

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

Carstennstraße 58
12205 Berlin

Berlin, den 08.06.2020

NACHVERÖFFENTLICHUNG

zur Ausschreibung

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

Beantwortung der Rückfragen vom 08.06.2020

Bitte beachten Sie die Antworten auf die Fragen 17, 37 und 38!

Frage 1

Es existiert bereits die Lösung mbeon (<https://www.mbeon.de>) inkl. einer App, die große Teile der Anforderungen aus Sicht der Ratsuchenden abzudecken scheint (soweit das im Web bzw. der App zu erkennen ist). Das DRK wird im Impressum genannt. Wie ist hier der Zusammenhang?

Antwort zu Frage 1

Aus der Erfahrung, die das DRK bereits mit dem Projekt mbeon gemacht hat, wollen wir als DRK Generalsekretariat die Onlineberatung auch auf andere Beratungsstrukturen im DRK ausweiten und ein DRK-Onlineberatungssystem aufbauen.

Frage 2

Soll die bestehende Lösung mbeon als Basis genutzt und in Richtung einer white-label Lösung für unterschiedliche Themenbereiche weiterentwickelt werden?

Antwort zu Frage 2

Es soll ein Onlineberatungssystem mit drei Teilen (die App, die Beratungsplattform und die Austauschplattform) entwickelt werden.

Zukünftig, bevor die Onlineberatung in einer weiteren Beratungsstruktur eingeführt wird, wird die ursprüngliche App kopiert und eine neue App für die weitere Beratungsstruktur erstellt. Die wird danach mit Inhalten der Beratungsstruktur befüllt und veröffentlicht. Somit bekommt jede

Beratungsstruktur am Ende eine App, ohne dass die App erneut entwickeln zu haben. Jede Beratungsstruktur soll eine separate App bekommen.

Frage 3

Soll eine komplette Neuentwicklung angeboten werden? Was wäre der Grund für diese Entscheidung? Sind Kernanforderungen in mbeon unzureichend umgesetzt die eine Neuentwicklung erfordern? Welche wären das?

Antwort zu Frage 3

Es soll eine komplette Neuentwicklung für die App und die Beratungsplattform angeboten werden. Die von uns gewünschten Funktionen wurden in der Ausschreibung aufgelistet.

Frage 4

Hat sich das Look and Feel von mbeon bewährt und soll das so übernommen werden (aus Sicht der Ratsuchenden)?

Antwort zu Frage 4

Sie können entweder das Look and Feel von mbeon übernehmen oder Ihren eigenen Vorschlag uns unterbreiten.

Frage 5

Für die Berater ist nur eine Weboberfläche im Rahmen der Beraterplattform gefordert. Sollen die Berater auch über eine App an den Chats teilnehmen können?

Antwort zu Frage 5

Nein, die Beratenden sollen erstmal nur auf einer Weboberfläche beraten können.

Frage 6

Sollen Ratsuchende auch im Web (also per Desktop-Browser) die Lösung nutzen können (so wie aktuell in mbeon)?

Antwort zu Frage 6

Sie können hier uns einen Vorschlag unterbreiten.

Frage 7

Ist Mehrsprachigkeit nur bzgl. Chat (Alphabete, Recht-Links,...) gefordert oder für die komplette App inkl. Content (zB Profile, Wissensbereich)?

Antwort zu Frage 7

Die Mehrsprachigkeit ist für die komplette App gefordert.

Frage 8

Ist Mehrsprachigkeit für Beraterplattform und Austauschplattform (inkl. Content) gefordert?

Antwort zu Frage 8

Die Mehrsprachigkeit ist sowohl für Beraterplattform als auch für Austauschplattform gefordert.

Frage 9

Gibt es definierte Kriterien für "Barrierearme Umsetzung"? Sind alle drei Komponenten (App, Beraterplattform, Austauschplattform) barrierearm umzusetzen?

Antwort zu Frage 9

Es gibt von uns keine festgelegten Kriterien für „barrierearme Umsetzung“. Sie können gern Ihren Vorschlag hier unterbreiten. Für die App und die Beratungsplattform ist die barrierearme Umsetzung besonders wichtig.

Frage 10

Warum ist in der Ausschreibung explizit eine *native* App gefordert? Soll die App in den jeweiligen Stores herunter zu laden sein?

Antwort zu Frage 10

Uns ist es wichtig, dass die Inhalte der App (z.B. die Chatverläufe) auch offline ohne Internetverbindung verfügbar sein werden. Außerdem ist es uns wichtig, dass man Push-Nachrichten in der App einschalten kann.

Ja, die App soll in Google Play und Apple Store zum Herunterladen stehen.

Frage 11

Ist auch eine Entwicklung einer hybriden App, die auf allen mobilen Endgeräten lauffähig ist und die dadurch nur einmalige Entwicklungskosten entstehen lassen würde, möglich und/oder gewollt?

Antwort zu Frage 11

Gerne können Sie uns einen Vorschlag unterbreiten.

Frage 12

Gehen wir richtig in der Annahme, dass für die Rollen des Beraters & Koordinators eine Web-Anwendung und für den Ratsuchenden eine App zur Kommunikation entwickelt werden muss? Oder muss für die Berater & den Koordinator ebenfalls eine App dafür entwickelt werden? Wir gehen davon aus, dass zur besseren Übersicht eine Web-Anwendung für die Berater und Koordinatoren sinnvoll wäre?

Antwort zu Frage 12

Für die Rollen des Beraters & ggf. Koordinators muss eine Beratungsplattform entwickelt werden, für die Ratsuchenden – eine App.

Frage 13

An wen richten sich aus Ihrer Sicht die drei Bestandteile Beratungsplattform, App, Austauschplattform jeweils? Wir vermuten, dass Beratungsplattform und App von Ratsuchenden wie Ratsuchenden gleichermaßen genutzt werden, die Austauschplattform lediglich für Beratenden zum fachlichen Austausch gedacht ist. Ist das korrekt?

Antwort zu Frage 13

Die Beratungsplattform und die Austauschplattform sind für die Beratenden gedacht, die App – für die Ratsuchenden.

Frage 14

Wie hängen die drei Elemente Beratungsplattform, App, Austauschplattform in Ihrer Vorstellung zusammen?

Antwort zu Frage 14

Die Beratenden sollen mit den Ratsuchenden auf der Beratungsplattform kommunizieren können. Die Ratsuchenden sollen die App herunterladen, damit sie mit den Beratenden kommunizieren können. Die Austauschplattform soll separat den Beratenden zur Verfügung gestellt werden.

Frage 15

Soll die Beratungsplattform ausschließlich für Desktop-Nutzung optimiert sein oder auch für mobile Nutzung?

Antwort zu Frage 15

Die Beratungsplattform soll ausschließlich für Desktop-Nutzung optimiert sein.

Frage 16

Können Sie schon genau benennen, in wie vielen und welchen Sprachen die App (zum Start und perspektivisch) zur Verfügung gestellt werden soll?

Antwort zu Frage 16

Die App soll zuerst auf Deutsch, Englisch, Arabisch und Russisch zur Verfügung gestellt werden. Die Erweiterung um weitere Sprachen ist perspektivisch möglich, jedoch die genauen Sprachen können zurzeit nicht genannt werden.

Frage 17

In welcher Rolle sehen Sie Mitarbeiter des DRK im interdisziplinären Team? Stellen Sie zum Beispiel den Product Owner oder soll dieser vom Dienstleister gestellt werden?

Antwort zu Frage 17

Wir revidieren unsere vorherige Aussage bzgl. der Rolle des Product Owners (Nachveröffentlichung von 03.06.20, Antwort auf Frage 7). Das Deutsche Rote Kreuz sieht sich in der Rolle des Auftraggebers. Von der Seite des DRK wird eine Ansprechperson zur Verfügung gestellt, die in einem geringen zeitlichen Umfang die Fragen der Auftragnehmer beantworten wird. Die strategische Ausrichtung des Projekts wird beim DRK liegen. Es wird erwartet, dass dem DRK eine Ansprechperson beim Auftragnehmer zur Verfügung gestellt wird, die dafür sorgen wird, dass unsere Wünsche umgesetzt werden.

Der Auftragnehmer ist frei, selbst seine Arbeit intern zu organisieren. Wenn der Auftragnehmer nach der Scrum Methode arbeitet, müsste er bei sich ggf. zusätzliche Kapazitäten für die Aufgaben, die ggf. zu der Rolle des Product Owners gehören, einplanen. Falls der Auftragnehmer nach einer anderen Methode arbeitet, müsste er die Kapazitäten für Projektmanagement bei sich entsprechend einplanen.

Frage 18

Die Beratungsplattform soll später für andere Projekte und Beratungsstrukturen adaptierbar sein – was ist mit Projekten gemeint, können sie benennen wie sich diese unterscheiden werden?

Antwort zu Frage 18

Es handelt sich hier um unterschiedliche Felder der Beratung.

Frage 19

Was ist die Motivation, Beratungsverläufe zu archivieren, statt sie zu löschen?

Antwort zu Frage 19

Das wird von unserem Datenschutzbeauftragten verlangt.

Frage 20

Können Sie den Wissensbereich (z.B. Zugang, Inhalte, Funktionen) genauer definieren?

Antwort zu Frage 20

Die Beschreibung der gewünschten Funktionen finden Sie in der Ausschreibung unter „Punkt IV. Die Austauschplattform“.

Frage 21

Gibt es Corporate Design Vorgaben?

Antwort zu Frage 21

Für das ganze Onlineberatungssystem gibt es zurzeit noch keine Corporate Design Vorgaben.

mbeon als Projekt hat sein eigenes Logo und Corporate Design. Das Logo muss auf jeden Fall weiterhin genutzt sein.

Frage 22

Betreffend Auswertung: wie messen Sie Erfolg? Benötigen Sie Auswertung z.B. auch für Re-Finanzierung, Jahresbericht etc.? Welche Kennzahlen sind über die in der Ausschreibung gelisteten hinaus für Sie wichtig? Gibt es auch qualitative Aspekte wie „Zufriedenheit der Beratenen“?

Antwort zu Frage 22

Wir brauchen die Auswertung primär für die internen Zwecke. Dazu gehört v.a. die Anzahl versendeter Nachrichten, Anzahl unbeantworteter Nachrichten, Anzahl der Ratsuchenden, Anzahl der Downloads usw.

Frage 23

Betreffend „Vertretungsregelung“: geht es hier lediglich um das Aktivieren der Abwesenheitsnotiz für einen Kollegen/eine Kollegin – oder auch um die Übernahme der Beratungsfälle?

Antwort zu Frage 23

Es geht hier lediglich um das Aktivieren der Abwesenheitsnotiz.

Frage 24

Betreffend „Verwaltung der Ratsuchenden“: Sie sprechen davon, dass Koordinierende sogenannte „Start-Up Benachrichtigungen“ versenden können sollen. Was ist damit gemeint? Geht es dabei um eine vom System kommunizierte Nachricht wie „Vielen Dank für Dein Anliegen, lieber [Nutzername]. Wir kümmern uns schnellstmöglich darum und antworten Dir spätestens in [Zeitraum]“?

Antwort zu Frage 24

Unter „Start-Up Benachrichtigung“ wird eine Benachrichtigung gemeint, die allen App Usern beim Starten der App gezeigt wird. Z.B.: „Beachten Sie, dass während der Feiertage Onlineberatung nur begrenzt verfügbar ist“.

Frage 25

Betreffend „Verschiedene Status der Beratenden“: was meinen Sie mit „nicht mehr in der App sichtbar“? Geht es hier darum, dass Beratende dauerhaft aus der Beratung ausgeschieden sind oder temporär nicht mehr angezeigt werden?

Antwort zu Frage 25

Sowohl temporäre als auch dauerhaft.

Frage 26

Zu „F30: Beratersuche“: ist es gewünscht, dass sich Ratsuchende den „passenden“ Berater selbst auswählen sollen? Aus unserer Erfahrung sind das dann oft diejenigen, die in der Trefferliste weiter oben stehen. Braucht es Ideen, wie eine Überlastung dieser Ratgebenden verhindert werden kann?

Antwort zu Frage 26

Ja, die Ratsuchenden sollen sich den „passenden“ Berater selbst auswählen sollen. Sie können gern Ihr Vorschlag, wie man die Überlastung der obenstehenden Beratenden minimieren kann, unterbreiten.

Frage 27

Zu „F44: Anlegen eines Alias“: Verstehen wir es richtig, dass sich Ratsuchende einen persistenten Nutzernamen anlegen können und parallel dazu einen veränderbaren Alias, welcher auf der Plattform sichtbar ist?

Antwort zu Frage 27

Die Ratsuchenden können sich entweder mit Ihrem klaren Namen oder mit einem Alias in der App registrieren. Den Namen/ den Alias soll der Ratsuchende jederzeit ändern können.

Frage 28

Ist der Einsatz von Open-Source Tools und Frameworks als Teil der technischen Lösung möglich, wenn ja gibt es bestimmte Bedingungen, die bei der Auswahl von Open-Source Komponenten berücksichtigt werden müssen?

Antwort zu Frage 28

Sie können gern Ihr Vorschlag dazu unterbreiten. Das gesamte System muss datenschutzkonform sein.

Frage 29

Gibt es neben funktionalen Anforderungen Gründe, warum die App eine „native App“ sein soll bzw. können sie näher erläutern, was sie unter einer nativen App verstehen?

Antwort zu Frage 29

Für uns wäre es wichtig, dass man auf die Inhalte in der App (z.B. die Nachrichten in den Chatverläufen) auch offline zugreifen könnte. Außerdem ist es uns wichtig, dass man Push-Nachrichten in der App einschalten kann. Deswegen bietet sich aus unserer Sicht die „native“ App hier besser. Sie können gern uns einen Vorschlag unterbreiten.

Frage 30

Gibt es irgendwelche Bestandssysteme, mit denen die neue Plattform Daten austauschen oder in einer anderen Art interagieren soll?

Antwort zu Frage 30

Zurzeit nein.

Frage 31

In der agilen Software-Entwicklung wird mit einer Produktvision gearbeitet. Ist die Erarbeitung Teil des Projektes oder liegt diese bereits vor?

Antwort zu Frage 31

Eine Produktvision liegt uns bereits vor.

Frage 32

Ist die Übermittlung der finalen Pitch-Unterlagen in digitaler Form zusätzlich zum postalischen Versand erwünscht und zulässig?

Antwort zu Frage 32

Nein, bitte versenden Sie alle Unterlagen an uns ausschließlich per Post.

Frage 33

Wie setzt sich das Entscheider-Gremium zusammen, das über die Vergabe entscheidet?

Antwort zu Frage 33

Die Auswertung findet im Deutschen Roten Kreuz statt, über die Vergabe wird von dem internen Vergabeausschuss entschieden.

Frage 34

Über die Anforderungen an den Dienstleister und die prozentuale Gewichtung der einzelnen Angebotsteile hinaus: was ist Ihnen in der Entscheidungsfindung besonders wichtig?

Antwort zu Frage 34

Die Entscheidung wird nach der Auswertung der Angebote nach den Zuschlagskriterien getroffen. Das Mitdenken bei der Erstellung der Angebote könnte betrachtet werden, spielt allerdings keine entscheidende Rolle bei der Auswertung.

Frage 35

„Das Deutsche Rote Kreuz koordiniert außerdem seit drei Jahren das Bundesprojekt mbeon, die Onlineberatung im Rahmen der Bundesprogramm MBE (Migrationsberatung für Erwachsene Zuwanderer). MBE und mbeon werden aus den Mitteln des BMI gefördert. Gerade in der Coronakrise hat die Onlineberatung in der MBE Struktur sich besonders bewertete, da das DRK Beratenden den Ratsuchenden per Chat beraten und somit ihre Tätigkeit aufrechterhalten konnten.“
Daher unsere Fragen: Warum und wie ist diese öffentliche Ausschreibung zustande gekommen? Was fehlt Ihnen bei MBE und mbeon, um das von Ihnen ausgeschriebene Projekt zu realisieren? Handelt es sich grundsätzlich um eine formale Ausschreibung?

Antwort zu Frage 35

Wie sie es gerade richtig ausgeführt haben, haben wir vor, das Projekt weiterzuführen und auch das DRK Onlineberatungssystem aufzubauen. Aus diesem Hintergrund haben wir eine Ausschreibung veröffentlicht. Die genaue Beschreibung der Funktionen, die wir uns wünschen, finden Sie in der Ausschreibung.

Frage 36

Die Ausschreibungsunterlagen hatten wir so verstanden, dass Sie zum 01.11.2020 einen ersten go-live mit nicht vollständigem Funktionsumfang planen (Prototyp). In Frage 8 der Nachveröffentlichung 2 benennen Sie, dass ihre Erwartung ist, dass am 01.11. das fertige Produkt mit allen Anforderungen live geht. Können Sie hierzu nochmals Stellung beziehen?

Antwort zu Frage 36

Es wird erwartet, dass das fertige Produkt am 01.11 live geht.

Frage 37

Sie bestätigen in Ihrer Antwort in der Nachveröffentlichung 2 auf Frage 7, das SCRUM als Vorgehensmodell akzeptiert ist und der PO von DRK Seite gestellt wird. In Frage 14 beantworten Sie, dass eine Person von Ihrer Seite in das Projekt involviert ist. Können wir daraus schließen, dass das DRK mit dieser einen Person einen Vollzeit Product Owner stellt, der alle Verantwortlichkeiten eines SCRUM Product Owners kennt und wahrnimmt (Schreiben der User Stories, Priorisieren des Backlogs, ...).

Antwort zu Frage 37

Wir revidieren unsere vorherige Aussage bzgl. der Rolle des Product Owners (Nachveröffentlichung von 03.06.20, Antwort auf Frage 7). Das Deutsche Rote Kreuz ist der Auftraggeber. Von der Seite des DRK wird eine Ansprechperson zur Verfügung gestellt, die in einem geringen zeitlichen Umfang die Fragen der Auftragnehmer beantworten wird. Die strategische Ausrichtung des Projekts wird beim DRK liegen. Es wird erwartet, dass es ein regelmäßiger Austausch zwischen der

Ansprechperson aus dem Deutschen Roten Kreuz und der Ansprechperson des Auftragnehmers stattfindet.

Der Auftragnehmer ist frei, selbst seine Arbeit intern zu organisieren. Wenn der Auftragnehmer nach der Scrum Methode arbeitet, müsste er bei sich ggf. zusätzliche Kapazitäten für die Aufgaben, die ggf. zu der Rolle des Product Owners gehören, einplanen. Falls der Auftragnehmer nach einer anderen Methode arbeitet, müsste er die Kapazitäten für Projektmanagement bei sich entsprechend einplanen.

Frage 38

Ist die in der oben genannten Frage geäußerte Vermutung korrekt, ist der Product Owner verantwortlich für Priorisierung der User Stories und damit verantwortlich für den zum go-live verfügbaren Funktionsumfang. Ist dies korrekt?

Antwort zu Frage 38

Das DRK sieht sich in der Rolle des Auftraggebers. Die Ansprechperson vom DRK kann die Fragen zur Erstellung der User Stories beantworten, allerdings die Verantwortung für die Einhaltung des Zeitplans und Go-live liegt bei dem Projektmanagement des Auftragnehmers.