AUSSCHREIBUNG MULTI-LLM-SAAS

Leistungsbeschreibung für den Teilnahmewettbewerb

Rahmenvereinbarung für Multi-LLM-SaaS, KI-Transformation, KI-Governance und ergänzende Leistungen über ein Partnernetzwerk

Hamburg Tourismus GmbH (HHT)

Diese Fassung beschreibt den Leistungsgegenstand für die erste Stufe des Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb. Eignungsanforderungen und Nachweise werden in den gesonderten Eignungsunterlagen geregelt. Detaillierte Angebots-, Preis-, Vertrags- und Zuschlagsanforderungen werden in gesonderten Vergabeunterlagen geregelt.

1. Beauftragungsgegenstand und Ausgangslage

Die HHT nutzt generative KI bereits produktiv. Als zentrale Lösung wird derzeit ChatGPT Enterprise eingesetzt; weitere fachliche Anwendungsfälle wurden über CustomGPTs, Plugins und Skills umgesetzt. Die HHT beabsichtigt daher keine vollständige Neueinführung, sondern die strukturierte Weiterentwicklung, Konsolidierung und Professionalisierung der bestehenden KI-Nutzung.

Gegenstand der geplanten Rahmenvereinbarung ist die Bereitstellung und der Betrieb einer professionellen Multi-LLM-SaaS-Plattform als langfristige technische Basis der HHT. Der Auftragnehmer soll Anbieter bzw. Betreiber der Plattform und zentraler Vertragspartner der HHT sein. Er verantwortet insbesondere Bereitstellung, Lizenzierung, Betrieb, Support sowie die koordinierte Weiterentwicklung der Plattformumgebung.

Ergänzende Leistungen - insbesondere KI-Beratung, Governance, Transformation und Migration bestehender Anwendungen, Implementierung, Integration, Entwicklung, Schulung und Enablement - können durch eigene Ressourcen des Auftragnehmers oder durch qualifizierte Unternehmen aus einem etablierten Partnernetzwerk erbracht werden. Die vertragliche Gesamtverantwortung verbleibt beim Auftragnehmer.

Die Leistungserbringung soll die Besonderheiten von Destination Management Organisationen (DMO), Stadtmarketing sowie Städte- und Flächentourismus berücksichtigen. Die hierzu erforderliche Erfahrung und Kompetenz des Bewerbers und seines Partnernetzwerks wird über die gesonderten Eignungskriterien geprüft.

2. Zielbild der Beauftragung

- Weiterentwicklung der bestehenden KI-Nutzung zu einem langfristig tragfähigen, governancefähigen Betriebs- und Organisationsmodell.
- Bewertung, Konsolidierung und - soweit fachlich, technisch und wirtschaftlich sinnvoll - Migration bestehender KI-Anwendungsfälle auf eine professionelle Multi-LLM-Plattform.
- Zentraler und sicherer Zugriff auf mehrere marktgängige Sprachmodelle unterschiedlicher Anbieter sowie möglichst hohe Austauschbarkeit der eingesetzten Modelle.
- Sichere Nutzung und Integration von HHT-Daten, Wissensbeständen, Fachanwendungen und digitalen Systemen.

- Aufbau und Weiterentwicklung einer belastbaren KI-Governance mit klaren Rollen, Freigaben, Dokumentations-, Risiko- und Qualitätsprozessen.
- Durchgängige Leistungserbringung über einen zentral verantwortlichen Plattformanbieter unter bedarfsgerechter Einbindung spezialisierter Partnerunternehmen.
- Vermeidung unnötiger Abhängigkeiten von einzelnen Modellanbietern, technischen Komponenten oder einzelnen Beratungsunternehmen.

3. Leistungsstruktur

Die Rahmenvereinbarung umfasst verbindliche Grundleistungen sowie optionale, bedarfsabhängig abrufbare Leistungen. Die verbindlichen Grundleistungen werden mit Zuschlag beauftragt. Optionale Leistungen werden während der Vertragslaufzeit durch Einzelabrufe konkretisiert; ein Anspruch des Auftragnehmers auf ein bestimmtes Abrufvolumen besteht nicht.

3.1 Verbindliche Grundleistungen

- Bestandsaufnahme der bestehenden KI-Landschaft sowie Erarbeitung eines Zielbilds und einer priorisierten Transformations- und Migrationsroadmap.
- Erarbeitung bzw. Weiterentwicklung eines initialen Transformations- und Governance-Konzepts einschließlich Rollen, Freigabewegen, Dokumentations- und Qualitätsstandards.
- Bereitstellung und Einrichtung einer eindeutig der HHT zugeordneten Multi-LLM-SaaS-Plattform einschließlich administrativer Grundstruktur, Rollen und Berechtigungen.
- Basisbetrieb, Lizenzierung, Support und laufende Information über wesentliche Plattform- und Modelländerungen.

3.2 Optionale Abrufleistungen

- Migration und Weiterentwicklung bestehender KI-Anwendungen, einschließlich Prompts, Wissensbeständen, Assistenten, Agenten, Workflows und RAG-Lösungen.
- Strategische und fachliche KI-Beratung sowie Unterstützung bei Governance-, Architektur-, Modell-, Tool- und Make-or-Buy-Entscheidungen.
- Identifikation, Bewertung und Umsetzung neuer KI-Anwendungsfälle einschließlich Proofs of Concept und produktionsnaher Lösungen.
- Integrations- und Entwicklungsleistungen, insbesondere Schnittstellen, Daten- und Wissensintegrationen, Workflows und Automatisierungen.
- Schulungs-, Enablement- und Change-Leistungen.
- Projektmanagement, Projektsteuerung und Koordination eingebundener Partnerunternehmen.

4. Anforderungen an Plattform und Betriebsmodell

Die Plattform soll als längerfristig nutzbare, zentral administrierbare und herstellerübergreifende technische Basis der HHT eingesetzt werden. Für den Teilnahmewettbewerb sind insbesondere folgende Leistungsmerkmale prägend:

- Zugriff auf mehrere marktgängige LLMs unterschiedlicher Anbieter und Möglichkeit zum bedarfsgerechten Modellwechsel.
- Mandanten-, Benutzer-, Rollen- und Berechtigungsverwaltung sowie geeignete Authentifizierungsverfahren einschließlich SSO/MFA.

- Unterstützung von Prompts, Assistenten, Agenten, Wissensspeichern, RAG-Funktionen, Workflows und Automatisierungen.
- Dokumentierte APIs und Integrationsmöglichkeiten für HHT-Systeme, Datenquellen und externe Dienste.
- Professioneller SaaS-Betrieb mit Support-, Incident-, Change-, Backup- und Wiederherstellungsprozessen sowie Skalierbarkeit.
- DSGVO-konforme und informationssichere Verarbeitung mit nachvollziehbaren Datenflüssen, Unterauftragnehmern und Modellanbietern.
- Exportierbarkeit HHT-spezifischer Inhalte und Konfigurationen sowie Sicherstellung der Nutzbarkeit bei Wechseln innerhalb des Partnernetzwerks.

Die detaillierten funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen, konkrete SLA-Werte sowie die Nachweise zur Erfüllung der Angebotsanforderungen werden in gesonderten Vergabeunterlagen geregelt.

5. Partnernetzwerk und DMO-/Tourismusbezug

Der Auftragnehmer muss ergänzende fachliche und technische Leistungen über eigene Ressourcen oder ein etabliertes Partnerprogramm bzw. Partnernetzwerk abdecken können. Erwartet werden insbesondere Kompetenzen in KI-Beratung und KI-Governance, System- und Datenintegration sowie Schulung und Enablement.

Im vorgesehenen Partnernetzwerk muss DMO-/Tourismuskompetenz verfügbar sein. Eingebundene Partnerunternehmen sollen innerhalb derselben für die HHT bereitgestellten Plattformumgebung arbeiten können. Der Plattformanbieter bleibt für Koordination, Qualitätssicherung, Dokumentation sowie die vertragliche Gesamtleistung verantwortlich.

Die konkreten Mindestanforderungen an eigene DMO-/Tourismuserfahrung des Bewerbers, Kernteam, Multi-LLM-/Integrationskompetenz, Partnernetzwerk und DMO-/Tourismuskompetenz eines Partnerunternehmens ergeben sich ausschließlich aus den gesonderten Eignungskriterien E1 bis E7 und dem Bewerbungsbogen.

6. Rahmenvereinbarung, Laufzeit und Auftragsvolumen

Geplant ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung mit einem Auftragnehmer. Die Grundlaufzeit beträgt 48 Monate. Eine Verlängerungsoption um jeweils weitere 12 Monate ist vorgesehen, soweit sie in den finalen Vergabe- und Vertragsunterlagen abschließend geregelt wird.

Für die Grundlaufzeit wird derzeit von folgendem geschätzten Leistungsvolumen ausgegangen:

- Einführung, Bereitstellung, Betrieb und Weiterentwicklung der Multi-LLM-SaaS-Lösung: ca. 100.000 EUR netto pro Vertragsjahr.
- Optionale Beratungs-, Migrations-, Integrations-, Entwicklungs-, Projektmanagement-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen: ca. 100.000 EUR netto pro Vertragsjahr.
- Geschätztes Gesamtauftragsvolumen für 48 Monate: ca. 800.000 EUR netto.

Die optionalen Leistungen werden über Einzelabrufe beauftragt. Der jeweilige Abruf konkretisiert insbesondere Leistungsgegenstand, erwartete Ergebnisse, Zeitraum, Rollen, Aufwand bzw. Budget sowie gegebenenfalls zusätzliche SaaS-, Lizenz-, Modell- oder Drittkosten.

7. Abgrenzung zur Angebotsphase

In der ersten Verfahrensstufe dient diese Leistungsbeschreibung dazu, den Gegenstand und die wesentlichen Anforderungen der geplanten Beauftragung so darzustellen, dass interessierte Unternehmen ihre grundsätzliche Eignung und Teilnahmeentscheidung beurteilen können.

Die nachfolgenden Unterlagen bzw. Detailregelungen sind nicht Bestandteil dieser gekürzten Leistungsbeschreibung und werden in gesonderten Vergabeunterlagen geregelt; sie sind erst im Rahmen der Angebots- und Verhandlungsphase durch die ausgewählten Bieter zu bearbeiten:

- detaillierte funktionale und nichtfunktionale Anforderungsmatrix der Plattform,
- konkrete SLA-, Service- und Supportanforderungen,
- Preisblatt und Kalkulationsvorgaben,
- Zuschlagskriterien und Bewertungsmethodik,
- Anforderungen an Umsetzungskonzept, Einsatz des Partnernetzwerks und gegebenenfalls Präsentationen oder Verhandlungstermine,
- finaler Vertragsentwurf bzw. Rahmenvereinbarung einschließlich Abruf-, Haftungs-, Datenschutz- und Informationssicherheitsregelungen.

Soweit Anforderungen in den Vergabeunterlagen ausdrücklich als Mindestanforderungen bezeichnet werden, sind diese verbindlich und nicht Gegenstand der Verhandlungen. Im Übrigen können Ausgestaltung und Konkretisierung des Leistungsgegenstands im Rahmen des Verhandlungsverfahrens nach Maßgabe der Verfahrensbedingungen erfolgen.