

Deutsches Rotes Kreuz - Generalsekretariat
Team 42 - Soziale Arbeit und Bürgerschaftliches Engagement

Carstennstraße 58
12205 Berlin

Berlin, den 03.06.2020

NACHVERÖFFENTLICHUNG

zur Ausschreibung

Entwicklung, Wartung und Betrieb des DRK- Onlineberatungssystem (mit einer App, einer Beratungsplattform und einer Austauschplattform).

Beantwortung der Rückfragen vom 03.06.2020

Frage 1

Ist es denkbar hier fertig verfügbare Produkte mit Single Sign On (z.B. Discourse für Forum, Sharepoint für Dokumentanablage) zu nutzen, auch wenn für die User sichtbar ist, dass es sich um integrierte Produkte handelt? Oder ist zwingend ein völlig durchgehendes User Erlebnis gewünscht?

Antwort zu Frage 1

Ja, es ist uns wichtig, dass die User ein völlig durchgehendes User Erlebnis haben.

Frage 2

In der Ausschreibung wird je eine „native App für iOS und Android“ gefordert. Aus unserer Sicht erfordert die App keinen Zugriff auf Funktionen der mobilen Endgeräte die tatsächlich eine native App erfordern würden. Wir würden empfehlen eine responsive Web-App auf Basis einer hybriden Technologie, wie z.B. Cordova oder Ionic zu erstellen. Diese kann dann als „native“ App über die App-Stores verteilt werden und verhält sich für den Endanwender wie eine native App. Der Aufwand für die Entwicklung für die beiden Zielplattformen kann damit minimiert werden und die App auf Wunsch ohne nennenswerten Aufwand auch als Browser-Variante für den Desktop angeboten werden. Ist dieser Vorschlag aus Sicht des DRK akzeptabel?

Antwort zu Frage 2

Für uns wäre es wichtig, dass man auf die Inhalte in der App (z.B. die Nachrichten in den Chatverläufen) auch offline zugreifen könnte. Deswegen bietet sich aus unserer Sicht die „native“ App hier besser.

Frage 3

Was sind die üblichen Nutzungszeiten des Beratersystems? Schwerpunktmäßig übliche Bürozeiten oder werden Beratungen auch abends und am Wochenende erbracht?

Antwort zu Frage 3

Die üblichen Nutzungszeiten sind schwerpunktmäßig die Bürozeiten. Allerdings können die Beratungen auch abends und am Wochenende stattfinden. Wir gehen davon aus, dass die Beratung außerhalb der Bürozeiten relativ gering bleibt.

Frage 4

Ist der OnCall-Service auf übliche Geschäftszeiten (zB Werktag Mo-Fr 8-17 Uhr) beschränkt?

Antwort zu Frage 4

Eine begrenzte Zahl der Stunden des OnCall-Service müsste am Tag geleistet sein. Außerdem muss der OnCall-Service in Notfällen immer erreichbar sein.

Frage 5

Welche Art Service wird während Bereitschaftszeiten erwartet?

- **Betriebsstörungen:** wird die Behebung von Programmierfehlern außerhalb üblicher Geschäftszeiten erwartet oder geht es hier um Betriebsthemen wie Neustart eines Servers o.ä.
- Welche Reaktionszeiten werden hier erwartet?
- Was wären die Meldewege für Betriebsstörungen?
- **Notfälle:** Welche Art „Notfälle“ sind hier zu erwarten? Sind im Falle eines solchen Notfalls vorher festgelegte Prozeduren abzuarbeiten, so dass diese Aufgaben ausgelagert werden könnten oder ist diese Tätigkeit zwingend durch mit dem System vertrauten IT-Experten zu erbringen?

Antwort zu Frage 5

Es gibt verschiedene Arten der Störungen. Bei den Störungen, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist, erwarten wir eine schnellstmögliche Reaktion. Die Fehlerklassen und Reaktionszeiten werden vor dem Vertragsabschluss im §14 Softwareprojektvertrag definiert.

Die Meldewege: Telefon, E-Mail und außerdem Einrichtung eines Monitorings.

Bei der Beratung können unterschiedlichen Notfällen passieren. Es kann z.B. Suizidankündigung und Straftatandrohungen vorkommen. In diesem Fall ist es wichtig, dass die Bearbeitung der Notfälle und damit verbundenen Aufgaben datenschutzkonform erfolgen wird.

Frage 6

Ist der Betrieb der Systeme in der Cloud denkbar (AWS, Google, Azure etc.)? Ist ein Serverstandort in Europa zwingend erforderlich?

Antwort zu Frage 6

Das DRK-Onlineberatungssystem muss datenschutzkonform (DSGVO) sein, deswegen ist ein Serverstandort in Europa erforderlich.

Frage 7

Es wird ein Agiles Vorgehen gewünscht, können wir davon ausgehen, dass SCRUM als Vorgehensmodell seitens des DRK akzeptiert wird und die Rolle Product Owner vom DRK ausgefüllt wird?

Antwort zu Frage 7

Ja, das ist richtig.

Frage 8

Ist es denkbar das Projekt im Rahmen eines agilen Festpreises anzubieten (z.B. mit vereinbarten Preisen je Storypoint oder Story-Komplexität) und nicht als Gewerk zum Festpreis?

Antwort zu Frage 8

Sie können Ihr Angebot aufschlüsseln. Jedoch erwarten wir, dass das fertige Produkt am 01.11.20 live geht. Die Beschreibung der Funktionen, die wir brauchen, finden Sie in der Ausschreibung.

Frage 9

Gibt es eine Obergrenze für das Budget?

Antwort zu Frage 9

Die Obergrenze ist von uns nicht festgelegt und der Preis ist ein von der Zuschlagskriterien.

Frage 10

Ist es möglich, das Hosting der Plattform an einen externen Dienstleister zu geben?

Antwort zu Frage 10

Ja, das ist möglich.

Frage 11

Wir verwenden in unserer Arbeit cloud-basierte Kollaborations-Software wie z.B. Confluence, miro, Figma und mural, welche sich besonders in der Corona Zeit als hilfreich erwiesen haben. Deckt sich das mit Ihren Compliance Regeln?

Antwort zu Frage 11

Grundsätzlich können wir die Kollaborations-Software nutzen, z.B. wir nutzen zurzeit Microsoft Teams.

Frage 12

In wie weit wären wir frei in der Wahl der technischen Komponenten und deren notwendigen Schnittstellen (PHP, CSS, HTML etc.)

Antwort zu Frage 12

Sie können gerne die Auswahl der technischen Komponenten selbst treffen, wenn Sie die Nutzung begründen können.

Frage 13

Haben Sie bereits im Vorfeld Recherchen zu Anwendung und Nutzen der Beratungsplattform durchgeführt? Werden Sie diese zur Verfügung stellen?

Antwort zu Frage 13

Ja, wir wissen über das Anwendungs- und Nutzungsverhalten Bescheid, jedoch stellen wir es im Rahmen der Ausschreibung nicht zur Verfügung.

Frage 14

Wie viele Kapazitäten sind für dieses Projekt von Ihrer Seite aus vorgesehen?

Antwort zu Frage 14

Es wird eine Ansprechperson zur Verfügung gestellt.

Frage 15

In Vorbereitung auf Ihre Ausschreibung haben wir uns auch die "mbeon" App & Webseite angesehen. Inwieweit dient diese Seite als fachliche Basis für die Beratungs-Plattform?

Antwort zu Frage 15

Die Website www.mbeon.de dient dem Wissenstransfer und bietet damit auch eine fachliche Basis für die Beratungsplattform.

Frage 16

Kennen Sie die Produkte zur Onlineberatung von

- AYGOnet: <https://www.aygonet.de/software-fuer-online-beratung/funktionen.html>
- und die Online-Beratungs-Plattform der Caritas Deutschland?
<https://beratung.caritas.de/>

Antwort zu Frage 16

Wir wissen um die Produkte, kennen die Funktionalitäten jedoch nur teilweise bzw nicht.

Frage 17

Entspricht der Funktionsumfang der oben genannten Produkte Ihren Vorstellung für die Onlineplattform, die Sie mit Ihrer Ausschreibung adressieren möchten?

Antwort zu Frage 17

Ob der Funktionsumfang der oben genannten Produkte unsere Vorstellung entspricht, können wir nicht sagen. Die Beschreibung der Funktionen, die wir brauchen, finden Sie in der Ausschreibung.

Frage 18

Kommt für Sie auch der Kauf einer Standardsoftware (wie beispielsweise die oben dargestellten Produkte) in Frage, bei der Sie keine eigenen Anforderungen mehr einbringen können, solange der Funktionsumfang Ihren Vorstellungen entspricht? Letztendlich heißt das, es sind alle gewünschten Funktionen vorhanden, aber Sie können keinen Einfluss auf das UI/UX nehmen.

Antwort zu Frage 18

Wir planen in der Zukunft weitere Features und Add-ons einzuführen und würden daher einen Einfluss auf das UI/UX benötigen.

Frage 19

Kommt für Sie auch ein Preismodell in Frage, bei dem Sie monatliche Lizenzgebühren abhängig von der Benutzerzahl/Beraterzahl entrichten anstatt eines Einmalpreises für die Entwicklung?

Antwort zu Frage 19

Ein Lizenzmodell ist grds denkbar. Wie der Ausschreibung zu entnehmen ist, sind wir jedoch an einer Entwicklung unabhängig von einem Lizenzmodell interessiert.