

Leistungsbeschreibung

Vergabetitel:	Rahmenvertrag Betreuung DRK-Onlineberatungssystem – mbeon
Vergabe-Nr.:	2023-42-mbeon

1. Zielsetzung des Projektes

Gegenstand der Vergabe ist die IT-Übernahme eines Onlineberatungstools (Hosting, Wartung & Support) sowie die Konzeptionierung und Umsetzung einer technischen Weiterentwicklung. Hauptfokus der Weiterentwicklung ist die Entwicklung einer Progressive Web App zur Ablösung bestehender nativer Applikationen, die Neustrukturierung der bestehenden Systemarchitektur bis Ende Q1 2024 und die Integration einer Videotelefonie.

2. Hintergrund und Status Quo des Projekts

Das Deutsche Rote Kreuz berät in einer Vielzahl von Beratungskontexten – u.a. über das Onlineberatungssystem mbeon, das erwachsene Zuwanderinnen und Zuwanderer in Deutschland digital mit Migrationsberatern des Bundesgeförderten Programmes MBE (Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte) verbindet. In mbeon beraten aktuell rund 300 MBE-Berater von DRK, DPWV, ZWST und BdV – pro Monat werden dabei rund 10.000 Nachrichten zwischen Ratsuchenden und Beratern versendet. Die 1:1 Beratung findet in einem vertraulichen, datengeschützten und auf Wunsch anonymen Setting statt.

Momentan wenden sich Ratsuchende über eine vom Apple Store und Google Play Store geladene App auf ihrem Smartphone an eine von ihnen ausgewählte Beratungskraft, die selbst in einer Beratungsstelle tätig ist. Die App ermöglicht den Ratsuchenden den Chat-Kontakt zu einer Beratungsfachkraft und den Austausch von persönlichen Informationen und Dokumenten. Die Kommunikation kann per Text sowie Sprachnachricht stattfinden. In der Beratungsstelle antworten die von Ratsuchenden jeweils kontaktierten Fachkräfte innerhalb ihrer Arbeitszeiten vom PC aus auf einer Web-Beratungsoberfläche. Integriert in die Beratungsoberfläche ist ein Interner Fachaustausch, in dem die Beratungsfachkräfte sich untereinander kollegial beraten, Informationen teilen und Arbeitsmaterialien herunterladen können.
(s. Anhang 1: Dokumentation_Funktionalitäten)

Das technische Tool wurde als ein Vehikel zur fachlichen Transformation der Migrationsberatungsarbeit in Beratungsstellen des Bundesprogramms der MBE entwickelt. Ziel ist die beratungsfachliche Integration der Onlineberatung in die Präsenzarbeit und damit die Etablierung des Blended Counseling-Ansatzes in den Beratungsstellen der an mbeon beteiligten Verbände. Daher wird erwartet, dass IT-Dienstleistende, die sich auf diese Ausschreibung bewerben, Expertise in diesem Einsatzfeld vorweisen können.

3. Ausschreibungsziele & die zu erbringenden Leistungen

Die aktuelle Software wurde 2020 von einer externen IT-Agentur für das Deutsche Rote Kreuz entwickelt. Aufgrund ungenügender Performance des Systems wurde die IT-Begleitung 2022 neu ausgeschrieben. Im Kontext einer Systemanalyse und aufbauend auf den dabei identifizierten

Schwachstellen wurde durch den aktuellen IT-Dienstleister ein Weiterentwicklungskonzept entwickelt.

Die Weiterentwicklung soll auf zwei Ebenen geschehen:

- Der Wechsel von nativen Apps hin zu einer Progressive Web App, damit Ratsuchende niedrigschwelliger die Onlineberatung über eine Web-Applikation nutzen können und nicht im ersten Schritt Apps herunterladen müssen, um Zugang zur Onlineberatung zu erhalten.
- Auf systemarchitektonischer Ebene bestehen zwischen den Systemkomponenten viele, teilweise unnötig komplexe, fehleranfällige oder sogar sicherheitskritische Querverbindungen. Diese führen zu Instabilität, herausfordernder Bugbehebung und Wartungsintensivität, weswegen die Neustrukturierung der bestehenden Systemarchitektur unserer Einschätzung nach alternativlos ist. (s. *Anhang 2_mbeon Systemarchitektur*)

Wir suchen wir einen technischen Dienstleister, der uns in der kommenden Phase in den folgenden Bereichen unterstützt. Bitte kalkulieren Sie die Kosten- und Umsetzungsaufwände im Preisblatt.

3.1. Hosting

Die professionelle Bereitstellung von Server-Systemen und der Kommunikationsinfrastruktur in Rechenzentren inkl. Deployment, Patch-, System- und Security-Management für alle bestehenden Komponenten von mbeon – zukünftig Progressive Web App, Beratungsoberfläche sowie der interne Fachaustausch. Hierbei ist der Serverstandort in Deutschland eine essentielle Voraussetzung. Vertraglich wird eine 12-monatige Hostingbeauftragung ab dem 1.10.2023 mit Kündigungsoption zu jedem Quartal angestrebt.

3.2. Technischer Support & Wartung

Dies soll im Kontext eines monatlichen Retainers (fester, monatlicher Betrag inkl. definierter Stundenzahl), in dessen Rahmen kurzfristige Anfragen unsererseits und technische Probleme gelöst sowie kleinere Weiterentwicklungsvorhaben umgesetzt werden sollen, geschehen. Darüber hinaus soll das System in Anlehnung an branchenübliche Anwendungen und Best-practices laufend gewartet und modernisiert werden. Unserer Einschätzung nach beläuft sich der monatliche Aufwand auf insg. ~15 Stunden. Dabei soll vereinbart werden, dass nicht abgerufene Stunden in den nächsten Monat übertragen werden können. Sollte ein Mehrbedarf entstehen, sollte der Anbietende in der Lage sein, diesen zu erfüllen.

3.3. Umsetzung der PWA-Weiterentwicklung & Backend-Optimierung

Wir streben den Wechsel von nativen Apps hin zu einer Progressive Web App an. Außerdem soll die bestehende Systemarchitektur im Backend hin zu einer modularen, wartungsarmen und smart korrespondierenden Struktur modelliert/optimiert werden (s. Anlage 2) sowie um die Systemstabilität zu erhöhen, das Error-Tracking, Debugging und die IT-Sicherheit zu optimieren. Für beide Weiterentwicklungsstränge ist es von Nöten das bereits bestehende Konzept umzusetzen. Dabei gilt es ebenfalls, die Datenmigration aus alter zu neuer Systemlandschaft mitzudenken. Beide Umsetzungsstränge sollen bis Ende Q1 finalisiert sein.

3.4. Folgende Tätigkeiten sind bei Übernahme des Auftrages zu bewerkstelligen oder als Konzepte zu erarbeiten und mit dem Auftragnehmer final abzustimmen:

- Übernahme des Systems – sowohl als Konzept (Roadmap) mit Aufwandsaussagen in einer Zeitachse als auch in der Umsetzung
- Projektmanagement-Konzept: Hierbei ist uns ein Ticketing-System sowie eine monatliche Übersicht und Monitoring der Leistungserbringung unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten mit

transparentem Kostenschlüssel und Verweis auf die entsprechenden Tickets bzw. Beauftragungen wichtig. Die Rechnungsstellung soll monatlich auf Grundlage der Leistungserbringungsübersicht geschehen.

- Konzept für Fehlerbehebungen und Support-Anfragen inkl. Reaktions- und Bearbeitungszeiten entsprechend Kategorien sowie Erreichbarkeit im Normalfall sowie in Notfällen.
- Dokumentationskonzept
- Sicherheitskonzept
- Entwicklung eines Skalierungskonzepts (mit Bepreisung für Umsetzung + Hosting) des aktuellen Systems auf andere Mandantenkontexte („physisch“ getrennte Instanz des mbeon-Systems; ggf. mit verschiedenen Individualisierungen)

Denkbar ist, dass wir das System überdies ab Mitte 2024 weiterentwickeln. Diese Posten sind von den Bietenden aber lediglich als optional zu betrachten (und nur in die budgetäre Obergrenze und nicht in den Ausschreibungsschätzwert mit aufgenommen), da die Umsetzung von inhaltlichen und budgetären Entwicklungen auf DRK-Seite abhängig ist. Bitte kalkulieren Sie die Aufwände für die Umsetzungen im Preisblatt.

3.5. Technische Weiterentwicklung Videotelefonie

Momentan ermöglicht das System die Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Beratungsfachkräften lediglich über den Chat (Textnachrichten, Sprachnachrichten, Dokumentenversand). Mittelfristig können wir uns vorstellen, dass die beiden Zielgruppen durch die Einbindung bereits bestehender Videokommunikationssysteme (z.B. Jitsi SDK) miteinander kommunizieren können. Zusätzlich fallen hierbei mittelfristig ggf. (je nachdem, ob die Einbindung der Videotelefonie durch den Auftraggeber beauftragt wird), zusätzliche Hostingkosten für die Videotelefonie an. Dabei wünschen wir uns, dass das Hosting nicht separat, sondern an das restliche Systemhosting angegliedert ist.

3.6. Künftige Weiterentwicklungen

Denkbar ist auch, dass der kommende IT-Dienstleister das System ab Mitte 2024 punktuell mit neuen Features versieht und (größere) Weiterentwicklungsleistungen, die noch nicht näher spezifiziert werden können, beauftragt werden. Bitte halten Sie ihre Stundensätze für Koordination, Projektmanagement und Umsetzung ebenfalls im Preisblatt fest.

4. Rahmenbedingungen

4.1. Source Code

Sofern Sie bei der Erstellung Ihrer Angebote Einblick in den Source Code benötigen, können Sie die den Vergabeunterlagen beigefügte Vertraulichkeitserklärung per E-Mail in unterzeichneter Form schicken an:

E-Mail: Ausschreibungen-mbeon@drk.de

Betreff: Bitte um Einsicht Source Code mbeon

4.2. Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)

Nach Vertragsunterzeichnung ist zwischen den Vertragsparteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu vereinbaren. Diese kann durch den Auftraggeber (DRK) zur Verfügung gestellt werden.