

Berlin, den 09.02.2026

# 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 Zugangsbarrieren 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 getestet. Wir planen eine Erweiterung auf 30 Standorte bis Ende 2026.

### **Grober Zeitplan**

09.02.2026:	Veröffentlichung der Angebotsaufforderung
20.02.2026:	Angebotseingang durch die Bieter
24.02.2026	Zuschlag voraussichtlich
01.03.2026	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
- 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 Aufbau)

### 4. Bei Bedarf: Migration der Anwendung

## Anforderungen an das Angebot

- Vollständig ausgefülltes Preisblatt
- Konzeptdarstellung (max. 4 Seiten bzw. 4 Folien):  
Die Angebotsgebenden werden gebeten, auf maximal zwei Seiten bzw. zwei Folien ein möglichst kosteneffizientes Weiterentwicklungskonzept zur Weiterentwicklung des bestehenden Terminfindungstools von RealTalk zu einem niedrigschwelligen Kontaktformular darzustellen. Bestandteil des Konzepts ist ein technisches Umsetzungskonzept sowie eine übersichtliche Kostenabschätzung. Das Konzept soll erläutern, wie ein einfaches, linktree-ähnliches Interface umgesetzt werden kann, über das Schul-/Jugendsozialarbeitende mit minimalem Aufwand ihre Kontaktdaten (z. B. Name, E-Mail, Einrichtung/Schule, PLZ, Stadt) hinterlegen können und das eine Erstkontaktaufnahme von Schul-/Jugendsozialarbeit und Jugendlichen über die Plattform ermöglicht, ohne den Arbeitsalltag der Schul-/Jugendsozialarbeitenden wesentlich zu beeinflussen oder zusätzlich zu belasten.  
Erwartet wird eine Beschreibung der technischen Architektur und Umsetzung, der eingesetzten bzw. vorgeschlagenen Tools oder Plattformen (z. B. externe Lösungen im Vergleich zu einer Eigenentwicklung), der datenschutzkonformen Verarbeitung sowie der internen Weiterleitung und Bearbeitung der Anfragen.  
Die Kostenübersicht soll die einmaligen und laufenden Kosten darstellen und – soweit möglich – einen Vergleich zwischen einer Lösung mit externer Plattform (z. B. Linktree) und einer eigenständigen technischen Umsetzung enthalten, unter besonderer Berücksichtigung von Wartungsaufwand, Betriebskosten und Skalierbarkeit
- 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 beigelegt.

## Angebotsabgabe

Das Angebot soll in deutscher Sprache erfasst und mit einer rechtsgültigen Unterschrift versehen sein. Die Abgabe des Angebots muss bis **einschließlich 23.02.2026, 23:59 Uhr** per E-Mail (PDF) an [v.mujaes@drk.de](mailto:v.mujaes@drk.de) erfolgen.

Das Angebot muss eine Bindefrist bis mindestens 01.04.2026.

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

Anfragen an:

Name: Frau Valeria Mujaes  
E-Mail: [v.mujaes@drk.de](mailto:v.mujaes@drk.de)  
Anfragen bis: 20.02.2026, 12:00 Uhr

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	40%		30%	30
2. Qualität des Konzepts	60 %			
		2.1. Technische Struktur und Aufbau	40%	40
		2.2. Verständnis des Projektes	20%	30
Summe	100%		100%	100

1. Bewertung der Qualitätskriterien:

2.1. Technische Struktur und Aufbau	Eine positive Bewertung erfolgt, wenn das eingereichte Konzept eine schlüssige, nachvollziehbare technische Struktur und einen
-------------------------------------	--

	klaren Aufbau der vorgeschlagenen Lösung darstellt und zugleich eine kosteneffiziente Umsetzung erkennen lässt. Bewertet werden insbesondere die Angemessenheit der technischen Lösung, der sinnvolle Einsatz von Tools oder Plattformen, die Reduktion technischer Komplexität sowie das Verhältnis von Funktionsumfang, Betriebskosten und Wartungsaufwand.
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:

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

Beispiel:

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