

Fachliche Wertung

Die nachfolgende Tabelle enthält die Kriterien für die fachliche Wertung der Angebote. Dabei sind die folgenden Vorgaben zu beachten:

- **Arbeitsprobe (Punkt 1)**
 - Die Arbeitsprobe ist in digitaler Form einzureichen.
 - Die TK erhält hierzu einen Link (z. B. zu einer Demo-Umgebung oder Testsystem) sowie ggf. ein Passwort zur Nutzung.
 - Die Arbeitsprobe muss mit gängigen Computermitteln ohne Installation spezialisierter Software geöffnet und getestet werden können (z. B. aktueller Standard-Browser, Standard-Betriebssysteme).
 - Die Arbeitsprobe muss ab dem Einreichungszeitpunkt mindestens zwei Monate durchgängig verfügbar sein, um interne Tests und Bewertungen zu ermöglichen.
 - Der Bieter reicht zusätzlich eine **Kurzbeschreibung (maximal 5 Seiten DIN A4)** zum nicht-generativen Ansatz in digitaler Form ein (z. B. als Word-/PDF-Datei)
 - Zusätzliche Medien zur Illustration der Lösung (z. B. Screenshots, kurze Beschreibung der technischen Architektur, Erläuterungen zur Content-Erstellung oder Trainingslogik) können optional eingereicht werden.
- **Konzeptnachweise (Punkt 2):** Die Konzeptnachweise sind in einer kompakten, gut nachvollziehbaren Form vorzulegen (circa 5 Seiten DIN A4 je Tool). Die Unterlagen können z. B. enthalten:
 - Screenshots oder Mockups aus bestehenden Lösungen (anonymisiert, sofern erforderlich),
 - Figma- oder vergleichbare UI-Skizzen (als Bild- oder PDF-Export),
 - einfache Prozessdarstellungen (z. B. Diagramme, Ablaufskizzen),
 - kurze textliche Erläuterungen (kein ausführliches Fachkonzept).
- **Zeitplan (Punkt 3):** einzureichen als PDF-Datei oder in einem vergleichbaren Format
- **Konzept zu den Nachhaltigkeitsbemühungen im Unternehmen (Punkt 4):** einzureichen als PDF-Datei oder in einem vergleichbaren Format
- **Die Kurzbeschreibung der Arbeitsprobe, der Konzeptnachweise, der Zeitplan sowie das Konzept zu den Nachhaltigkeitsbemühungen werden im Zuschlagsfall als Anlage A2 Bestandteil des Vertrages)**

Wichtiger Hinweis: Werden keine Arbeitsprobe und/oder Konzeptionsnachweise und/oder kein Zeitplan eingereicht, hat dies den Ausschluss des Angebots zur Folge. Erfüllt die eingereichte Arbeitsprobe die grundlegenden Muss-Kriterien der LB nicht (z. B. kein fotorealistischer Avatar, keine Nutzung im Browser ohne Spezialsoftware, keine Verfügbarkeit der Arbeitsprobe im genannten Zeitraum), wird das Angebot vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
1	<p>Die Arbeitsprobe muss die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung (LB) in einer prototypischen Umsetzung abbilden; vgl. Ziff. 2.1.1 – 2.1.7 der LB.</p> <p>Die Arbeitsprobe soll nachvollziehbar zeigen, dass der Bieter in der Lage ist, entsprechende Lösungen bereitzustellen.</p> <p>Der Bieter kann für die Arbeitsprobe auf einen bereits bestehenden Avatar aus seinem Portfolio zurückgreifen. Der fachliche Kontext ist das Thema Erwerbsmigration nach Deutschland (z. B. grundlegende Fragen zu Krankenversicherung).</p> <p>Die Arbeitsprobe muss auf einem nicht-generativen Ansatz basieren: Antworten erfolgen ausschließlich auf Basis zuvor bereitgestellter Inhalte. Der Bieter beschreibt in der Einreichung zur Arbeitsprobe kurz, wie der nicht-generative Ansatz technisch umgesetzt ist (z. B. Architektur-</p>	<p>Die Arbeitsprobe wird von mindestens 10 Mitarbeitenden der TK getestet. Diese kommen sowohl aus dem Einkaufsmanagement, Marktmanagement, dem Marketing als auch der IT. Die Kriterien für die Bewertung werden im Folgenden je Anforderung beschrieben.</p> <p>Die Bewertung der Arbeitsprobe erfolgt durch die Testenden anhand des „Bewertungsbogens für Testende“ (Anlage W1). Die in diesem Bogen vergebenen Punkte pro Kriterium (z. B. Fotorealismus, Acting, Lippensynchronität, Antwortzeit, Content, Sprachumfang, Dialogführung) werden unverändert in die fachliche Wertung nach dieser Anlage W übernommen.</p> <p>Für die Arbeitsprobe können maximal 38 Punkte erreicht werden.</p>

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<p>Skizze, Beschreibung der Content-Engine) und wie sichergestellt wird, dass ausschließlich freigegebene Inhalte verwendet werden.</p> <p>Auf Grundlage der in der Leistungsbeschreibung in Kapitel 2 genannten Anforderungen müssen folgende Funktionen enthalten sein:</p>	
	<p>1) Erscheinungsbild und Performance des Avatars</p> <p>a) Aussehen/Fotorealismus (2.1.1) Der Avatar ist fotorealistisch und wirkt wie eine reale Person.</p> <p>b) Acting des Avatars (2.1.1) Der Avatar verhält sich „human-like“ (Mimik, Gestik, Bewegungen)</p> <p>c) Lippensynchronität (2.1.7) Die Lippenbewegungen passen zur gesprochenen Sprache.</p> <p>d) Antwortzeit (2.1.7) Die Antworten erfolgen in Echtzeit bzw. ohne wahrnehmbare und unnatürliche Verzögerung.</p>	<p>1) Erscheinungsbild und Performance des Avatars (max. 18 Punkte)</p> <p>Mit diesem Kriterium wird bewertet, wie realistisch und natürlich der Avatar auf die Testenden wirkt und wie flüssig die Interaktion wahrgenommen wird. Die Testenden führen mehrere kurze Dialoge mit dem Avatar und achten dabei auf Aussehen, Mimik, Gestik, Lippensynchronität und Antwortzeit.</p> <p>Bewertet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie fotorealistisch und natürlich der Avatar erscheint (Aussehen/Fotorealismus), • wie passend und lebendig Mimik und Gestik das Gespräch unterstützen (Acting) und • wie gut Lippenbewegungen und Antwortzeit zur gesprochenen Sprache passen. <p>Die Gesamtpunktzahl für Punkt 1 ergibt sich aus der Summe der Bewertungen für Aussehen, Acting (Mimik/Gestik), Lippensynchronität und Antwortzeit (max. 18 Punkte).</p> <p>a) Aussehen des Avatars/Fotorealismus (max. 5 Punkte)</p> <p>Bewertungsleitfragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Avatar wirkt wie eine reale Person. 2. Die Darstellung des Gesichts (Haut, Augen, Haare) ist stimmig und hochauflösend. 3. Es sind keine auffälligen grafischen Artefakte oder Verzerrungen sichtbar. <p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten</p> <p>0 = Avatar wirkt deutlich künstlich oder cartoonhaft; mehrere Artefakte.</p> <p>1 = Avatar ist nur eingeschränkt fotorealistisch; deutliche Unstimmigkeiten in mehreren Bereichen (z.B. Haut, Augen, Haare)</p> <p>2 = Avatar ist eingeschränkt fotorealistisch; klar erkennbare Unstimmigkeiten in einzelnen Bereichen</p> <p>3 = Avatar ist überwiegend fotorealistisch, kleinere Unstimmigkeiten möglich.</p> <p>4 = Avatar wirkt realitätsnah, nur sehr geringfügige Unstimmigkeiten.</p> <p>5 = Avatar wirkt sehr realistisch und entspricht einem menschlichen Gegenüber nahezu vollständig.</p> <p>b) Acting des Avatars (max. 5 Punkte)</p> <p>i) Mimik (50%)</p> <p>Bewertungsleitfragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Die Gesichtsausdrücke passen zum Inhalt der Antwort. 2. Der Gesichtsausdruck ist während der Antwort nicht starr, sondern lebendig.

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
		<p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten 0 = Keine erkennbare Mimik oder völlig unpassend zum Inhalt. 1 = Mimik ist nur selten passend und wirkt überwiegend starr oder unnatürlich. 2 = Mimik zeigt gelegentlich passende Elemente, wirkt insgesamt aber noch häufig starr oder wenig ausdrucksstark. 3 = Mimik ist überwiegend passend, teilweise etwas starr oder generisch. 4 = Mimik ist in den meisten Fällen gut passend und lebendig. 5 = Mimik ist sehr stimmig, fein nuanciert und wirkt natürlich.</p> <p>ii) Gestik (50%) Bewertungsleitfragen: 1. Kopf- und ggf. Körperbewegungen unterstützen die Kommunikation. 2. Bewegungen sind flüssig und nicht ruckartig oder abgehackt.</p> <p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten 0 = Keine oder stark unnatürliche Bewegungen. 1 = Bewegungen sind vorhanden, wirken überwiegend unnatürlich oder teilweise störend. 2 = Bewegungen sind teils unnatürlich, zeigen aber erste Ansätze passender Unterstützung der Kommunikation. 3 = Bewegungen sind grundsätzlich passend, aber eher reduziert oder gelegentlich unnatürlich 4 = Bewegungen wirken meist natürlich und unterstützen die Kommunikation. 5 = Bewegungen sind sehr natürlich, abwechslungsreich und gut abgestimmt.</p> <p>Bewertung Punkt b) = (Mimik+Gestik)/2</p> <p>c) Lippensynchronität (max. 5 Punkte) Bewertungsleitfrage: Die Lippenbewegungen passen zeitlich und in der Form gut zum gesprochenen Text.</p> <p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten 0 = Lippenbewegungen passen überwiegend nicht zum Gesprochenen; deutlich störend. 1 = Regelmäßig erkennbare Verzögerungen oder Unstimmigkeiten; insgesamt eher störend. 2 = Häufig erkennbare Verzögerungen oder Unstimmigkeiten, teilweise bereits akzeptabel. 3 = Lippensynchronität im Wesentlichen gegeben, gelegentlich störende Abweichungen. 4 = Lippensynchronität überwiegend sehr gut, nur geringfügige Abweichungen. 5 = Lippensynchronität wirkt durchgehend stimmig, Abweichungen sind nicht wahrnehmbar.</p>

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<p>2) Content, Dialogumfang und Antwortqualität (2.1.2 und 2.1.6)</p> <ul style="list-style-type: none"> Der Bieter erhält von der TK 10 Seiten Content (Word-Dokument) aus dem Themenfeld Erwerbsmigration nach Deutschland Aus diesem Content generiert der AN ein Skript (Fragen/Antworten) und trainiert bzw. konfiguriert den Avatar auf dieser Grundlage. Zusätzlich soll der Avatar mindestens 10 Small-Talk-Fragen beantworten können, diese kann der Bieter frei wählen und im Skript aufführen Das erstellte Skript ist mit der Einreichung der Arbeitsprobe zur Verfügung zu stellen. Die Antworten müssen nachvollziehbar, verständlich und fachlich kohärent sein, Die Tonalität soll zielgruppenangemessen (freundlich, unterstützend) sein. 	<p>d) Antwortzeit (max. 3 Punkte)</p> <p>Bewertungsleitfrage: Wie schnell reagiert der Avatar, nachdem eine Frage gestellt wurde?</p> <p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 3 Punkten 0 = sehr langsame Reaktion, deutlich störende Wartezeiten 1 = spürbare Verzögerung, störende Wartezeiten 2 = leichte Verzögerung, akzeptable Wartezeiten 3 = sehr schnell, fühlt sich nahezu sofort an</p> <p>Bewertung Punkt 1): a)+b)+c)+d) = max. 18 Punkte</p> <p>2) Content, Dialogumfang und Antwortqualität (max. 8 Punkte)</p> <p>Mit diesem Kriterium wird bewertet, wie gut der Avatar auf Basis eines von der TK vorgegebenen Contents konfiguriert bzw. trainiert wurde und ob die Antworten in einer passenden Tonalität erfolgen.</p> <p>Die Testenden stellen dem Avatar dazu 10 Testfragen, die eindeutig durch den bereitgestellten Content beantwortbar sind. Alle Avatare werden mit denselben 10 vorher definierten Fragen getestet. Außerdem werden 3 Fragen aus dem Bereich „Small-Talk“, die zufällig aus dem Skript ausgewählt werden. Die Small-Talk-Fragen dienen der ergänzenden qualitativen Einschätzung.</p> <p>Bewertet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> wie viele dieser 10 Testfragen der Avatar fachlich korrekt beantwortet (max. 5 Punkte) und wie gut die Tonalität der Antworten zur Zielgruppe und zur TK als Gesundheitspartnerin passt (max. 3 Punkte). <p>Die Gesamtpunktzahl für Punkt 2 ergibt sich aus der Addition beider Teilbewertungen (0–8 Punkte).</p> <p>a) Fachliche Korrektheit der Antworten (max. 5 Punkte)</p> <p>Bewertungslogik</p> <ul style="list-style-type: none"> Auf Basis der Zahl korrekt beantworteter Fragen erfolgt die Zuordnung zur Bewertungsskala von 0 bis 5 Punkten. „Korrekt beantwortet“ bedeutet, dass die Antwort inhaltlich mit dem vorgegebenen Content übereinstimmt und die gefragte Information erkennbar und ohne inhaltlich irreführende Zusätze vermittelt. <p>Bewertungsskala 0 = keine Frage wird korrekt beantwortet 1 = 1-2 von 10 Fragen werden korrekt beantwortet 2 = 3-4 von 10 Fragen werden korrekt beantwortet 3 = 5-6 von 10 Fragen werden korrekt beantwortet 4 = 7-8 von 10 Fragen werden korrekt beantwortet</p>

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<p>3) Sprachumfang und Interaktion (2.1.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Arbeitsprobe muss die Sprachen Deutsch und Englisch abbilden. ○ Für beide Sprachen müssen exemplarische Dialoge möglich sein. ○ Interaktionsformate <ul style="list-style-type: none"> • Speech-to-Speech • Text-to-Speech • Speech-to-Text 	<p>5 = 9-10 von 10 Fragen werden korrekt beantwortet</p> <p>b) Tonalität der Antworten (max. 3 Punkte)</p> <p>Bewertungsleitfragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wirkt die Ansprache der Nutzenden freundlich, wertschätzend und unterstützend? 2. Sind die Formulierungen klar, verständlich und für die Zielgruppe (z. B. internationale Fachkräfte) gut nachvollziehbar? 3. Passt die Tonalität zum Selbstverständnis der TK als digitaler Gesundheitspartner (z. B. sachlich, empathisch, nicht belehrend)? <p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 3 Punkten</p> <p>0 = unpassende Tonalität, deutlich störend (z. B. kühl, unfreundlich, schwer verständlich)</p> <p>1 = überwiegend neutrale oder teilweise unpassende Tonalität, spürbar störend</p> <p>2 = überwiegend freundliche und passende Tonalität, kleinere Schwächen akzeptabel</p> <p>3 = durchgehend freundliche, verständliche und sehr gut passende Tonalität</p> <p>Bewertung Punkt 2): a)+b) = max. 8 Punkte</p> <p>3) Sprachumfang und Interaktion (max. 8 Punkte)</p> <p>Mit diesem Kriterium wird bewertet, ob der Avatar die geforderten Sprachen bereitstellt und welche Interaktionsformen der Avatar unterstützt.</p> <p>Die Testenden prüfen, ob der Avatar in Deutsch und Englisch genutzt werden kann und ob die gewünschten Interaktionsformen in einer oder beiden Sprachen vorhanden sind.</p> <p>Bewertet wird anhand der folgenden Fragen:</p> <p>a) Sprache Deutsch und Englisch vorhanden</p> <p>Ist der Avatar in deutscher und englischer Sprache nutzbar?</p> <p>Bewertung:</p> <p>0 = Nein</p> <p>1 = Ja, eine Sprache</p> <p>2 = Ja, beide Sprachen</p> <p>b) Speech-to-Speech (S2S)</p> <p>Kann der Avatar per Spracheingabe angesprochen werden und per Sprachausgabe antworten?</p> <p>Bewertung:</p> <p>0 = Nein</p> <p>1 = Ja, in einer Sprache</p> <p>2 = Ja, in beiden Sprachen</p> <p>c) Text-to-Speech (T2S)</p> <p>Kann der Avatar auf eingegebenen Text per Sprachausgabe antworten?</p> <p>Bewertung:</p>

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<p>4) Dialogführung (2.1.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dialogführung und Use Cases <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens ein geführter Fragepfad zu einem klar abgegrenzten Thema (z. B. „Erste Schritte zur Krankenversicherung in Deutschland“) mit 3-4 aufeinander aufbauenden Fragen. • Einbindung von mindestens einem Link in einer Avatar-Antwort (z. B. zu einer externen Informationsseite, Formular, TK-Angebot). ○ Im eingereichten Skript ist zu kennzeichnen, <ul style="list-style-type: none"> • an welchen Stellen der geführte Fragepfad umgesetzt ist • sowie an welcher Stelle der Link eingebunden wird. 	<p>0 = Nein 1 = Ja, in einer Sprache 2 = Ja, in beiden Sprachen</p> <p>d) Speech-to-Text (S2T) oder Text-to-Text (T2T) Ist die Ausgabe der Antwort des Avatars, unabhängig davon, ob die Frage per Sprache oder Text gestellt wurde, wahlweise auch als Text möglich?</p> <p>Bewertung: 0 = Nein 1 = Ja, in einer Sprache 2 = Ja, in beiden Sprachen</p> <p>Bewertung Punkt 3): a)+b)+c)+d) = max. 8 Punkte</p> <p>4) Dialogführung (max. 4 Punkte) Mit diesem Kriterium wird bewertet, wie Dialogführung und einfache Use Cases im Avatar umgesetzt sind. Die Testenden prüfen, ob ein geführter Fragepfad vorhanden ist und ob in mindestens einer Antwort ein funktionierender Link eingebunden bzw. verfügbar ist.</p> <p>Bewertet wird anhand der folgenden beiden Features:</p> <p>a) Geführter Fragepfad Gibt es mindestens einen geführten Fragepfad zu einem klar abgegrenzten Thema (z. B. „Erste Schritte zur Krankenversicherung in Deutschland“) mit etwa 3–4 aufeinander aufbauenden Fragen?</p> <p>Bewertung: 0 = Nein 1 = Ja, in einer Sprache 2 = Ja, in beiden Sprachen</p> <p>b) Einbindung eines Links Wird in mindestens einer Avatar-Antwort ein Link eingebunden (z. B. zu einer Informationsseite, einem Formular oder einem TK-Angebot)?</p> <p>Bewertung: 0 = Nein 1 = Ja, in einer Sprache 2 = Ja, in beiden Sprachen</p> <p>Bewertung Punkt 4): a)+b) = max. 4 Punkte</p> <p>Gesamtbewertung Arbeitsprobe: Punkt 1) + Punkt 2) + Punkt 3) + Punkt 4) = max. 38 Punkte</p>
2	<p>Konzeptionsnachweise für Ziff. 2.4, 2.5 und 3. der LB</p> <p>Durch konzeptionelle Unterlagen ist darzustellen, wie die geforderte Lösung für die TK geplant und umgesetzt würden. Dies betrifft:</p>	<p>Die Konzeptionsnachweise werden von der Fachabteilung zusammen mit der IT eingeschätzt und bepunktet. Die Konzeptnachweise werden getrennt für die drei Leistungsbestandteile bewertet; es erfolgt keine zusätzliche Gewichtung. Pro Leistungsbestandteil gibt es max. 5 Punkte.</p> <p>Insgesamt werden max. 15 Punkte vergeben.</p>

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<ul style="list-style-type: none"> • 2.4 Eigenständige Clip- und Videoerstellung mit Avatar (Backend-Anwendung) • 2.5 Technisch gestützte Content-QA und kontinuierliche Optimierung • 3 Dashboard und Reporting <p>Die Konzeptnachweise sollen insbesondere zeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie die geplanten Anwendungen aus Sicht der TK bedienbar sind (Benutzerführung, Verständlichkeit), • wie typische Arbeitsabläufe gestaltet werden sollen, • wie die Lösung grundsätzlich in TK-Umgebungen eingebunden werden kann (z. B. CI, vorhandene Plattformen). <p>Zulässige Formate sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Screenshots oder Mockups aus bestehenden oder vergleichbaren Lösungen (ggf. anonymisiert), • Figma- oder andere UI-Skizzen (als Bild/PDF), • einfache Prozessdarstellungen (Ablaufskizzen, Diagramme), • kurze textliche Erläuterungen (stichpunktartig, kein ausführliches Fachkonzept). <p>Pro Leistungsbestandteil genügen wenige, aussagekräftige Beispiele, der Umfang soll je Tool circa 5 Seiten DIN A4 betragen. Der Fokus liegt auf Nachvollziehbarkeit und Praxistauglichkeit, nicht auf grafischer Perfektion.</p> <p>1) Eigenständige Clip- und Videoerstellung mit Avatar (2.4)</p> <p>Die Konzeptnachweise zu 2.4 sollen insbesondere erkennen lassen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie die TK eigenständig Clips/Videos mit einem Avatar erstellen kann und • wie der typische Workflow von der Inhaltserstellung bis zum fertigen Clip aussieht. <p>Hierzu legen die Bieter insbesondere vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Bedienoberfläche aus Sicht der Fachbereiche <ul style="list-style-type: none"> ○ 2–3 Beispielansichten (Mockups, Screenshots oder Skizzen), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Startansicht „Neuen Clip erstellen“, ▪ Auswahl von Avatar, Sprache und Skript, ▪ grundlegende Layout-/Branding-Einstellungen (z. B. Logo, Hintergrund) und Export/Download. 	<p>Es wird bewertet,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie verständlich und praxistauglich die vorgeschlagenen Lösungen für die TK-Fachbereiche sind, • ob typische Arbeitsabläufe nachvollziehbar dargestellt sind und • ob die Bieter ein schlüssiges, zur TK passendes Gesamtbild zeichnen. <p>Die folgende Bewertungsskala ist für alle Punkte gleich aufgebaut. Differenzierte Hinweise werden je Leistungsbestandteil gegeben.</p> <p>Die Bewertung erfolgt jeweils anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten</p> <p>0 = Konzept ist kaum erkennbar oder passt nicht zu den Anforderungen. Wichtige Aspekte fehlen weitgehend oder sind widersprüchlich.</p> <p>1 = Konzept ist nur in Ansätzen erkennbar und wirkt überwiegend lückenhaft oder unklar. Zentrale Anforderungen werden nur selten oder sehr unvollständig adressiert.</p> <p>2 = Konzept zeigt einzelne passende Elemente, insgesamt aber noch häufig Lücken oder Unschärfen. Wichtige Abläufe oder Nutzungsszenarien sind nur grob oder teilweise nachvollziehbar.</p> <p>3 = Konzept ist überwiegend passend und in den Grundzügen nachvollziehbar. Mehrere Details bleiben offen oder wirken noch generisch, aber die Nutzung erscheint grundsätzlich möglich.</p> <p>4 = Konzept ist in den meisten Punkten gut passend und praxisnah. Typische Arbeitsabläufe sind klar erkennbar, kleinere Punkte könnten noch konkretisiert werden.</p> <p>5 = Konzept ist sehr stimmig, gut durchdacht und anschaulich dargestellt. Arbeitsabläufe und Nutzungsszenarien wirken natürlich und praxisnah.</p> <p>1) Eigenständige Clip- und Videoerstellung mit Avatar (max. 5 Punkte)</p> <p>Es wird bewertet, wie schlüssig und praxisnah das vorgeschlagene Konzept zur eigenständigen Clip- und Videoerstellung mit einem Avatar durch die TK ist.</p> <p>Bewertungsleitfragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ist erkennbar, wie ein Nutzender ohne spezielle Technikenkenntnisse einen Clip mit Avatar erstellen kann (z. B. Skript auswählen, Avatar wählen, Sprache einstellen, Clip generieren, Download)? 2. Sind die dargestellten Oberflächen/Mockups so gestaltet, dass typische Schritte verständlich und in der Praxis handhabbar erscheinen? 3. Wird ein einfacher, nachvollziehbarer Workflow erkennbar (z. B. von der Inhaltserstellung bis zur Freigabe des Clips)? 4. Macht das Konzept einen realistischen Eindruck (nicht nur „Vision“, sondern umsetzbar im Rahmen des Projekts)?

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kurze Erläuterungen zu den gezeigten Schritten (Was kann die Nutzerin/der Nutzer dort tun?). • Kurz skizzierter Prozessablauf <ul style="list-style-type: none"> ○ Textlich oder grafisch (max. 1 Seite), z. B.: „Skript erstellen → Avatar & Sprache wählen → Clip generieren → Clip prüfen → Clip freigeben/downloaden“. <p>2) Technisch gestützte Content-QA und kontinuierliche Optimierung (2.5) Die Konzeptnachweise zu 2.5 sollen insbesondere erkennen lassen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie der kontinuierliche Verbesserungsprozess (Feedback-Loop) gestaltet ist und • wie Fachbereiche Auffälligkeiten erkennen und Content-Anpassungen ableiten können. <p>Hierzu legen die Bieter insbesondere vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurz skizzierter QA-Prozess <ul style="list-style-type: none"> ○ Textliche Beschreibung oder einfache Grafik (max. 1 Seite), z. B.: „Nutzeranfragen erfassen → Auswertung (z. B. häufige/unbeantwortete Fragen, Fehlzuordnungen) → Ableitung von Optimierungsvorschlägen → fachliche Prüfung durch die TK → Umsetzung im Avatar → Erfolgskontrolle“. • Beispielhafte Darstellung einer QA-/Analyseansicht <ul style="list-style-type: none"> ○ 1–2 Beispielansichten (Mockups, Screenshots oder Skizzen), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste mit „häufig unbeantworteten“ oder „problematischen“ Fragen, ▪ Vorschläge zur Anpassung/Erweiterung von Content oder Dialogpfaden. ○ Kurze Erläuterung, wie die TK mit diesen Ansichten arbeiten würde. <p>3) Dashboard und Reporting (3.) Die Konzeptnachweise zu Ziffer 3 sollen insbesondere erkennen lassen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • welche Kennzahlen (KPIs) die Bieter für die TK als relevant ansehen und • wie diese Kennzahlen übersichtlich und adressatengerecht dargestellt werden sollen. <p>Hierzu legen die Bieter insbesondere vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschlag relevanter Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> ○ eine Liste von ca. 5–10 Kennzahlen, die aus Sicht der Bieter für die TK besonders wichtig sind (z. B. Anzahl Sitzungen, Sprachverteilung, Themenverteilung, Abbruchquoten, Anteil erfolgreich abgeschlossener Dialoge, Entwicklung unbeantworteter Fragen). • Beispielhafte Dashboard-Darstellung <ul style="list-style-type: none"> ○ 1–2 Beispielansichten (Mockups, Screenshots oder Skizzen), die zeigen, wie: 	<p>2) Technisch gestützte Content-QA und kontinuierliche Optimierung (max. 5 Punkte) Es wird bewertet wie verständlich und durchdacht das Konzept zur technisch gestützten Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Inhalte ist.</p> <p>Bewertungsleitfragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wird ein nachvollziehbarer QA-Prozess erkennbar (z. B. Erfassung von Nutzeranfragen → Identifikation von Problemen → Vorschläge für Anpassungen → Umsetzung → Erfolgskontrolle)? 2. Ist ersichtlich, wie Fachbereiche problematische Stellen erkennen sollen (z. B. unbeantwortete Fragen, Fehlzuordnungen)? 3. Zeigen die Beispielansichten (Mockups/Screenshots) plausibel, wie Optimierungsvorschläge dargestellt werden können? 4. Macht das Konzept den Eindruck, dass es die TK bei einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess wirksam unterstützen kann? 5. Ist erkennbar, wie Datenschutzanforderungen (z. B. keine Speicherung von Personen- und Sozialdaten in QA-/Analyse-Ansichten) konzeptionell berücksichtigt werden?“ <p>3) Dashboard und Reporting (max. 5 Punkte) Es wird bewertet, wie überzeugend das vorgeschlagene Konzept für Dashboard und Reporting in Bezug auf Steuerung, Transparenz und Nutzbarkeit für die TK ist.</p> <p>Bewertungsleitfragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sind die vorgeschlagenen Kennzahlen (KPIs) sinnvoll und zur Steuerung des Avatarsystems geeignet (z. B. Nutzung, Sprachverteilung, Erfolgsquoten, unbeantwortete Fragen)? 2. Wirken die dargestellten Dashboard-Ansichten übersichtlich und adressatengerecht (z. B. für Management, Fachbereiche)? 3. Wird erkennbar, wie mit Hilfe der Kennzahlen Entscheidungen vorbereitet oder Optimierungen abgeleitet werden können? 4. Macht das Konzept einen realistischen und in der Praxis nutzbaren Eindruck?

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ eine Gesamtübersicht (z. B. Start-Dashboard) gestaltet sein könnte und ▪ eine Detailansicht (z. B. für einen Avatar oder einen Themenbereich) aussehen könnte. ○ Kurze Erläuterung, für welche Zielgruppe die jeweilige Ansicht gedacht ist (z. B. Management, Fachbereich). 	<p>Gesamtbewertung Konzeptionsnachweise: Punkt 1) + Punkt 2) + Punkt 3) = max. 15 Punkte</p>
3	<p>Zeitplan für Implementierung, Ziff. 2.2.1 und 3 der LB (nur Phase A)</p> <p>Bitte legen Sie einen Zeitplan für die Umsetzung der in dieser Ausschreibung beschriebenen Leistungen der Phase A vor.</p> <p>Aus dem Zeitplan soll insbesondere hervorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • welche Phasen und Arbeitsschritte Sie vorsehen (z. B. Kick-off, Konzeptionsphase, Umsetzung, Test, Roll-out), • in welchen Zeiträumen die jeweiligen Schritte geplant sind, • welche wesentlichen Meilensteine Sie ansetzen (z. B. Abnahmen, Go-Live, Übergabe an den Regelbetrieb), • wie Sie Abhängigkeiten zwischen einzelnen Arbeitspaketen berücksichtigen. <p>Der Zeitplan muss sich an den Vorgaben der Leistungsbeschreibung orientieren und plausibel aufzeigen, wie die Frist für Phase A (31.03.2027) eingehalten wird und wie die Übergabe in die weiteren Phasen vorbereitet wird. Er muss insgesamt realistisch sein und eine erfolgreiche Umsetzung des Projekts nachvollziehbar unterstützen.</p>	<p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 5 Punkten:</p> <p>0 = Keine oder kaum verwertbare Angaben zum Zeitplan; nicht nachvollziehbar oder offensichtlich unrealistisch.</p> <p>1 = Angaben unvollständig und überwiegend unrealistisch. Mehrere wesentliche Schritte fehlen oder sind zeitlich nicht plausibel.</p> <p>2 = Angaben in Teilen vollständig, jedoch mit erkennbaren Lücken oder Unklarheiten. Realitätstauglichkeit nur teilweise gegeben.</p> <p>3 = Angaben unter Berücksichtigung der LB im Wesentlichen vollständig und realistisch. Zeitplan ist grundsätzlich plausibel, einzelne Details könnten klarer oder besser abgestimmt sein.</p> <p>4 = Angaben vollständig, realistisch und gut beschrieben. Struktur und Abfolge der Schritte sind nachvollziehbar und unterstützen eine erfolgreiche Umsetzung.</p> <p>5 = Angaben vollständig, realistisch und sehr gut beschrieben. Zeitplan zeigt eine klare Struktur, sinnvolle Meilensteine und enthält nachvollziehbare Hinweise für eine erfolgreiche und effiziente Umsetzung.</p> <p>Gesamtbewertung Zeitplan: max. 5 Punkte</p>
4	<p>Darstellung der Nachhaltigkeitsbemühungen</p> <p>Bitte beschreiben Sie auf maximal 1 DIN A4-Seite, welche Nachhaltigkeitsbemühungen Ihr Unternehmen unternimmt, insbesondere mit Blick auf die ausgeschriebene Leistung. Nehmen Sie darin Bezug auf folgende Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wird in Ihrem Unternehmen und insbesondere bei der Erbringung der ausgeschriebenen Leistung 100 % erneuerbare Energie eingesetzt? • Gibt es konkrete Maßnahmen für die Energieeffizienz und wenn ja, welche? • Welche weiteren Maßnahmen ergreifen Sie, um den CO₂-Fußabdruck des Unternehmens und insbesondere der ausgeschriebenen Leistung zu reduzieren? • Verfügt Ihr Unternehmen über einschlägige Zertifizierungen oder Ratings/Validierungen (beispielsweise Umwelt- oder 	<p>Die Bewertung erfolgt anhand einer Skala von 0 bis 3 Punkten:</p> <p>0 Punkte = keine Angaben/Maßnahmen</p> <p>1 Punkt = Angaben/Maßnahmen in sehr geringem oder geringem Umfang</p> <p>2 Punkte = zufriedenstellende Angaben/Maßnahmen</p> <p>3 Punkte = Angaben/Maßnahmen umfangreich und überaus überzeugend</p> <p>Gesamtbewertung Nachhaltigkeit: max. 3 Punkte</p>

Anlage W

	Wertungskriterium und Bezug zur LB	Wertungshinweise
	Energiemanagementsysteme (z. B. EMAS, ISO 14001, ISO 50001), Blauer Engel, EcoVadis, CDP)?	
Maximale Gesamtpunktzahl: 61		