiert, Maßnahmen gegen diskriminierende Empfehlungen beschreibt und darlegt, wie die Einhaltung der regulatorischen Anforderungen über die zehnjährige Laufzeit fortlaufend sichergestellt wird.

zu e)

Hinsichtlich des Wertungskriteriums „Weiterentwicklungskonzept“ erhält ein Angebot

- 0-3 Punkte, bei dem die Weiterentwicklung nur pauschal beschrieben wird und Ausbaustufen sowie Planungsprozess offen bleiben.
- 4-6 Punkte erhält ein Angebot, das nachvollziehbare Ausbaustufen und einen jährlichen Planungs- und Abnahmeprozess vorsieht.
- 7-10 Punkte erhält ein Angebot, das darüber hinaus die Abgrenzung zwischen lizenzierten Systemupdates und beauftragter Weiterentwicklung klar darstellt und aufzeigt, wie technologische Entwicklungen und regulatorische Änderungen über die zehnjährige Laufzeit aufgegriffen werden.

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.

Angebote, die die Mindestfristen überschreiten, werden von der Wertung ausgeschlossen.

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 75-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.

Bestandteil dieses Termins ist die Live-Demonstration, in der die zu 3. b) aufgeführten neun Nachweise vorzustellen sind.

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. 90 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 die 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