

EINLADUNG ZUR ABGABE EINES ANGEBOTES  
REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

---

**„Digitale Tourist Information Füssen: Zentralisierte  
Dateninfrastruktur und Touchpoints“  
(LEADER-Projekt)**

**Projektbausteine:  
„Zentralisierte Dateninfrastruktur“  
„Digitale Touchpoints: digitale Interfaces“**

Herausgeber/Auftraggeber:  
Füssen Tourismus und Marketing  
Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Füssen  
Kaiser-Maximilian-Platz 1  
87629 Füssen

Ort/Datum:  
Füssen, 15.06.2020

---



Gefördert durch das Bayerische Staatsministerium für Ernährung,  
Landwirtschaft und Forsten und den Europäischen Landwirtschafts-  
fonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER)

## Wahrung der Vertraulichkeit:

Der Inhalt dieses Dokuments inklusive aller Anlagen und Ergänzungen ist Eigentum von Füssen Tourismus und Marketing Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Füssen. Er darf ohne schriftliche Genehmigung weder ganz noch teilweise dupliziert, an Dritte weitergegeben oder anderweitig veröffentlicht werden. Dies gilt nicht für Kopien, die für die interne Verwendung bestimmt sind.

## **Inhalt**

1. Teil: Aufforderung zur Abgabe eines Angebots.....	3
1.1. Ausgangssituation .....	3
1.2. Handlungsbedarf und Ziel .....	4
1.3. Handlungsrahmen .....	4
2. Teil: Verfahrensdurchführung .....	5
2.1. Zeitrahmen .....	5
2.2. Gewünschte Angebotsunterlagen.....	5
2.3. Zur Verfügung gestellte Unterlagen.....	5
2.4. Vergabeverfahren.....	5
2.5. Kriterien zur Auswahl des Leistungsanbieters .....	6
2.6. Ansprechpartner.....	6
3. Teil: Leistungsbeschreibung .....	6
3.1. Projektmanagement.....	7
3.2. Zentrale Datenplattform .....	7
3.3. Schnittstellen/parallel betriebene Systeme.....	10
3.4. User Interface für Informationsterminals .....	10
3.5. Progressive Web App .....	11
3.6. „Skill“ für Sprachassistenten .....	11
3.7. Support und Service .....	11
3.8. Vertragsbedingungen .....	12

# **1. Teil: Aufforderung zur Abgabe eines Angebots**

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen dieses Anschreibens wird um die Abgabe eines individualisierten Angebots gebeten.

Informationen und Einzelheiten zur Verfahrensdurchführung können dem **2. Teil: Verfahrensdurchführung** entnommen werden.

Die für das Angebot erforderlichen Bestandteile sind im **3. Teil: Leistungsbeschreibung** aufgeführt.

## **1.1. Ausgangssituation**

Der Tourismus in Füssen ist mit ca. 1,47 Mio. Übernachtungen und rund 560 Tausend Gästeankünften in 2018 der größte Wirtschaftsfaktor der Stadt. Weitere etwa rund 2,5 Millionen Tagesgäste besuchen Füssen jedes Jahr. Daraus resultiert ein Bruttoumsatz von ca. 209 Mio. € und ein touristischer Einkommensbeitrag von gut 104 Mio. €, was einem kalkulierten Arbeitsplatzäquivalent von mehr als 3.850 Vollzeitstellen entspricht.

Die Aufgabe von Füssen Tourismus und Marketing (FTM) ist es, das Bedürfnis und die Nachfrage der Gäste nach Informationen über die Destination zu befriedigen sowie Füssen gezielt zu vermarkten. Entscheidend dafür ist die Verwendung geeigneter Kommunikationskanäle. Die zukünftig relevanten und vornehmlich digitalen Kommunikationskanäle stellen jedoch andere Anforderungen an die zu übermittelnden Informationen als die etablierten Kanäle, was einen deutlichen Anpassungsdruck nicht nur bei Füssen Tourismus und Marketing, sondern bei vielen Destination Management Organisationen (DMO) bzw. Tourist Informationen (TI) erzeugt. Zu diesen neuen Anforderungen zählen zum Beispiel die systematische, strukturierte Aufbereitung und Annotation von Daten oder auch das Hinzufügen entsprechender Lizenzinformationen zur weiteren Verbreitung der Daten über den Einflussbereich der DMO hinaus. Notwendig ist dies in typischen Anwendungsszenarien wie Open-Data (z.B. „Bayern Cloud“) oder digitale Sprachassistenten (z.B. „Alexa“). Wenn keine Datenaufbereitung stattfindet, wird im Zweifelsfall auf Daten anderer Zulieferer wie z.B. Google zurückgegriffen, auf die die DMO bzw. TI nur wenig Einfluss hat und sich damit ihr Gestaltungs- und Einflussbereich bedeutend verringert.

FTM verfügt aktuell jedoch über ein starres, über die Zeit gewachsenes „Geflecht“ verschiedenartiger Systeme, die Daten untereinander austauschen, zusammenführen und weiterreichen. Die Systeme haben oft eigene Standards, der Datenaustausch geschieht über individuelle Schnittstellen. Das führt dazu, dass Änderungen an den Systemen nicht selten zu unüberschaubaren Wechselwirkungen führen, was Optimierungen an der Gesamtstruktur sehr erschwert.

Hinzu kommt die Erkenntnis, dass der zukünftige Gast Informationen nicht mehr nur in der TI erhalten möchte. Er benötigt die Daten ortsunabhängig und zu unterschiedlichen Zeitpunkten vor und während seines Aufenthalts – teilweise auch direkt auf seinen eigenen Endgeräten. Die digitale Selbstinformation gewinnt an Bedeutung. Gleichzeitig sind die Informationsbedürfnisse je nach Ort oder Phase der sogenannten „Customer Journey“ durchaus unterschiedlich und müssen bedürfnisgerecht strukturiert sein. Als Beispiel: Bei der Reisevorbereitung spielen die Unterkunft und Sehenswürdigkeiten eine maßgebliche Rolle, bei dem Aufenthalt dann eher Gastronomie und Veranstaltungen. Dies

alles führt auch dazu, dass bei der persönlichen Beratung in der TI zukünftig eher solche Gastanfragen von Belang sein werden, die per (digitaler) Selbstrecherche nicht zu befriedigen sind und weiterhin eine individuelle, persönliche Beratung verlangen.

## 1.2. Handlungsbedarf und Ziel

FTM ist mit der vorhandenen digitalen und starren Dateninfrastruktur auf die neuen Anforderungen und Standards der Zukunft nur unzureichend vorbereitet, weshalb es einer grundlegenden Umstrukturierung bedarf. Da viele der etablierten Systeme aufeinander aufbauen bzw. sich untereinander bedingen, ist mit unübersehbaren Rückkopplungen und Problemen zu rechnen, wenn diese Systeme einzeln optimiert würden. Aus diesem Grund muss eine neue systemische Basis geschaffen werden, die sämtliche Anforderungen der zukünftig relevanten Kommunikationskanäle und -strukturen nativ unterstützt und alle Daten beinhalten wird. Diese zentrale Datenplattform soll Ausgangspunkt für sämtliche digitale Kommunikationsmaßnahmen von FTM werden.

Ziel ist eine langfristige und nachhaltige Positionierung von FTM als zentraler Lieferant von digitalen Daten und Informationen über die Destination Füssen. Google und anderen Datendienstleistern darf diese Rolle nicht überlassen werden. Es gilt die kommunikative Kontrolle zu behalten, um so aus dem Zentrum der Destination heraus weiterhin effektives Marketing betreiben zu können.

## 1.3. Handlungsrahmen

Die geplanten Maßnahmen sind Teil des Gesamtprojektes „**Digitale Tourist Information Füssen: Zentralisierte Dateninfrastruktur und Touchpoints**“ (LEADER-gefördert). Dieses gliedert sich in mehrere Projektbausteine, welche nacheinander umgesetzt werden. Die Leistungen im Rahmen dieser Angebotsaufforderung beziehen sich auf die in der Darstellung **rot umrahmten Bereiche**.

<b>Projekt</b>	<b>Projektbausteine</b>	<b>Maßnahme</b>
Digitale Tourist Information Füssen: Zentralisierte Dateninfrastruktur und Touchpoints	<i>Zentralisierte Dateninfrastruktur</i>	<i>Implementierung einer zentralen Datenplattform</i>
		<i>Einrichtung von Schnittstellen / Systemanpassungen</i>
	<i>Digitale Touchpoints: digitale Interfaces</i>	<i>Einrichtung von User Interface für Informations-Terminals</i>
		<i>Erstellung einer Progressive Web App</i>
		<i>Herstellung von Kompatibilität zu digitalen Sprachassistenten</i>
<i>Digitale Touchpoints: Hardware</i>	<i>Beschaffung Informationsterminals für TIs (Hardware)</i>	

## **2. Teil: Verfahrensdurchführung**

### **2.1. Zeitrahmen**

Das Projekt in Gänze vollzieht sich bis zum bis 30.09.2021 (= Ende des LEADER-Förderzeitraums).

Der erste Projektbaustein **Zentralisierte Dateninfrastruktur** gilt als Grundlage.

Darauf aufbauend soll der zweite Projektbaustein **Digitale Touchpoints: digitale Interfaces** umgesetzt werden.

(Später und im Rahmen eines separaten Vergabeverfahrens folgt der dritte Projektbaustein **Digitale Touchpoints: Hardware**, welcher explizit nicht Teil dieser Angebotsaufforderung ist.)

Die Abgabe des Angebotes wird in digitaler oder schriftlicher/postalischer Form **bis 10.07.2020** erbeten. Später eingehende Angebote können nicht berücksichtigt werden.

Die ersten beiden Projektbausteine müssen möglichst bis zum **30.09.2020** umgesetzt werden.

### **2.2. Gewünschte Angebotsunterlagen**

Das Angebot muss Folgendes beinhalten:

- Aufzählung der einzelnen Leistungsbestandteile mit den entsprechenden Kosten, ggf. Nennung des jeweiligen Satzes pro Stunde oder Einheit, insbesondere muss ersichtlich sein, welche Kosten initial und welche Kosten fortlaufend/regelmäßig anfallen
- Informationen zu Referenzprojekten
- Ggf. Informationen zur Vertragslaufzeit

Bitte senden Sie die Angebotsunterlagen an die unter 2.6. genannten Ansprechpartner.

### **2.3. Zur Verfügung gestellte Unterlagen**

- Übersicht der bestehenden System-Infrastruktur bei FTM
- CD-Manual FTM

### **2.4. Vergabeverfahren**

Freihändige Vergabe gemäß Vorgabe Schwellenwert für LEADER-Projekte und VOL/A Abschnitt 1.

Im Rahmen des Vergabeverfahrens werden weitere Adressaten aufgefordert Angebote einzureichen. Anschließend wird ein standardisierter und neutraler Vergleich aller abgegebenen Angebote vorgenommen.

Mögliche laufende Kosten (Lizenzen etc.), die nach dem ersten Jahr anfallen (ab dem 13. Monat), sind nicht Teil des Projektbudgets und werden separat von FTM getragen.

## **2.5. Kriterien zur Auswahl des Leistungsanbieters**

- 1/3 zu erwartende Qualität, nachzuweisen durch einschlägige Referenzprojekte oder Produktpräsentation
- 1/3 inhaltliche Konzeption und Erfüllung der Leistungsanforderungen in der Leistungsbeschreibung
- 1/3 Kosten

## **2.6. Ansprechpartner**

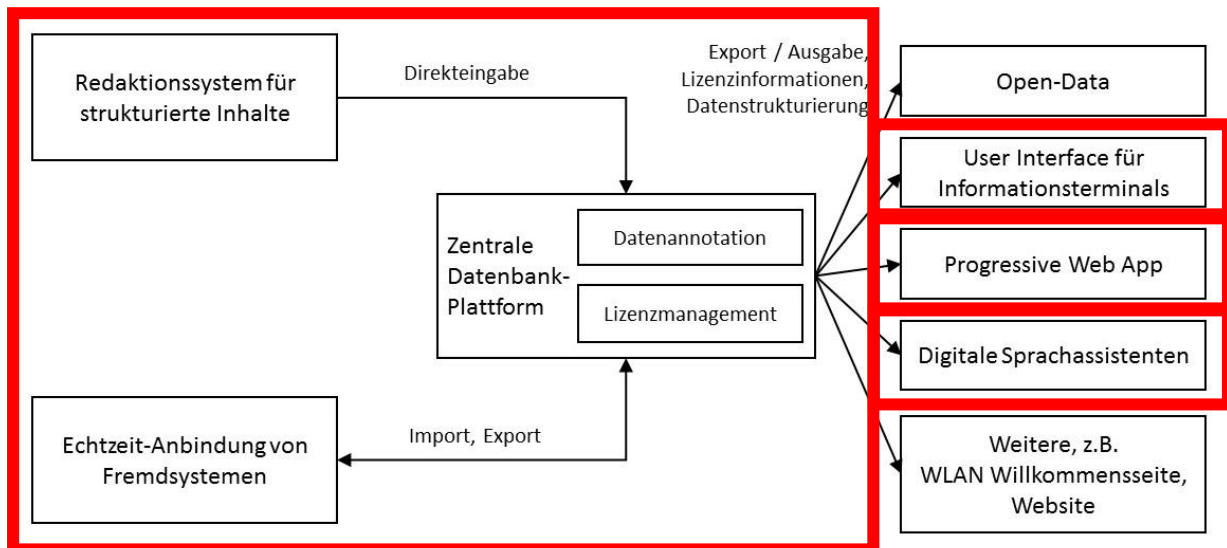
Bei Rückfragen stehen Ihnen folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

**Philipp Klein**, Produktmanagement Onlinemarketing und IKT,  
Tel. +49 (0) 8362 9385-26, p.klein@fuessen.de

**Carina Heindl**, (stellv.) Produktmanagement Onlinemarketing und Datenschutz,  
Tel. +49 (0) 8362 9385-49, c.heindl@fuessen.de

## **3. Teil: Leistungsbeschreibung**

FTM beabsichtigt, zukünftig sämtliche touristisch relevanten und digitalen Informationen in einem zentralen Datenbank-System zu speichern und zu verwalten. Dieses soll „Drehscheibe“ für den Großteil der digitalen Informationsaktivitäten von FTM werden. Die folgende Grafik zeigt die angestrebte System-Infrastruktur. Die in der Darstellung **rot umrahmten Bereiche** sind Gegenstand dieser Angebotsabfrage.



Die nicht rot umrahmten Bereiche werden später umgesetzt. Die zentrale Datenplattform muss jedoch technisch soweit vorbereitet sein, dass der Datenaustausch bzw. die systemische Anbindung zum Zeitpunkt der späteren Umsetzung möglich ist.

### **3.1. Projektmanagement**

Der Leistungsanbieter unterstützt den FTM während der Einführung und Implementierung des Systems mit Projektmanagement-Leistungen.

- Zunächst soll die individuelle Ausgangssituation von FTM mit allen teilweise ineinandergreifenden Systemen und Datenbanken evaluiert und analysiert werden (Übersicht beiliegend).
- Darauf basierend soll mit dem Leistungsanbieter ein Restrukturierungs-Konzept entwickelt werden, dessen systemische Basis das von ihm angebotene Datenbank-Produkt sein wird.
- Das Produkt und die Leistungen werden hinsichtlich der spezifischen Anforderungen von FTM konfiguriert und FTM zur Verfügung gestellt. Der technische Betrieb des Systems soll von dem Leistungsanbieter vorbereitet, umgesetzt sowie für die Dauer der Vertragslaufzeit aufrechterhalten werden.
- Der Leistungsanbieter wird FTM vollumfänglich sowohl während der Konzeptions-, Konfigurations- und Einführungsphase des Produktes, als auch darüberhinaus begleiten und mit für den reibungslosen Betrieb notwendigen Schulungs- und Supportdienstleistungen unterstützen.

### **3.2. Zentrale Datenplattform**

#### **Hosting:**

Das Hosting und die Bereitstellung von dafür notwendiger Serverhardware werden vom Leistungsanbieter für den Zeitraum der vereinbarten Vertragslaufzeit vorgenommen.

Der Standort des Rechenzentrums und die Datenhaltung müssen DSGVO-konform innerhalb der EU liegen.

Die physische Sicherheit des Rechenzentrums und die Einhaltung der Zutrittsregelung müssen nachweisbar sichergestellt werden. Die Integrität der Datenbestände und die Absicherung gegen den Zugriff von Dritten muss ebenfalls nachweisbar sichergestellt werden (z.B. durch physische Abgrenzung zu Daten anderer Kunden des Dienstleisters).

### **Datenstruktur:**

Die Speicherung der Daten in der Datenbank erfolgt strukturiert und orientiert sich an den gängigen Standards für strukturierte Daten und Maschinenlesbarkeit, z.B. Schema.org. Die Auszeichnung bzw. Attribution von Daten erfolgt in der Regel automatisiert, kann aber, sofern erforderlich und sinnvoll, auch manuell von eingeloggten Benutzern im Backend angepasst werden.

### **Datenarten und Datenkategorien:**

Es werden mindestens folgende Datenarten und Datenkategorien unterstützt:

- Touren & Wege
- Unterkünfte
- (TrustYou-) Bewertungen für Unterkünfte
- Veranstaltungen
- POIs
- Pauschalen, buchbare Angebote
- Geschäfte und Dienstleistungen, Gastronomische Betriebe
- Karten (inkl. Satellitenansicht, Schutzgebiete), Tourenplaner
- Adressen
- Orts-/Regionsinfos, Artikel, Pauschalen usw.
- Weblinks (intern und extern)
- Videos
- Bilder
- Audio
- PDF

### **Backend - Zugang:**

Das Backend ist webbasiert, responsive, browserunabhängig, geräteunabhängig und betriebssystemunabhängig. Es kann von jedem beliebigen Anzeigegerät mit Internetanbindung darauf zugegriffen werden.

Benutzer können sich mit einem individuellen Benutzernamen und Passwort in das Backend einloggen (gesetzeskonforme Benutzerauthentifizierung).

### **Backend - User Interface:**

Das Backend verfügt über ein intuitives User Interface (UI), was die Inhalte der Datenbank visuell aufbereitet und über das alle wesentlichen Funktionen der Datenbank verwaltet, editiert und gesteuert werden können (soweit sinnvoll).



Über das Backend können eingeloggte Benutzer Daten und Datensätze, abhängig von dessen Systemberechtigungen, durch manuelle Eingabe hinzufügen, bearbeiten, löschen oder miteinander verknüpfen.

Sofern erforderlich und sachdienlich, können eingeloggte Benutzer Attribute/Eigenschaften einzelnen Daten und Datensätzen zuordnen. Zu mindestens folgenden Datenattributen/-eigenschaften sind Einstellungen im Backend möglich:

- Datenkategorie
- Ausspielung auf bestimmten Ausspielungskanälen
- Lizenzinformationen
- Verknüpfung mit anderen Daten
- Zeitstempel
- Datumsinformationen
- Gültigkeits-/Ablaufinformationen

### **Benutzerverwaltung:**

Es existieren verschiedene Benutzergruppen mit unterschiedlichen Berechtigungen für Tätigkeiten im Backend.

Das System verfügt über eine Administrator-Funktion, innerhalb derer die Benutzer-, Rollen- und Rechteverwaltung von FTM vorgenommen werden kann.

### **Protokollfunktion:**

Sofern erforderlich und sinnvoll, werden regelmäßig und automatisiert Protokolle (Logs) der Tätigkeiten eingeloggter Nutzer angefertigt.

### **Updates:**

Der Leistungsanbieter hält das System stets auf einem technisch sauberen und aktuellen Stand. Dazu spielt er regelmäßig oder unregelmäßig Updates ein, die er, sofern FTM davon betroffen oder beeinträchtigt wird, innerhalb einer geeigneten Vorlaufzeit ankündigt.

### **Analyse, Statistik:**

Das Backend verfügt über einen Bereich für Auswertungen und Statistiken, z.B. Anzahl der Aufrufe einer bestimmten Datenkategorie in einem vorgegebenen Zeitraum.

### **Backups:**

Der Leistungsanbieter sichert alle Datenbestände (Dateien / Datenbank inkl. Redo-Logs / Software / Systemparameter) der Anwendungen und der Entwicklungsumgebungen sowie das Betriebssystem in regelmäßigen Abständen.

Der Leistungsanbieter hält die Datenbestände innerhalb sachdienlicher und geeigneter Aufbewahrungsfristen vor.

### **Datenübertragbarkeit:**

Sämtliche Inhalte und Daten sowie deren (verknüpfte) Eigenschaften sind zu anderen vergleichbaren Systemen übertragbar, z.B. im Falle eines Systemwechsels.

## **3.3. Schnittstellen/parallel betriebene Systeme**

Daten und Datensätze können einzeln oder in Paketen exportiert/heruntergeladen oder übertragen werden. Sofern erforderlich und sinnvoll, bleiben zugeordnete Datenattribute/-eigenschaften/-verknüpfungen dabei erhalten. Selbiges gilt auch für den Import bzw. den Übertrag von Daten aus externen/parallel betriebenen Systemen.

Der Leistungsanbieter stellt eine API mit Dokumentation und Zugang für die Anbindung externer Systeme zur Verfügung.

Mit mindestens folgenden Systemen muss ein Datenaustausch möglich sein:

- Feratel Deskline 3.0: Unterkünfte, Veranstaltungen, Bilder, Pauschalen und buchbare Angebote
- Outdooractive: POIs, Touren
- TrustYou: Gastgeberbewertungen (Trust Score)
- Datenfreigabe für Open-Data Anwendungen, gemäß den gängigen Open-Data Standards und Anforderungen, insb. Lizenzinformationen gemäß Creative Commons (CC)

## **3.4. User Interface für Informationsterminals**

Die Daten werden automatisch auf einem Frontend-UI ausgegeben. Dabei stellt es die Informationen auf eine visuell ansprechende und intuitive Art und Weise dar.

Das Frontend-UI kann auf jedem beliebigen Anzeigegerät mit Internetanbindung und betriebssystemunabhängig auf dessen Bildschirm angezeigt und ausgegeben werden.

Das Frontend-UI kann gleichzeitig auf mehreren Anzeigegeräten ausgegeben werden. Je nach Anzeigegerät können unterschiedliche Anzeigemodi konfiguriert werden (ggf. können Anzeigegeräte dafür in Kategorien/Geräteklassen eingeteilt werden).

Das Frontend-UI ist responsiv und passt sich verschiedenen Bildschirmgrößen automatisch an.

Das Frontend-UI orientiert sich an den CD-Vorgaben von FTM (CD-Manual beiliegend).

Das Frontend-UI ist intuitiv bedienbar und touchbasiert.

Das Frontend-UI bietet einen speziellen Anzeigemodus für mobilitätseingeschränkte Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind (z.B. Inhalte/Bedienelemente werden zur besseren Erreichbarkeit am unteren Bildschirmrand dargestellt).

Das Frontend-UI bietet einen speziellen Anzeigemodus für Menschen mit Sichteinschränkungen (z.B. vergrößerte Inhalte/Bedienelemente, kontraststarke Ansicht).

Das Frontend-UI verfügt über einen Fremdsprachenmodus, welcher die wesentlichen Inhalte in der entsprechenden Sprache darstellt. Zu den unterstützten Fremdsprachen zählen mindestens: Englisch, Italienisch. Chinesisch ist wünschenswert.

Weitere Features des Frontend-UI: Erzeugung von QR-Codes für die „Übergabe“ von Inhalten an z.B. Smartphones, globale Suchfunktion, Druckfunktion.

Sofern das System die wesentlichen und marktüblichen Funktionen einer Kiosk-Software und/oder Software für Hardwareüberwachung beherrscht und deshalb ggf. auf eine separate Kiosk-Software und/oder Software für Hardwareüberwachung verzichtet werden kann, ist dies im Angebot zu vermerken.

### **3.5. Progressive Web App**

Die bestehende Füssen-App soll durch eine Progressive Web App ersetzt werden.

Die Progressive Web App verfügt über ein intuitives UI, welches auf Anzeigegeräten die Inhalte der Datenbank visuell aufbereitet und ausspielt. Dabei stellt es die Informationen auf eine visuell ansprechende und intuitive Art und Weise dar.

Das UI ist responsiv und passt sich verschiedenen Bildschirmgrößen automatisch an. Es ist insbesondere optimiert für marktübliche Displays mit hoher Auflösung (Hi-DPI).

Das UI orientiert sich an den CD-Vorgaben von FTM (CD-Manual beiliegend).

Das UI ist intuitiv bedienbar und touchbasiert.

Das UI verfügt über einen Fremdsprachenmodus, welcher die wesentlichen Inhalte in der entsprechenden Sprache darstellt. Zu den unterstützten Fremdsprachen zählen mindestens: Englisch, Italienisch. Chinesisch ist wünschenswert.

Das UI bietet einen speziellen Anzeigemodus für Menschen mit Sichteinschränkungen (z.B. vergrößerte Inhalte/Bedienelemente, kontraststarke Ansicht).

### **3.6. „Skill“ für Sprachassistenten**

Die Kompatibilität zum digitalen Sprachassistenten „Alexa“ wird über einen dedizierten „Skill“ hergestellt. Er ermöglicht den Abruf von Daten aus der Datenbank für eine kontextsensitive, einfache Gästeinformation über den Sprachassistenten.

### **3.7. Support und Service**

#### **Service-Desk / User-Help-Desk (1st-Level-Support):**

- Annahme aller Bedarfe durch die IT, Annahme von Störungsmeldungen mit Priorität
- ggf. Weiterleitung an den 2nd-Level-Support
- Erreichbarkeit über Telefon, Email
- Servicezeiten mindestens Mo.-Fr. 9:00 Uhr bis 12:00 & 13:00 bis 17:00 Uhr

**Problem-Management (2nd-Level-Support):**

- Störungsbehebung nach Priorität
- Erreichbarkeit über Telefon, Email
- Servicezeiten mindestens Mo.-Fr. 9:00 Uhr bis 12:00 & 13:00 bis 17:00 Uhr

**3.8. Vertragsbedingungen**

Es liegen die Allgemeinen Vertragsbedingungen gemäß VOL/B zugrunde.