

Berlin, den 22.03.2024

# Weiterentwicklung & Pflege der Plattform RealTalk

## Angebotsaufforderung

### Das DRK

Das Deutsche Rote Kreuz (DRK) ist Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen in gesundheitlichen oder sozialen Notlagen umfassend Hilfe leisten.

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das DRK umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem:

- Rettungsdienst und Erste Hilfe,
- Gesundheitsdienste inkl. Blutspendedienst,
- Altenhilfe inkl. Pflege und Besuchsdienst,
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe,
- Suchdienst und
- Jugendrotkreuz.

Das DRK ist auch weltweit operativ im Bereich der humanitären Hilfe tätig – sowohl in akuten Notsituationen (Katastrophenhilfe) als auch in der langfristigen Entwicklungszusammenarbeit. Derzeit arbeitet das DRK in ca. 50 Ländern in Afrika, Asien, Nahost und Lateinamerika. Schwerpunkte der Hilfsprojekte im Ausland sind:

- Katastrophenhilfe und -vorsorge,
- Trinkwasserversorgung,
- Basisgesundheits,
- Kampf gegen Epidemien inkl. HIV/Aids,
- Armutsbekämpfung sowie
- Rehabilitation und Wiederaufbau.

In unserem Bundesverband (DRK-Generalsekretariat) und seinen Mitgliedsverbänden (19 Landesverbände und der Verband der Schwesternschaften) sowie deren Mitgliedsverbänden (fast 500 Kreisverbände und mehr als 4.500 Ortsvereine) sind ungefähr 430.000 ehrenamtliche und 170.000 hauptamtliche Mitarbeitende mit einer Vielzahl unterschiedlicher Hilfsangebote aktiv.

Durch unsere vielfältigen Aufgabenfelder sind wir kontinuierlich angehalten, neue Wege zu gehen, um unsere Angebote und Leistungen stets an den konkreten lebensweltlichen Bedarfen und Ansprüchen unserer Zielgruppen auszurichten. Das bedeutet, dass wir auf gesellschaftliche Trends – wie zum Beispiel die Digitalisierung – reagieren und neue tragfähige Antworten und Lösungen für eine zunehmend komplexe Gesellschaft entwickeln.

### Hintergrund des Projekts

Jugendliche stehen vor vielfältigen Herausforderungen, einschließlich persönlicher Sorgen, Zukunftsängsten und gesellschaftlichen Problemen wie dem Klimawandel, Konflikten und steigenden Lebenshaltungskosten. Die Corona-Pandemie hat zusätzlichen Stress verursacht und Themen wie mentale Gesundheit, Einsamkeit und Ausgrenzung verstärkt. Laut dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ, 2023) leiden siebzig Prozent der Jugendlichen unter Stress.

Im Rahmen des Projekts wollen wir Barrieren für Jugendliche abbauen. Hierfür benötigen wir Unterstützung bei der Weiterentwicklung unseres Prototyps sowie bei den Pflegeleistungen unserer Plattform (<https://realtalk.help/>). Folgende Funktionen hat die Plattform derzeit:

## 1. Digitale Terminvereinbarung mit Schulsozialarbeitenden:

- Jugendliche können über die Plattform nach dem/der Schulsozialarbeiter/in an ihrer Schule suchen und direkt Termine via Microsoft Bookings mit ihnen vereinbaren.
- Jugendliche können wählen, ob sie persönlich in der Schule oder via Teams beraten werden möchten.
- Langfristiges Ziel ist es, möglichst viele Schulsozialarbeitende deutschlandweit auf der Plattform zu haben und die Daten aktuell zu halten.

## 2. Peer-Beratung für Schüler\*innen:

- Jugendliche können anonym mit ausgebildeten Peers via WhatsApp bzw. SMS chatten.
- Ausgebildete ehrenamtliche Peers betreuen den Chat über ein eigenes Chat-Tool zu Themen wie z.B. Mobbing, Essstörungen, Probleme in der Familie, Gewalt, Sucht, geschlechtliche Identität, Sexualität, etc.

RealTalk richtet sich an Jugendliche im Alter zwischen 12 – 20 Jahren, es ist kostenlos, anonym und sicher.

## Zielsetzung des Projekts

RealTalk bietet Jugendlichen verschiedene niedrighschwellige Wege, um Unterstützung zu erhalten und Barrieren abzubauen. In der vertrauensvollen Umgebung der Peer-to-Peer-Beratung können Jugendliche offen über ihre Anliegen sprechen und Unterstützung von Gleichaltrigen erhalten. Gleichzeitig ermöglicht die digitale Terminfindung einen direkten Zugang zu professionellen Schulsozialarbeiterinnen für persönliche Gespräche vor Ort oder virtuelle Beratungen.

Durch die Integration mehrerer Dienste streben wir an, den Zugang zu Hilfestrukturen für Jugendliche zu erleichtern. Langfristig können wir uns vorstellen, zusätzliche Funktionen zu entwickeln, die sowohl für Jugendliche als auch für Schulsozialarbeitende unterstützend wirken.

Die Entscheidung für weitere Entwicklungen im Projekt wird vor allem durch den Bedarf der Zielgruppe bestimmt. Dieser wird durch die Testung des aktuellen Prototyps sowie durch den Austausch und Workshops mit der Zielgruppe ermittelt. Diese Erkenntnisse dienen als Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung des Projekts, um den Bedürfnissen und Anforderungen der Zielgruppe bestmöglich gerecht zu werden.

Ein weiteres Ziel des Projektes ist die Skalierung des Prototypens, derzeit wird das Projekt an sechs Standorten vertestet. Wir planen eine Erweiterung auf 30 Standorte bis Ende 2025.

## Grober Zeitplan

22.03.2024:	Veröffentlichung der Angebotsaufforderung
08.04.2023:	Angebotseingang durch die Bieter
16.04.2023	Zuschlag voraussichtlich
20.04.2023	Projektbeginn

## Die zu erbringende Leistung

### 1. Weiterentwicklung & Projektmanagement

- Projektmanagement, u.a. Planung (z. B. Ideenfindung, Konzeption), Implementierung (z. B. Design & Technik), Testung und iterative Verbesserung neuer Entwicklungen, einschließlich Unterstützung bei der Markteinführung und Wartung dieser

### 2. Technische und Gestalterische Umsetzung, Testing und Markteinführung

- Übernahme der bestehenden technischen Infrastruktur von RealTalk
- Identifikation von Weiterentwicklungspotenzialen, Priorisierung und Umsetzung dieser
- Durchführung von Nutzertests und Einbeziehung der Erkenntnisse in die weitere Entwicklung
- Unterstützung bei der Markteinführung neuer Funktionen
- Front- und Backend-Entwicklung neuer technischer Funktionalitäten in enger Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement von RealTalk; Livestellung der neuen Features nach Abnahme durch den Auftraggeber

### 3. Pflegeleistungen

- Umsetzung von technischen Anpassungen an bestehenden Funktionalitäten
- Unterstützung bei der Analyse von Fehlern bzw. Fehlfunktionen
- Zeitnahe Behebung von identifizierten Fehlern der Software
- Anwendungsdokumentation (Nutzerhinweise, Anleitungen, Hilfestellung, technischer Ablauf sowie Aufbaus)

### 4. Bei Bedarf: Migration der Anwendung

## Anforderungen an das Angebot

- Vollständig ausgefülltes Preisblatt
- Bitte erstellen Sie beispielhaft auf max. 4 Folien oder 2 Seiten ein Weiterentwicklungskonzept für RealTalk, das Ihre Empfehlung zu den folgenden Punkten beinhaltet
  - Langfristige Weiterentwicklungspotenziale von RealTalk aus Ihrer Sicht
  - Sinnvolle Maßnahmen zur technischen Weiterentwicklung
  - Verbesserungsvorschläge auf der aktuellen Seite ([www.realtalk.help](http://www.realtalk.help))
- Bitte erstellen Sie einen Arbeitsplan der die Zusammenarbeit zwischen Produktentwicklung (Dienstleister) und fachlichem Produktmanagement (DRK Bundesverband) beispielhaft für ein Jahr darstellt. Berücksichtigen Sie hierbei bitte das wir RealTalk im Rahmen der agilen Softwareentwicklung weiterentwickeln wollen. Im Rahmen dieser Methodik stellen wir uns folgenden groben Ablauf im Weiterentwicklungsprozess vor:

2- 4 Weiterentwicklungszyklen pro Jahr, die nach der folgenden Prozesslogik durchgeführt werden:

Schritt	Beschreibung	Verantwortliche
1 bzw. 9	Einholung von regelmäßigem Stakeholderfeedback zur Evaluation der Plattform und deren Features	DRK Produktmgmt.
2	Analyse und Auswertung des vorliegenden Feedbacks	DRK Produktmgmt. + technischer Dienstleister
3	Definition konkreter Anforderungen und Benennung von Nutzemehrwerten --> (User Stories erstellen)	DRK Produktmgmt. (+ technischer Dienstleister)
4	Priorisierung der User Stories	DRK Produktmgmt.
5	Brainstorming von Umsetzungsideen zu den priorisierten User Stories (inkl. Erstellung von Wireframes o.ä.)	DRK Produktmgmt. + technischer Dienstleister
6	Technische Umsetzung der ausgewählten Lösungsansätze	Technischer Dienstleister
7	Testing der umgesetzten, technischen Features	DRK Produktmgmt. + technischer Dienstleister
8	Livestellung der technischen Features	Technischer Dienstleister

- Bitte stellen Sie Ihre Erfahrungen in Bezug auf die technische Umsetzung von ähnlichen Projekten dar (Referenzen). Bitte heben Sie mindestens 2 Projekte mit Organisationen im sozialen oder öffentlichen Sektor und der Zielgruppe gesondert vor. Bitte fügen Sie z.B. Mockups oder Präsentationen bei.
- Bitte definieren Sie das Projektteam Ihrerseits, stellen CVs der Projektmitglieder zur Verfügung und vermerken Sie pro Teammitglied mindestens zwei Jahre relevante Erfahrungen im Bereich der Umsetzung von Digitalen Projekten. Das Projektteam muss aus mindestens drei Projektmitgliedern bestehen, die genannten Projektmitglieder müssen ab Vertragsschluss uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

### Vertragsbedingungen

Es gelten ausschließlich die Bedingungen des Rahmenvertrages. Dieser ist als Anlage beigefügt.

### Angebotsabgabe

Das Angebot soll in deutscher Sprache erfasst und mit einer rechtsgültigen Unterschrift versehen sein. Die Abgabe des Angebots muss bis **einschließlich 08.04.2024, 12:00 Uhr** per E-Mail (PDF) an [delia.jakubek@drk.de](mailto:delia.jakubek@drk.de) erfolgen.

Das Angebot muss eine Bindefrist bis mindestens 20.05.2024, 23:59 Uhr, haben.

Kosten, die den Teilnehmenden im Zusammenhang mit dem Wettbewerb entstehen, werden nicht erstattet.

Anfragen an:

Name: Frau Delia Jakubek  
E-Mail: d.jakubek@drk.de  
Anfragen bis: 04.04.2024

Hinweis: Bieterfragen oder Bieterinformationen sind unverzüglich zu richten. Rechtzeitig beantragte Auskünfte werden vom Auftraggeber innerhalb von 5 Werktagen nach Ihrem Eingang beantwortet.

Nebenangebote sind nicht zugelassen

### Zuschlagskriterien

Nachfolgende Zuschlagskriterien werden für die Bewertung der Haupt- und ggf. Nebenangebote angewendet:

- Zuschlagskriterium Preis (günstigstes Angebot)
- Neben dem Zuschlagskriterium Preis werden für die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots weitere Zuschlagskriterien festgelegt.

Wertungskriterien				
Zuschlagskriterium (1. Ebene)	Gewichtung	Unterkriterium (2. Ebene)	Anteil am Gesamtgewicht	max. erreichbare Punkte
1. Angebotspreis	30%		30%	30
2. Qualität des Konzepts	70 %			
Das Zuschlagskriterium wird in die folgenden Unterkriterien aufgeteilt:		2.1. Zeitplan und Vorgehen	30 %	30
		2.2. Struktur und Aufbau	20%	20
		2.3. Verständnis des Projektes	20%	20
Summe	100%		100%	100

1. Bewertung der Qualitätskriterien:

2.1. Zeitplan und Vorgehen	Es erfolgt eine positive Bewertung, wenn der Anbieter darstellen kann das der Zeitplan und Ablauf plausibel, klar strukturiert und für das Vorhaben anwendbar ist.
2.2. Struktur und Aufbau	Es erfolgt eine positive Bewertung, wenn der Anbieter darstellen kann das der Projekterfolg in agilen Projektstrukturen in vorgegebenen Zeitangaben und Phasen stattfindet.
2.3. Verständnis des Projektes/Bedarfsorientiertes Projektansatz	Es erfolgt eine positive Bewertung, wenn der Anbieter mit dem Projektvorgehen zeigen kann, dass er die Bedarfe der Jugendlichen verstanden hat und im Ergebnis ein bedarfsorientiertes Vorhaben ermöglicht.

- 1.1. Im Falle eines Punktegleichstandes wird der Zuschlag jenem Bieter erteilt, dessen Angebot im Zuschlagskriterium „Qualität des Konzepts“ die höhere Punktezahl erreicht hat.
- 1.2. Angaben zur Bewertungsmethode

Es gelangen nur diejenigen Angebote in die Prüfung und Wertung, die sämtliche Anforderungen nach diesen Vergabeunterlagen erfüllen.

Die Berechnung der durch das jeweilige Angebot erreichten Gesamtpunktzahl erfolgt unter Bestimmung des Preispunktwertes (PPW) und des Qualitätspunktwertes (QPW). Auf Grundlage der jeweils errechneten Punktwerte wird die Gesamtpunktzahl gemäß der Gewichtung von Preis und Qualität bestimmt.

Preispunktwert:

Für den Preis je Unterkriterium wird der Quotient aus dem günstigsten und dem zu bewertenden Angebot gebildet und mit 100 multipliziert. Anschließend wird das Ergebnis auf die gemäß Wertungstabelle definierte Gewichtung berechnet.

Formel:

$$\left( \left( \frac{\text{günstigster Angebotspreis}}{\text{zu bewertender Angebotspreis}} \right) \times 100 \right) \times \text{Gewichtung in \%} = \text{Preispunkte}$$

Beispiel:

$$\left( \left( \frac{\text{günstigster Angebotspreis} = 500 \text{ EUR}}{\text{zu bewertender Angebotspreis} = 1.000 \text{ EUR}} \right) \times 100 \right) \times \text{Gewichtung } 30 \% = 15 \text{ Punkte}$$

Qualitätspunktwert:

Die Bewertung erfolgt durch den Auftraggeber anhand einer Punkteskala, wobei 100 Punkte der bestmöglichen und 0 Punkte der schlechtmöglichen Bewertung entsprechen. Jede Bewertung wird verbal begründet. Die vom Bieter erreichte Punktzahl je Zuschlagskriterium wird entsprechend der Tabelle gewichtet (Gewichtung).

Formel:

$$\sum \text{erreichte Punkte Qualitätskriterium (ungewichtet)} \times \text{Gewichtung in \%} = \text{Qualitätspunkte}$$

Beispiel:

$$\sum \text{erreichte Punkte } 75 \text{ Punkte (ungewichtet)} \times \text{Gewichtung } 60 \% = 45 \text{ Punkte}$$