



**Bezeichnung des Projektes:**

**Konzeption eines digitalen, KI basierten Concierge als mobile Applikation  
(App) für Norderney**

**Auftraggeber: Staatsbad Norderney GmbH**

***[www.norderney.de](http://www.norderney.de)***

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
<u>1.</u> Auftraggeber	3
<u>2.</u> Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes	3
<u>3.</u> Datenschutzhinweise	4
<u>4.</u> Anlagen	5
<u>5.</u> Einleitung und Zielsetzung	5
<u>6.</u> Leistungsbeschreibung	7
<u>7.</u> Zielgruppe	10
<u>8.</u> Weitere Anforderungen	10
<u>9.</u> Drittsysteme und Schnittstellen	11
10. Mindestanforderungen für die Erbringung der Leistungen	11
11. Bewertungsmatrix	13

## 1. Auftraggeber

Auftraggeber	Staatsbad Norderney GmbH
Anschrift	Am Kurplatz 3, 26548 Norderney
Kontakt	app@norderney.de
Vergabe-Nr.	2023_1201
Ende der Frist für Bieteranfragen	31.01.2024
Ende der Angebotsfrist	12.02.2024
Ende der Bindefrist	31.03.2024

## 2. Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes

Lieferung / Leistung von Anforderungsdefinition (Workshops, Backlog-Generierung), Zielgruppendefinition, Konzeption, Design, Erstellung, technische Implementierung, Projektmanagement, Inbetriebnahme und Roll-Out eines MVPs (erste Steps der Markteinführung) inkl. Vertriebskonzept eines digitalen, KI-basierten Concierge als mobile Applikation (App).

### Hauptleistung (Bestandteil der Ausschreibung / Vergabe)

- Phase 1: Anforderungs- und Zielgruppendefinition, Workshops, Backlog
- Phase 2: Konzeption und Design
- Phase 3: Technische Implementierung und Prototyping
- Phase 4: Vertriebskonzept, Inbetriebnahme und Roll-Out eines MVPs (erste Steps der Markteinführung)
- Phase 5: Projektmanagement

### Ausblick (Kein Bestandteil der Ausschreibung / Vergabe)

- Phase 6: Vermarktung bzw. App-Marketing
- Phase 7: Service, Wartung und Support

Es ist beabsichtigt, die in der untenstehenden Beschreibung bezeichneten Leistungen in einer öffentlichen Ausschreibung zu vergeben. Einzelheiten ergeben sich aus den Vergabeunterlagen sowie bei öffentlichen Ausschreibungen aus der Bekanntmachung.

Es gelten die beschriebenen Bewerbungs- und Vergabebedingungen.

Bestandteil dieser Ausschreibung und Vergabe sind die einzelnen Phasen innerhalb der Hauptleistung. Die Aufteilung in Phasen dient der Übersichtlichkeit und thematischen Aufteilung der einzelnen Projektstränge. Im Interesse der Projektqualität, des damit verbundenen Projektfortschritts und der Kanalisierung der Projektkommunikation über einen Ansprechpartner (Product Owner) auf Dienstleisterseite, beabsichtigen wir die Hauptleistung als Gesamtpaket zu vergeben. Eine Bewerbung auf einzelne Phasen ist daher ausgeschlossen. Darüber hinaus schließen wir Bietergemeinschaften aus.

Wenn Sie beabsichtigen, in Bezug auf die erforderliche wirtschaftliche und finanzielle oder technische und berufliche Leistungsfähigkeit die Kapazitäten eines anderen Unternehmens (Eignungsleihe nach § 34 UVgO) in Anspruch zu nehmen oder Teile des Auftrags an Unterauftragnehmer zu vergeben (§ 26 UVgO) ist die entsprechend ausgefüllte Erklärung Unteraufträge / Eignungsleihe dem Angebot beizufügen.

Die Zuschlagskriterien sowie deren Gewichtung ergeben sich aus den Vergabeunterlagen.

Der Umfang der einzelnen Phasen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Das Angebot muss sich auf alle Phasen der Hauptleistung erstrecken.

Ihr Angebot können Sie schriftlich und bis zum Ablauf der Angebotsfrist an die angegebene Anschrift senden sowie über das Deutsche Vergabeportal DTVP einreichen. Das Angebot sowie die entsprechenden Nachweise und Anlagen sind zu unterzeichnen und – bei postalischem Versand – in einem verschlossenen Umschlag mit dem Betreff „Ausschreibung: Konzeption eines digitalen, KI basierten Concierge als mobile Applikation (App) für Norderney“ einzureichen. Der Umschlag ist zusätzlich mit Ihrem Firmennamen und Ihrer -anschrift zu versehen.

Das Angebot sowie jeglicher Schriftverkehr mit dem Auftraggeber sind in deutscher Sprache abzufassen. Etwaige Änderungen bzw. Berichtigungen des Angebotes sind bis zum Ende der Angebotsfrist in entsprechender Form wie das Angebot einzureichen.

Bis zum Ende der Angebotsfrist kann das Angebot zurückgezogen werden. Danach sind Sie bis zum Ablauf der genannten Bindefrist an Ihr Angebot gebunden.

Durch Abgabe eines unterschriebenen Angebots wird die Leistungsbeschreibung mit den aufgeführten Anforderungen und Lieferungen anerkannt.

### **3. Datenschutzhinweise**

Im Rahmen eines Verfahrens werden die Kontaktdaten von Beschäftigten Ihres Unternehmens, die für die Ausschreibung von Ihnen bevollmächtigt sind, elektronisch auf unseren Laufwerken und in Microsoft Teams gespeichert.

Bei der Nutzung von Microsoft Diensten kann es zudem zu einer Übertragung von Daten an Microsoft in die USA kommen. Microsoft ist unter dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert und fällt insoweit unter den Angemessenheitsbeschluss der EU für die USA.

Die Speicherdauer der Kontaktdaten Ihrer Bevollmächtigten beträgt 12 Jahre.

Weitere datenschutzrechtliche Informationen der Staatsbad Norderney GmbH stehen unter [www.norderney.de/rechtliche-hinweise/datenschutz](http://www.norderney.de/rechtliche-hinweise/datenschutz) zur Verfügung.

## 4. Anlagen

Dieser Ausschreibung sind die folgenden Anlagen beigefügt:

1. Angebotsvorlage
2. Eigenerklärung
3. NDA
4. Erklärung Unteraufträge / Eignungsleihe

Die Anlagen 1-3 sind ausgefüllt und unterzeichnet mit dem Angebot einzureichen. Die Anlage 4 ist, sofern zutreffend, ebenfalls unterzeichnet mit dem Angebot einzureichen.

## 5. Einleitung und Zielsetzung

Die Insel Norderney, traditionelles und ältestes deutsches Nordseeheilbad, gelegen inmitten des UNESCO-Weltnaturerbes Wattenmeer, zählt zu den führenden touristischen Destinationen in Deutschland. Die Insel ist mit 6.000 Einwohnern und 25 km<sup>2</sup> die zweitgrößte Ostfriesische Insel. Sie lebt vom Tourismus und verzeichnet jährlich mehr als 540.000 Gäste und 3,6 Mio. Übernachtungen.

Die Staatsbad Norderney GmbH ist die Tourismus-Organisation der ostfriesischen Insel Norderney. Als Staatsbad Norderney GmbH haben wir eine Förderzuwendung zur Konzeption eines digitalen, KI-basierten Concierge als mobile Applikation (App) erhalten. Das Projekt, welches im Rahmen dieser Ausschreibung vergeben wird, erstreckt sich über die Konzeption sowie Erstellung eines MVPs mit erster Aktivität zur Markteinführung.

Der Bewilligungszeitraum ist in der Zeit vom 01.12.2023 bis zum 30.11.2024 durchzuführen. D. h., dass sich das Projekt innerhalb dieses Zeitraums erstrecken muss.

In Zukunft sollen Gast-Erlebnisse in den Phasen vor, während und nach einem Inselaufenthalt durch digitale Kanäle und Services unterstützt und ermöglicht werden (pre-stay, stay und post-stay Phase).

Neben allen bereits etablierten Initiativen zur Digitalisierung soll zusätzlich und in Anbindung an die bestehende Systemlandschaft eine native Smartphone-App den Besucher:innen klare Mehrwerte liefern, wobei der Fokus der ersten Ausbaustufe auf der Phase während des Aufenthalts (stay) liegt.

Hierbei sollen folgende Ziele bzw. Rahmenparameter verfolgt werden:

- Die Concierge-App für Norderney soll mit dem Schwerpunkt einer individuellen Vorort-„Betreuung“ des Gastes, inkl. auf ihn zugeschnittener Informationen, Angebote und Funktionen, als digitaler Begleiter fungieren.
- Bündelung und Angebot von Informationen, Produkten und Leistungen für alle interessierten User inkl. Gewerbetreibende und Unternehmen.
- Damit die Concierge-App im App Store heruntergeladen wird, stehen Mehrwerte und Exklusivität klar im Fokus.
- Die Concierge-App gilt in Step 1 als umfassende Informationsquelle für den Gast vor Ort (stay Phase) und soll in Zukunft um die Phasen pre- und post-stay sowie weitere Funktionalitäten, wie einem Buchungs- und Bezahlsystem, einem persönlichen Kundenkonto, Reservierungen, einem Loyalty Programm, etc. ergänzt und ausgebaut werden.

- Durch die gezielte und personalisierte Aussteuerung von Informationen und Angeboten soll die Concierge-App für Norderney nicht nur vertrieblich, sondern mittels KI beispielsweise auch als Instrument zur Besucherlenkung oder Optimierung (Qualität und Geschwindigkeit) unserer Service-Leistungen innerhalb der Destination eingesetzt werden.
- Die Concierge-App soll darüber hinaus flächendeckend (wo sinnvoll) durch den Einsatz von KI unterstützt werden. Hierbei sind im Rahmen dieser Ausschreibung entsprechende Ideen, Funktionen und Möglichkeiten mit hohem Gastnutzen zu entwickeln.
- Da die bestehende E-Commerce-Plattform bereits einen Großteil an Transaktionsdaten innehält und mit Schnittstellen zu allen wesentlichen Drittanbietern existiert, ist die technische Anbindung an diese, sowie die dafür individuell benötigten Schnittstellen, von großer Bedeutung. Die Concierge-App soll nahtlos in die bestehende Systemlandschaft der Staatsbad Norderney GmbH integriert werden. Zusätzliche bzw. weitere Umsysteme die ggf. für die App relevante Daten liefern, müssen ebenfalls über die bestehende E-Commerce Plattform, ggf. unter Zuhilfenahme einer Middleware, angebunden werden, damit diese in Bezug auf den Datenfluss das führende System ist (und auch bleibt).
- Durch einen modularen Aufbau ist speziell darauf zu achten, dass eventuell bereits bestehende Funktionalitäten der E-Commerce-Plattform aus Kostengründen (wieder)verwendet und Funktionen nicht mehrfach bzw. erneut umgesetzt werden.

Generell soll der Gast über unsere E-Commerce-Plattform **www.norderney.de** den Erstkontakt mit der Insel herstellen. Der Aufenthalt sollte dann über die Concierge-App unterstützt, begleitet, gesteuert und ergänzt werden. Feedback und Nachbetrachtung des Aufenthaltes sollten dann in Phase I über die App erfolgen.

Die Concierge-App soll die Besucher: innen informieren und als Quelle für alle Informationen, die den Urlaub betreffen, dienen. Hierbei sollen informative Printmedien, welche aktuell noch vor Ort ausgegeben werden, vollkommen durch die App ersetzt werden.

Ein eigener User-Account, interaktive Kartendarstellungen und -navigationsmöglichkeiten sowie ein Loyalty Programm sind nur einige von vielen Themen für den weiteren Ausbau des digitalen Concierge. Ein weiterer Schwerpunkt der Weiterentwicklung ist die schrittweise Integration sämtlicher Leistungsangebote der Staatsbad Norderney GmbH.

Das Ziel des Projektes ist es, einen klaren, den App-Zielen entsprechenden Funktionsumfang der neuen Norderney Concierge-App zu konzipieren und die ersten Ausbaustufen strategisch sauber herzuleiten. Dabei soll ein MVP technisch implementiert und unter Berücksichtigung von Nutzerakzeptanztests und eines zu erstellenden Vertriebskonzeptes in den Markt eingeführt werden. Die hierfür erforderlichen Leistungen sind im Rahmen der Ausschreibung in einer strukturierten Roadmap, welche sich am Bewilligungszeitraum orientiert, zu benennen.

## 6. Leistungsbeschreibung

Zur Konzeption dieses Vorhabens sucht die Staatsbad Norderney GmbH eine professionelle und erfahrene Agentur, die uns in den folgend beschriebenen Phasen unterstützt:

### Hauptleistung:

#### Phase 1: Anforderungs- & Zielgruppendefinition, Workshops, Backlog

Diese soll beinhalten:

- Validierung, Bewertung und Priorisierung der bereits intern erarbeiteten Ideen, Funktionen und Services sowie Abgleich mit unseren Zielgruppen
- Durchführung eines gemeinsamen Kick-Off Workshop zur Erarbeitung und Verfeinerung der Anforderungen, Entwicklung weiterer Funktionen, Services und Ideen inkl. Nachbereitung der Workshopergebnisse
- Dokumentation der Anforderungen
- Erarbeitung einer detaillierten Zielgruppendefinition
- Evaluation und konkrete Definition für die Integration künstlicher Intelligenz, mit einem hohen Mehrwert für den Nutzer
- Generierung eines Backlogs in Form von User Stories inkl. Formulierung der konkreten To-Dos und Akzeptanzkriterien
- Erarbeitung einer Meilensteinplanung bzw. Ausarbeitung einer übergreifenden Roadmap für die einzelnen Entwicklungsstufen, unter Berücksichtigung des Bewilligungszeitraums

#### Phase 2: Konzeption und Design

Diese soll beinhalten:

- Ausarbeitung des grafischen Grundkonzeptes in Anlehnung an das CD/CI der Staatsbad Norderney GmbH
- Erstellung von Wireframes (Figma oder Miro)
- Entwicklung und Finalisierung des kompletten Concierge-App-Designs inkl. sämtlicher (Content-) Elemente (Navigation, Listen, Tabellen, Text, Formulare, Links, Buttons, Buchungstrecken, etc.) unter Berücksichtigung der UX
- Ausarbeitung des Navigationskonzeptes und einer Contentstruktur

#### **Optional: Interaction Design und Scrollytelling**

Dies soll beinhalten:

- Ausarbeitung eines Konzeptes für das Interaction Design inkl. Micro Interactions (CTAs, Links, Navigation, etc.)
- Micro Scrollytelling inkl. Animation der verschiedenen Inhalte

#### **Optional: Contenterstellung**

Diese soll beinhalten:

- Unterstützung bei der Contenterstellung und Überführung von Printmedien in digitale Assets

### **Phase 3: Technische Implementierung und Prototyping**

Diese soll beinhalten:

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines technischen Workshops
- Konzeption und Definition der technischen Umsetzung unter Berücksichtigung von state-of-the-art Technologie
- Schnittstellendefinitionen und ggf. Berücksichtigung einer Middleware zur Anbindung an die bestehende eCommerce-Plattform (Pimcore). Dies vor allem in Bezug darauf, als dass wir Pimcore als zentrale Stelle für die Contentpflege und Verwaltung unserer Media Assets verstehen
- Erstellung einer erweiterungs- bzw. ausbaufähigen App
- In-App Tracking
- Prototyping und Validierung des MVPs an der Zielgruppe
- Anpassungen und Optimierungen anhand der Erkenntnisse aus dem Prototyping
- Betrieb der Concierge-App inkl. der benötigten Komponenten und Schnittstellen auf einem geeigneten Webserver inkl. Servermanagement, -Update Service und -Monitoring für die Dauer von 2 Jahren

### **Phase 4: Vertriebskonzept, Inbetriebnahme und Roll-Out eines MVPs (erste Markteinführung)**

Diese soll beinhalten:

- Vertriebskonzept
- Upload in die App Stores und erste Steps der Markteinführung

### **Phase 5: Projektmanagement**

- Projektmanagement
- Diverse Abstimmungsmeetings

Bitte nutzen Sie zur Erstellung Ihres Angebotes die beigefügte Angebotsvorlage.



**Ausblick (kein Bestandteil der Ausschreibung / Vergabe):****Phase 6: Vermarktung bzw. App-Marketing**

- Definition konkreter Vermarktungs- bzw. Online-Marketing-Maßnahmen für den digitalen Concierge
- Das Marketing-Konzept soll v. a. unsere Onlinekanäle aber auch die Werbeflächen vor Ort, wie z. B. unsere Stelen, umfassen
- Durch die Marketingmaßnahmen sollen sowohl potentielle App-User, als auch mögliche Kooperationspartner (lokale Unternehmen) angesprochen werden
- Erstellung eines conversionorientierten, animierten Mockups

**Phase 7: Service, Wartung und Support**

- Service, Wartung und Support der Concierge-App auf Basis eines jährlichen Rahmenvertrags

## 7. Zielgruppe

Grundsätzlich soll die App alle demografischen Schichten bedienen, welche einen Inselaufenthalt bereits geplant haben, in Erwägung ziehen oder bereits absolviert haben. Da die App als Concierge dient, fokussiert sich diese im ersten Schritt vorrangig auf Gäste, die sich zum Zeitpunkt der Nutzung bereits auf der Insel befinden. Entsprechende Personas müssen hierzu noch verfeinert werden.

Durch erweiterte Funktionen sollen zukünftig aber auch der pre- und post-stay abgedeckt werden. Diese Bereiche nehmen im ersten Schritt einen eher kleineren Funktionsumfang ein.

Durch ein zukünftig geplantes Loyalty Programm soll die Concierge-App neben neuen Gästen v. a. auch Stammgäste bedienen und diese nach ihrem Aufenthalt mit weiteren Informationen rund um Norderney, vor allem zur Vorbereitung und Planung des nächsten Inselaufenthaltes, versorgen. Ziel ist es hierbei auch, durch das Loyalty Programm neue Gäste in Stammgäste zu konvertieren und ihnen einen umfassenden Einblick in die Attraktionen, Vorzüge und Aktivitäten der Insel zu bieten.

## 8. Weitere Anforderungen

Ergänzend zu unseren bereits erarbeiteten Ideen, gehen wir auf einzelne Aspekte nochmal genauer ein:

- Alle bereits durch den Gast gebuchten Artikel, Leistungen und Tickets sind in der Concierge-App einzusehen, Eintritte zu Veranstaltungen/ bade:haus/ Kino etc. werden in einem Wallet innerhalb der App gesammelt und können hier schnell an den unterschiedlichen POS aufgerufen und genutzt werden.
- Die Concierge-App soll dem Gast möglichst schnell alle anfallenden Fragen beantworten. Hierfür müssen gerade kurzfristige Informationen oder Änderungen prominent dargestellt werden (Ausfall Fähre, Änderung bei gebuchter Veranstaltung, etc.). Über den vorliegenden Warenkorb sollte der Gast dann auch direkt über Themen informiert werden, die ihn selbst betreffen (Ausfall von gebuchten Events).
- Sehr wichtig ist die Navigation auf der Insel. Sofern dem Gast nicht klar ist, wie er zu einem Restaurant oder POI gelangt, kann er diese in der Concierge-App aufsuchen und eine Routenplanung starten. Ist ihm der Weg zu lang, können Telefonnummern der kooperierenden Taxiunternehmen angezeigt werden (ggf. direkte Integration von buchbaren Verkehrsmitteln).
- Alle Inhalte der Concierge-App, die nicht via Schnittstellen bezogen werden, müssen über das bestehende Pimcore Content-Management System zentral für die Redakteure und Mitarbeiter pflegbar sein. Metadaten werden über unser DAM abgebildet und angebunden.
- Die in Phase 1 zentrale Funktion der Concierge-App könnte eine interaktive Karte sein, auf der alle Orte und Informationen dargestellt werden. Über diverse Filter oder Klickstrecken kann der Informationsinhalt der Karte gesteuert werden. Hierdurch erhält der Gast einen Gesamtüberblick über die Insel und wird auf interessante Orte hingewiesen, welche er sonst nicht gesehen hätte. Hier ist es wichtig, eine möglichst hohe Informationsdichte zu erreichen. Das Ziel sollte sein, dass der Gast nicht zusätzlich Suchmaschinen bemühen muss, um zu erfahren, welche Lokalitäten oder Sehenswürdigkeiten auf der Insel vorhanden sind.
- Über diverse Parameter soll als Vorbereitung auf das zukünftige Loyalty Programm ein Gaststatus betitelt werden (z. B. Anzahl der verbrachten Tage auf der Insel, Anzahl der besuchten POIs, Umsatz, Durchschnittlicher Warenkorb, etc.). Durch diesen Status / Rank soll ein Gefühl von Exklusivität entstehen.

## 9. Drittsysteme und Schnittstellen

Die bestehende E-Commerce-Plattform [www.norderney.de](http://www.norderney.de) und die dahinterliegenden Schnittstellen und Prozesse bilden die Basis für den Austausch der Daten mit den unterschiedlichen Drittsystemen. Die Concierge-App wird somit nicht separat an jedes Drittsystem angebunden, sondern nutzt die E-Commerce Plattform, ggf. unter Zuhilfenahme einer Middleware.

Zur Anzeige von strukturierten Daten (Umfang noch zu klären) soll auch die Meta von d.one angebunden werden.

Weiterhin soll, um die anfallenden Informationen vernünftig zu verwerten und das Erlebnis des Gastes in der Concierge-App anhand der vorliegenden Daten zu verbessern, ein CRM angebunden werden. Das CRM ist nicht Bestandteil der hier ausgeschriebenen Konzeption, ist jedoch als zukünftiger Systembestandteil mitzubedenken. Das CRM wird für die individuell gesteuerte Ausgabe der Daten und Informationen je Gast verwendet. In der Konzeption der Concierge-App soll die Roadmap zur CRM-Integration mitberücksichtigt werden. Für den Fall, dass die Projektstränge App und CRM nicht parallelisiert verlaufen, muss die App zunächst auch jederzeit ohne CRM handlungsfähig sein. Eine spätere Verknüpfung muss zu jedem Zeitpunkt möglich sein.

## 10. Mindestanforderungen für die Erbringung der Leistungen

Für die Erbringung der Hauptleistung stellt die Staatsbad Norderney GmbH nachfolgende Mindestanforderungen an den Auftragnehmer:

- Mehrjährige Erfahrung und Professionalität in der Entwicklung von iOS und Android-Apps
- Fortgeschrittene Kenntnisse in serviceorientierten Softwarearchitekturen
- Design- und Gestaltungskompetenz für die Individualisierung der Concierge-App
- Erfahrung in der Vermarktung ähnlicher Applikationen
- Idealerweise Erfahrung mit Kunden aus dem touristischen Sektor und der öffentlichen Hand

Wir erwarten ein multidisziplinäres Projektteam, bestehend aus Scrum Master, Product Owner, Designer/Konzepter und App-Entwickler, welches in der Lage ist, das Projekt agil zu gestalten, die inhaltliche und technische Ausgestaltung strukturiert anzugehen und sich als kompetenter Sparringspartner versteht.

Es sind mindestens drei Referenzen, die mit der ausgeschriebenen Leistung vergleichbar sind, mittels Eigenerklärung vorzulegen.

Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung des Unternehmens Unklarheiten, Unvollständigkeiten oder Fehler, so hat es unverzüglich die Vergabestelle vor Angebotsabgabe in Textform darauf hinzuweisen.

Für das Angebot ist das von der Vergabestelle vorgegebene Raster zu verwenden. Das Angebot ist bis zu dem von der Vergabestelle angegebenen Ablauf der Angebotsfrist einzureichen. Ein nicht form- oder fristgerecht eingereichtes Angebot wird ausgeschlossen.

Pro Position ist ein Preis anzugeben. Der Gesamtpreis, der für die Wirtschaftlichkeitsrechnung und Bewertung herangezogen wird, ergibt sich aus den jeweiligen Einzelpositionen.

Alle Preise sind in Euro mit höchstens zwei Nachkommastellen und darüber hinaus ohne Umsatzsteuer anzugeben. Der Umsatzsteuerbetrag ist unter Zugrundelegung des geltenden Steuersatzes am Schluss des Angebotes hinzuzufügen.

Die Phasen 6 und 7 dienen lediglich einem Ausblick auf die weiteren Phasen und Ausbaustufen der Concierge-App. Diese Phasen sind jedoch nicht verpflichtender Bestandteil der hier vorliegenden initialen Ausschreibung.

Der Bieter hat die Hauptleistungen eindeutig zu beschreiben und alle Aspekte zu berücksichtigen, die zu einer einwandfreien Ausführung der Leistung erforderlich sind.

Soweit ein Bieter eine Leistung anbietet, deren Ausführung nicht in den Vergabeunterlagen geregelt ist, hat er im Angebot entsprechende Angaben über Ausführung und Beschaffenheit dieser Leistung zu machen.

Zusätzlich wird die Angabe von Stundensätzen für die Weiterentwicklung und Erarbeitung weiterer Anwendungs- und Funktionsoptimierungen in Vorbereitung neuer Leistungsangebote innerhalb der Concierge-App sowie für individuelle Schnittstellenprogrammierungen erwartet.

Um als Bieter Berücksichtigung zu finden, müssen alle erforderlichen Unterlagen mit dem Angebot eingereicht werden.

## 11. Bewertungsmatrix

<b>Hauptleistung</b>			
<b>Kriterium</b>	<b>Erläuterung</b>	<b>Gewichtung</b>	<b>Punktzahl</b>
Preis	Bewertung der Einzelpositionen und Gesamtsumme	35%	5 = 150 Punkte
Fachliches Know-How des Teams im Umgang mit grundlegenden App Projekten	Abdeckung aller fachlichen Teilbereiche, Nachweis des fachlichen Know-Hows, Ausreichend Kapazitäten, Projekt- und Zeitplanung	30%	5 = 100 Punkte
Erfahrungen mit vergleichbaren Arbeiten und Qualität der Referenzen	Anzahl und Qualität der Referenzen, Grad der Übereinstimmung mit Aufgaben aus der Leistungsbeschreibung	25%	5 = 150 Punkte
Angebotsstruktur und Aufgabenverständnis	Vollständigkeit und Struktur des Angebotes, Aufgabenverständnis, Fehlerfreie Kalkulation	10%	5 = 50 Punkte

Minimale Punktzahl 1

Maximale Punktzahl 5

5 = gut / erfüllt

3 = genügend / teilweise erfüllt

1 = ungenügend / nicht erfüllt