

.drfBewerberfragenkatalog

Auftraggeber: Deutsches Rotes Kreuz e.V. - Generalsekretariat
 Vergabeverfahren: KI-basierter Chatbot für die Website drk.de
 Vergabenummer: 25-069
 Bearbeiter: Sebastian Thurow
 Stand: 22. September 2025

Bitte beachten Sie zwingend nachfolgende Antworten des Auftraggebers auf Anfragen potenzieller Bewerber im Rahmen des laufenden Teilnahmewettbewerbs. Es wird darauf hingewiesen, dass die Beantwortung von Bewerberfragen als Änderung, Ergänzung bzw. Konkretisierung der Vergabeunterlagen ebenfalls Bestandteil der Vergabeunterlagen und somit Vertragsbestandteil werden.

Nr.	Bezug	Frage(n)	Antwort	Beantwortung erfolgte am:
1.	Nutzerzahlen DRK.de	Welche Lastannahmen liegen der Webseite zugrunde? Was ist das durchschnittliche und Spitzen-Nutzerzahlen/Sessions auf drk.de, gleichzeitige Chats, erwartete Lastspitzen im Krisenfall	Wir haben pro Woche auf allen Seiten etwa 130.000 Aufrufe von 40.000 Besuchern, auf den Seiten zur weltweiten Hilfe aber beispielsweise davon nur knapp 1.500 Aufrufe von 1.000 Nutzern. Die Spendenseiten haben ca. 5.000 Aufrufe von ca. 3.000 Nutzern pro Woche. Lastspitzen je nach Krise (Ausmaß und Ort) sehr unterschiedlich, schwer vorhersehbar.	18.09.2025
2.	Katastrophenfall	Ist es möglich, dass der Bieter dem DRK die Möglichkeit gibt, den Content und das Verhalten des Chatbots im Krisenfall zu verändern? Wäre dann auch eine Reaktionszeit seitens des Bieters notwendig?	Das wäre eine gute Möglichkeit. Die Reaktionszeit des Bieters ist dann ggf. nicht notwendig, wenn wir vom DRK in der Lage sind, den Content schnell und einfach anzupassen.	18.09.2025

3.	Chatbot / Quellen	Wird für den Chatbot ausschließlich der Content von drk.de genutzt oder sind zusätzliche Quellen (z. B. interne FAQs, PDFs, Datenblätter, Kampagneninhalte) vorgesehen?	Je nach Bedarf können auch zusätzliche Quellen verwendet werden.	18.09.2025
4.	Chatbot / Quellen	Stellen Sie Content/Daten aktiv bereit (z. B. Exporte, Redaktions-Feeds), oder sollen/können wir Inhalte der Website crawlen?	Ein Website-Crawl ist gewünscht, je nach Thema werden wir aber auch Content bereitstellen	18.09.2025
5.	Export	Gibt es bereits strukturierte Content-Exporte (CSV/JSON/XML) oder ein CMS-API, die wir nutzen können?	nein	18.09.2025
6.	CRM	Welches CRM ist im Einsatz, und welche Use-Cases sind geplant?	Livegang neues CRM November 2025. Im Moment keine Use Cases geplant.	18.09.2025
7.	CRM	Ist das CRM über eine REST-Schnittstelle erreichbar? Wenn ja, ist die Schnittstelle ausreichend dokumentiert?	nein	18.09.2025
8.	CRM	Gibt es Daten, die der Chatbot schreibend ins CRM zurückführen soll (z. B. Leads mit Einwilligung, Gesprächsmetadaten)?	Nein, momentan noch nicht.	18.09.2025
9.	Chatbot Verfügbarkeit	Welche Qualitätsanforderungen gelten für den ChatBot bezüglich Verfügbarkeit und Reaktionszeiten?	Die Verfügbarkeit sollte rund um die Uhr gegeben sein, auf möglichst vielen Unterseiten der drk.de, aber nicht auf allen. Reaktionszeiten: So schnell wie möglich.	18.09.2025
	Rahmenvertrag	Ist eine nicht-lineare Phasierung zulässig (z. B. höherer Anteil in Jahr 1 für Implementierung/Prototyping) unter	ja	18.09.2025

		Beachtung des Höchstvolumens 70.000 € brutto über die Vertragslaufzeit? Kann die Entwicklung in mehreren Stufen gemäß des Jahresbudgets erfolgen? Beispielsweise könnte ein Prototyp im ersten Jahr entwickelt und im zweiten Jahr fertiggestellt werden.		
10.		Können nicht verbrauchte Mittel eines Jahres ins Folgejahr übertragen werden (innerhalb der Laufzeit), oder ist der Abruf strikt jahresbezogen?	Ja Übertrag ist möglich	18.09.2025
11.	Aufforderung	Bezieht sich das Budget ausschließlich auf die Leistungen des Implementierungspartners, oder sollen auch Software- und Lizenzkosten enthalten sein?	Auch Software- und Lizenzkosten sollen enthalten sein.	11.09.2025
12.	WhatsApp-Anbindung	Ist die Möglichkeit eines WhatsApp-Bots bei der Ausschreibung ein Muss-Kriterium?	Nein, eine WhatsApp-Anbindung oder ein WhatsApp-Bot sind kein Muss.	11.09.2025
13.	Formulierung	Unter Punkt 2.2.1. b) werden Testimonials erwähnt, was genau ist damit gemeint? Beziehen Sie sich hier auf konkrete und dokumentierte Nutzererfahrungen oder einen fiktiven Chatbot-Charakter?	Der Begriff Testimonials bezieht sich auf konkrete und dokumentierte Nutzererfahrungen	12.09.2025
14.	Aufforderung	In den bereitgestellten Unterlagen werden Angaben zur Rahmenvereinbarung angegeben. Hier ist von einem beabsichtigten Auftragsvolumen von 18.000,00 € (brutto) pro Jahr die Rede. Meine Nachfrage wäre, ob es sich hierbei lediglich um die Konzipierung und Implementierung der Chatbot-Lösung handelt und etwaige monatliche/jährliche Lizenzkosten bspw. einer SaaS-Chatbot-Lösung zusätzlich zu dem genannten Betrag hinzukämen. Oder	Das Auftragsvolumen bezieht sich auf die gesamte Konzipierung, Implementierung, Monitoring und Bereitstellung.	04.09.2025

		beabsichtigen Sie die gesamte Konzipierung, Implementierung, Monitoring und Bereitstellung etc. mit dem Auftragsvolumen von 18.000,00 € zu decken?		
15.	Aufforderung / Technologie	Wird seitens des Auftraggebers eine bestimmte technologische Herangehensweise (z. B. Retrieval-Augmented Generation, Wissensdatenbank-gestützte Systeme oder vergleichbare Architekturen) bevorzugt oder gefordert?	Es wird keine bestimmte technologische Herangehensweise gefordert. Sie muss lediglich DSGVO-konform sein.	02.09.2025
16.	Aufforderung / Technologie	Steht es den Bietern frei, die technologischen Grundlagen (z. B. RAG vs. andere Ansätze) selbst zu wählen, solange die geforderten Funktionalitäten (Agents, Schnittstellen, Reporting, Katastrophenmodus etc.) erfüllt werden?	Ja, es steht den Bietern frei. Auch hier: DSGVO-konform	02.09.2025