



# **Leistungsbeschreibung**


## **Fachlicher Teil Dienstleistungsvertrag**

**Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH**

**Öffentliche Ausschreibung**


**Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler**

**München, 12.06.2026**

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>2</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	<b>Seite 7</b>
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>GEGENSTAND DES LEISTUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DETAILLIERTE BESCHREIBUNG DER LEISTUNGEN.....</b>	<b>3</b>
2.1	KONTEXT UND ZIELSETZUNG DES POV „SERVICE BUTLER“ .....	3
2.2	RAHMENBEDINGUNGEN IN DER HAVC .....	4
2.3	AUFGABEN UND LEISTUNGEN DES AUFTRAGNEHMERS .....	5
<b>3</b>	<b>ROLLE DER FACHLICHEN PROJEKMLEITUNG UND PROJEKTERFOLG .....</b>	<b>7</b>
3.1	ROLLE UND MANDAT DER FACHLICHEN PROJEKMLEITUNG .....	7
3.2	ERWARTETE PROJEKTERGEBNISSE UND DEFINITION DES PROJEKTERFOLGS.....	7
3.3	ABGRENZUNG ZU EINER SPÄTEREN BESCHAFFUNG .....	7

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>3</b> Seite <b>7</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

# 1 Gegenstand des Leistung

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung folgender Dienstleistungen:

Fachliche Projektleitung für den Proof of Value „Service Butler“ entsprechend der detaillierten, fachlichen Leistungsbeschreibung. Die fachliche Projektleitung verantwortet die fachliche Steuerung, Koordination und Ergebnisdokumentation des Proof of Value (POV) „Service Butler“ im Servicemanagement der HAVC (Hauptabteilung Verbreitung und Controlling). Sie koordiniert alle relevanten Aktivitäten (Use-Case-Design, Daten- und Systemanbindung, Testbetrieb, Auswertung, Change-Management), steuert interne und externe Stakeholder und stellt eine nachvollziehbare, entscheidungsreife Ergebnisdokumentation sicher.

Sie agiert an der Schnittstelle zwischen Fachbereichen, IT, Anbieter und Management und stellt sicher, dass der POV die drei Ziele – Entscheidungs- und Vergleichskriterien, Erfolgsmodelle, Leistungstest Empolis – erreicht. Ziel der Beauftragung ist es, mit Hilfe des Auftragnehmers die oben genannten drei Ziele des POV zu erreichen. Der Auftragnehmer bringt hierzu fachliches Know-how in KI-Pilotierung, Corporate-Search-/RAG-Systemen, Programmverbreitung, IT-Servicemanagement und Change-Management ein und setzt darauf aufbauend ein entsprechendes Projektmanagement um.

## 2 Detaillierte Beschreibung der Leistungen

### 2.1 Kontext und Zielsetzung des POV „Service Butler“


Was ist der Service Butler?

*Der Service Butler ist ein innovatives Assistenzsystem, das darauf abzielt, Servicezentrale, Techniker und Spezialisten durch proaktive oder abfragebasierte Bereitstellung relevanter Informationen zu unterstützen. Es automatisiert die Dokumentation gelöster Störungen, um gefundene Lösungen mehrfach nutzbar zu machen und reduziert den Zeitaufwand für die Fehlersuche, so dass mehr Kapazitäten für anspruchsvolle Tätigkeiten frei werden bzw. andere Servicemanagement-Aufgaben übernommen werden können. Durch intelligentes Durchsuchen von Handbüchern, Datenbanken und gelösten Tickets liefert der Service Butler nicht nur schnell und komfortabel Antworten auf komplexe Fragen, sondern stellt auch wesentliche Informationen bereit (z.B. Ansprechpartner, Kontaktdaten etc.). Langfristig soll der Service Butler auch in der Lage sein, Incidents auf Basis von SLAs zu priorisieren.*

Im Proof of Value (POV) soll das System Empolis als mögliche Lösung für den „Service Butler“ getestet werden, um zu eruieren, welcher Nutzen in der Praxis erreichbar ist, wenn die unsere realen Mitarbeitenden unter Verwendung unseres tatsächlichen Datenbestands mit Empolis arbeiten.

Der POV verfolgt eine dreifache Zielsetzung:

1. Liefern von empirischen Entscheidungs- und Vergleichskriterien: Die Ergebnisse sollen Auskunft geben, ob die Beschaffung von Empolis für den Produktivbetrieb sinnvoll ist. Für diesen Fall sollen die im POV erzielten Ergebnisse als Benchmark für den Qualitätsvergleich mit anderen Systemen dienen: Systeme, deren Leistungen signifikant unter der von Empolis liegen, werden im Beschaffungsprozess aussortiert.
2. Liefern von Erfolgsmodellen: Wir wollen im POV erlernen, welche Parameter für den Erfolg ausschlaggebend sind. Die Palette ist groß – sie geht von Systemeinstellungen über Use Cases, UIs und Datenmanagement bis hin zur Unterstützung durch die Mitarbeitenden. Da die einzelnen Faktoren sich gegenseitig beeinflussen, ist kein statischer Versuchsaufbau gefragt, sondern vielmehr ein dynamischer, nachsteuernder Pfad, um die bestmöglichen

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>4</b> Seite <b>7</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

Ergebnisse herauszuholen. Grob skizziert könnte ein Pfad beispielsweise so aussehen: Erste, mitarbeiternahe Use Cases sollen schnell wahrnehmbare Entlastung bringen und so Motivation erzeugen, UI, Prompting und Datenbasis weiter zu verbessern. Diese Verbesserungen sollen zu besseren Ergebnissen führen und wiederum mehr Mitarbeitende zur aktiven Nutzung und Mitgestaltung motivieren.

3. Leistungstest von Empolis im konkreten HAVC-Kontext: Es soll geprüft werden, ob Empolis in der Lage ist, auf Basis der vorhandenen und entstehenden Datenbestände in kurzer Antwortzeit richtige und vollständige Aussagen zu generieren, und in welchem Umfang Halluzinationen auftreten. Zudem ist zu prüfen, ob und wie sich die UI in die bestehende Systemlandschaft und Arbeitsabläufe integrieren lässt.

Die Test-Cases (Use Cases) sind so zu konzipieren, dass sie zur Erreichung dieser drei Ziele beitragen.


## 2.2 Rahmenbedingungen in der HAVC

Der POV findet in einer Phase tiefgreifender Veränderungen statt, die die Test- und Einführungssituation maßgeblich beeinflussen

1. Personal- und Aufgabenentwicklung: Der Personalbestand der HAVC wird sich reduzieren, während gleichzeitig zusätzliche Aufgaben in Monitoring und Streaming entstehen. Das Spektrum der Aufgaben und die Zahl der Services steigen somit erheblich bei sinkender Stellenzahl. Der Service Butler soll dabei helfen, diese Diskrepanz zu bewältigen.
2. Aufbau systematischen Servicemanagements und Datenlage: Es wird ein systematisches Servicemanagement aufgebaut (Kernprozesse Incident, Change, Problem, Knowledge; Umsetzung in Ticketsystem und CMDB).
  - o Etablierte Datenbestände sind derzeit weitgehend ungeordnet.
  - o Neue Datenbestände entstehen aktuell.
  - o Incidents werden erst seit Anfang Mai systematisch erfasst und dokumentiert.
  - o Eine Known-Error-Datenbank existiert noch nicht, Problem- und Knowledge-Prozesse sowie Change-Prozesse im Ticketsystem sind im Aufbau.

Dies stellt einerseits eine Herausforderung dar (fehlende stabile Daten- und Prozessbasis), andererseits eine Chance, die Gesamtsystematik ohne Altlasten so zu gestalten, dass sie mit einem Service Butler optimal zusammenspielt.

3. Organisatorische Transformation und Veränderungsbelastung: Aufbauorganisation und weitere grundlegende Strukturen wurden vor Kurzem verändert. Teile der Mitarbeiterschaft fühlen sich dadurch belastet und stehen weiteren Veränderungen zurückhaltend gegenüber. Der POV muss diese Situation berücksichtigen und ein besonderes Augenmerk auf Akzeptanz, Beteiligung und Erwartungsmanagement legen.

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>5</b> Seite <b>7</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

## 2.3 Aufgaben und Leistungen des Auftragnehmers

Ziel der Beauftragung ist es, mit Hilfe des Auftragnehmers die oben genannten drei Ziele des POV zu erreichen. Der Auftragnehmer bringt hierzu fachliches Know-how in KI-Pilotierung, Corporate-Search-/RAG-Systemen, Programmverbreitung, IT-Servicemanagement und Change-Management ein und setzt darauf aufbauend ein entsprechendes Projektmanagement um.

Der Leistungskatalog ist bewusst nicht vollständig geschlossen, da die konkrete Ausgestaltung Teil des Projekts ist. Es wird von einem Leistungsumfang (Montag bis Freitag) von **65 Personentagen** ausgegangen, die nach Bedarf abgerufen werden. Aus heutiger Sicht umfasst der Auftrag insbesondere folgende Leistungen:

### 1. Use-Case- und Testdesign

- Identifikation, Bewertung und Ausarbeitung von Use Cases, die aus fachlicher und Mitarbeitersicht attraktiv sind und sich als Test-Cases für den POV eignen.
- Konzeption von Testfällen, die sowohl Entscheidungs- und Vergleichskriterien, Erfolgsmodelle als auch die Systemleistung erfassbar machen (z.B. Guided Troubleshooting, automatische Erstellung von Wissensartikeln, Störungsanalyse durch Einbeziehung von Wissensartikeln, Logs, Known Errors, Manuals, Wikis, gelösten Tickets, Korrelation von Störungen mit Meldungen des Eventmanagement-Systems) für Prediction und Prevention)
- Abstimmung der Use Cases mit den relevanten Stakeholdern und mit der organisatorischen Projektleitung.

### 2. Datenquellen, Systemanbindung und fachliche Konzeption


- Identifikation und Bewertung relevanter Datenquellen für den POV vor dem Hintergrund des aktuellen Stands der Servicemanagement-Entwicklung (Ticketsystem, CMDB, Wissensdokumente etc.).
- Konzeptioneller Beitrag zur Optimierung der Datenquellen für den POV (z.B. Strukturierung, Auswahl, Mindestanforderungen an die Datenqualität).
- Mitwirkung an der Anbindung des Systems Empolis an die relevanten Datenquellen und Systeme (Definition von fachlichen Abnahmekriterien, Glossar, Taxonomie, Wissensgraph), in enger Zusammenarbeit mit den technischen Stellen des Auftraggebers und ggf. weiteren Dienstleistern.

### 3. UI- und Nutzungskonzept

- ggfs. Erarbeitung von UI-Konzepten für die jeweiligen Use Cases (z.B. Einbettung in bestehende Tools, Art der Interaktion, Darstellung der Ergebnisse).
- Berücksichtigung der Bedürfnisse der Mitarbeitenden (z.B. einfache Bedienbarkeit, Transparenz der Systemantworten, Unterstützung bei der Interpretation der Ergebnisse).

### 4. Testbetrieb, Auswertung und Erfolgsmodelle

- Planung und Durchführung eines strukturierten Testbetriebs für die ausgewählten Use Cases.
- Entwicklung und Anwendung eines Test- und Auswertungskonzepts (qualitative und, soweit möglich, quantitative Messung von Antwortqualität, Antwortzeit, Halluzinationsverhalten und Nutzbarkeit).
- Dokumentation der Testergebnisse und Ableitung von Erfolgsfaktoren und -hemmnissen (z.B. Rolle von Datenqualität, Konfiguration, Mitarbeiterereinbindung).
- Aufbereitung der Ergebnisse in Form von „Erfagsmodellen“ und praxisnahen Empfehlungen für einen zukünftigen produktiven Einsatz

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>6</b> Seite <b>7</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

## 5. Change-Management

- Entwicklung eines Change-Management-Konzepts mit Schwerpunkt auf:
  - Akzeptanzsicherung,
  - systematisches Mitarbeiterfeedback,
  - Beteiligung relevanter Zielgruppen.
- Konzeption und Durchführung geeigneter Maßnahmen (z.B. Workshops, Informations- und Feedbackformate, begleitende Kommunikation) in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.
- Auswertung des Feedbacks und Integration der Erkenntnisse in Use-Case-Gestaltung, Testdesign und UI-Konzept.


## 6. Projektmanagement und Koordination

- Führen und laufende Pflege eines Projektplans; Überwachung und Sicherstellung des Projektfortschritts.
- Regelmäßige Abstimmung mit der organisatorischen Projektleitung des Auftraggebers. Die organisatorische Projektleitung steuert die internen Prozesse gegenüber Einkauf, Lizenzmanagement und Gremien und sorgt für die Verfügbarkeit der notwendigen IT-Ressourcen.
- Koordination und Abstimmung mit internen und externen Teams (z.B. IT, Fachbereiche, weitere Dienstleister), um eine effiziente Zusammenarbeit sicherzustellen.
- Identifikation und Steuerung von Risiken und Abweichungen sowie Einleitung geeigneter Gegenmaßnahmen.
- Vorbereitung und Begleitung von Gremienterminen (z.B. Lenkungskreis, Entscheidungsgremien).
- Sicherstellung der Einhaltung der vereinbarten Zeitpläne, Budgets und Qualitätsanforderungen.
- Regelmäßige Berichterstattung über den Projektfortschritt an die Auftraggeberseite.

## 7. Dokumentation und Abschluss

- Erstellung und Pflege der für den POV notwendigen Dokumentation (z.B. Test- und Auswertungskonzept, Kriterienkatalog, Change-Management-Konzept, Protokolle von Workshops/Tests).
- Erstellung eines Abschlussberichts, der insbesondere enthält:
  - Beschreibung der durchgeführten Use Cases und Testdesigns,
  - Auswertung der Testergebnisse und Bewertung der Leistungsfähigkeit von Empolis im HAVC-Kontext,
  - Darstellung der identifizierten Erfolgsmodelle und Lessons Learned,
  - Empfehlungen für das weitere Vorgehen (u.a. Einsatzszenarien, notwendige Vorarbeiten, Risiken).

Die konkrete Ausgestaltung und Priorisierung der genannten Leistungen erfolgt nach Projektbeginn und im Projektverlauf im Rahmen der Projektplanung gemeinsam mit dem Auftraggeber, unter Berücksichtigung des Budgets von maximal 65 Personentagen.

	<b>Bayerischer Rundfunk</b>			<b>7</b> Seite <b>7</b>
	Fachliche Projektleitung für den POV Service Butler			
	<b>Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Dienstleistungsvertrag</b>	<b>Status:</b>	Final	
	Vergabenummer: BA-BR-25-2026-MH	<b>Version:</b>	1.0	

### 3 Rolle der fachlichen Projektleitung und Projekterfolg

#### 3.1 Rolle und Mandat der fachlichen Projektleitung

Der Auftragnehmer stellt Fachpersonal mit dem geforderten Skillprofil bereit. Neben Methodenkompetenz im professionellen Projektmanagement werden Fachkompetenzen in IT-Servicemanagement, Programmverbreitung, Change-Management sowie Corporate Search / agentische RAG-Systeme gefordert. Das genaue Skillprofil wird in den Verfahrensunterlagen ab Seite 20 detailliert beschrieben.

Die fachliche Projektleitung des Auftragnehmers ist insbesondere verantwortlich für:

- die methodische Gestaltung des POV (Test-Case-Identifikation, Testdesign, Auswertungskonzept),
- Die notwendigen Abstimmungen mit dem Systemanbieter Empolis und der BR-IT,
- die fachliche Konzeption des Change-Management-Ansatzes,
- die Koordination der fachlichen Aktivitäten im Projekt,
- die konsistente und nachvollziehbare Dokumentation der Projektergebnisse.

Die fachliche Projektleitung bereitet Entscheidungen vor und spricht Empfehlungen aus. Die abschließenden Entscheidungen zur Auswahl und Priorisierung von Use Cases, dem Umfang der Change-Maßnahmen sowie zur Beschaffung bzw. zum weiteren Vorgehen nach Abschluss des POV liegen beim Auftraggeber bzw. seinen Entscheidungsgremien.

#### 3.2 Erwartete Projektergebnisse und Definition des Projekterfolgs

Der POV gilt aus Sicht des Auftraggebers als erfolgreich durchgeführt, wenn insbesondere:

- ein nachvollziehbarer Kriterienkatalog und eine Entscheidungsvorlage vorliegen, die eine fundierte Bewertung von Empolis im Hinblick auf eine mögliche Beschaffung ermöglichen,
- eine vereinbarte Anzahl priorisierter Use-Cases (z.B. im Bereich Incident-/Wissensbearbeitung) konzipiert, technisch angebunden, getestet und ausgewertet wurde,
- qualitative und – soweit möglich – quantitative Aussagen zur Leistungsfähigkeit von Empolis (Antwortqualität, Antwortzeit, Halluzinationsverhalten, Nutzbarkeit im Arbeitsalltag) im Kontext der HAVC vorliegen, inklusive datenbasierter Einschätzungen zum betrieblichen Outcome,
- wesentliche Erfolgsfaktoren und -hemmnisse im Zusammenspiel von Technik, Daten, Prozessen, Organisation und Mitarbeitenden identifiziert und dokumentiert wurden,
- relevante Stakeholder (insbesondere Mitarbeitende im Service) in angemessener Weise eingebunden wurden und deren Feedback nachweislich in die Gestaltung des POV eingeflossen ist.

Die genaueren Zielgrößen (z.B. Anzahl der Use Cases, Umfang der Testläufe, Detailtiefe der Auswertungen) werden nach Projektstart gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer konkretisiert und im Projektplan bzw. einem Projektdokument festgehalten.

#### 3.3 Abgrenzung zu einer späteren Beschaffung

Der vorliegende Auftrag umfasst die Durchführung eines Proof of Value für das System Empolis und die Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen für eine mögliche Beschaffung. Der Auftragnehmer stellt die Ergebnisse so aufbereitet zur Verfügung, dass sie in eine spätere Ausschreibung oder Beschaffungsentscheidung einfließen können. Die Verantwortung für die Durchführung und rechtliche Ausgestaltung einer etwaigen Ausschreibung liegt beim Auftraggeber.