



1. Inhalt

1.	Inhalt	1
2.	Ausschreibung.....	3
2.1	Anlass / Einleitung	3
2.1.1	Zielsetzung	3
2.1.2	Form der Angebotsabgabe.....	5
2.1.3	Fristen	5
2.2	Zuschlagskriterien & Bewertungsmatrix	6
2.3	Bewerbungs- und Vertragsbedingungen	7
2.3.1	Anforderungen an den Dienstleister / Arbeitsgemeinschaften ..	7
2.3.2	Teamdarstellung / Kompetenzen.....	8
3.	Leistungsbeschreibung.....	9
3.1	Pflichtumfang.....	9
3.1.1	Projektsetup, Konzeption und Umsetzung bis Go-live (max. 100 Punkte)	10
3.1.2	Aufbereitung Nutzergruppen, Rollen- und Rechtekonzept (inkl. Protokollierung) (max. 100 Punkte)	10
3.1.3	Gästeregistrierung / Datenerfassung (betriebs- und/oder gastseitig) (max. 200 Punkte)	10
3.1.4	Abrechnung, Nachweise, Exporte (Betriebe an die Stadt) (max. 200 Punkte)	11
3.1.5	Schnittstellen & Integration (max. 100 Punkte).....	11
3.1.6	Reporting/Controlling (Pflichtreports und Erweiterungsoption Dashboard) (max. 100 Punkte)	12
3.1.7	Betrieb, Support, Schulungen, Einführungssupport (max. 100 Punkte)	12
3.1.8	Gästekarte – Ausgabe, Nachweis, Prüfung (max. 100 Punkte)	13



3.2	Optionale Leistungen.....	13
3.2.1	Erweitertes Monitoring/Controlling (Dashboard)	13
3.2.2	Mobilitäts-/ÖPNV-Verknüpfung.....	14
3.2.3	Digitaler Reisebegleiter (PWA/App) inkl. CMS	15
3.3	Datenschutz, IT-Sicherheit, technische Umsetzung (max. 600 Punkte)	15
4.	Preisblatt/Preismodell (max. 1200 Punkte)	15
5.	Bieterpräsentation (max. 1200 Punkte)	15
6.	Bewertungsmatrix.....	16
7.	Anlagen.....	17



2. Ausschreibung

2.1 Anlass / Einleitung

Die Stadt Koblenz beabsichtigt die Einführung eines **Gästebeitrags** zur Sicherung einer langfristig planbaren und leistungsfähigen Tourismusfinanzierung.

Die Einführung des Gästebeitrags erfordert die Verarbeitung personenbezogener Daten sowie die Abbildung standardisierter Verwaltungsprozesse. Zur Sicherstellung einer rechtskonformen, effizienten und zukunftsfähigen Umsetzung ist die Beschaffung eines geeigneten IT-Systems erforderlich und für die technische Umsetzung ein Dienstleister zu beauftragen, der idealerweise eine digitale Ende-zu-Ende-Lösung bereitstellt und die Stadt Koblenz bei der Umsetzung bis zum Go-live begleitet.

Die Einführung soll ab **Q1/2027** operativ wirksam werden.

2.1.1 Zielsetzung

Ziel der Ausschreibung ist die Beschaffung eines integrierten, zukunftsfähigen Systems zur digitalen Abwicklung des Gästebeitrags in der Stadt Koblenz.

Das System dient der rechtskonformen Erhebung, Verarbeitung und Abrechnung des Gästebeitrags und soll eine medienbruchfreie sowie möglichst automatisierte Abwicklung der Prozesse zwischen Beherbergungsbetrieben, Stadtverwaltung und weiteren beteiligten Akteuren ermöglichen.

Der angestrebte Lösungsansatz umfasst einen durchgängigen End-to-End-Prozess von der Erfassung der Gästedaten über die Beitragsberechnung und -abrechnung bis hin zur Bereitstellung von Auswertungen und Schnittstellen zu Drittsystemen.

Pflichtumfang (Basissystem):

- digitale / analoge Gästeregistrierung (einschl. prozessualer Unterstützung der Betriebe)
- Gästebeitragslogik und Abrechnung, Reports/Exports
- Ausgabe einer Gästekarte (digital & printfähig)
- standardisierte Exporte/Schnittstellen, insbesondere zu umfassenden **PMS** (Hotelsoftware) und zur **FiBu** der Stadt Koblenz
- Support und Begleitung der Einführung (inkl. Startphase)
- Umsetzung mit erforderlichem technischen Support



Optionen:

- erweitertes Monitoring/Controlling im Kontext der Nutzung der Gästekarte und einer digitalen Reisebegleiters (Dashboard)
- Verknüpfung mit Mobilitäts-/ÖPNV-Systemen
- digitaler Reisebegleiter (als PWA/App Lösung) inkl. CMS und API-Integration

Die IT-Lösung ist so auszulegen, dass sie als Bestandteil einer integrierten digitalen Destinationsserviceinfrastruktur weiterentwickelt werden kann. Dies umfasst insbesondere die Möglichkeit zur Erweiterung um zusätzliche Funktionen, wie z. B. Gästekartenlösungen, touristische Services oder die Anbindung weiterer Systeme.

Folgende Anforderungen und Ziele stehen für die Systemeinführung im Fokus:

1. **End-to-End-Prozess** von der Gästeregistrierung über die Beitragsberechnung bis zur Abrechnung und Auswertung
2. **Erleichterung für Betriebe:** möglichst geringe Doppelpflege, einfache Bedienung, Unterstützung bei Onboarding und Betrieb
3. **Mehrwerte für Gäste** durch Ausgabe einer digitalen oder analogen Gästekarte mit optionalen Erweiterungen wie z. B. einem digitalen Reisebegleiter
4. **Controlling/Reporting:** Standardreports als Pflicht, optional ein erweitertes Dashboard
5. **Schnittstellenfähigkeit:**
 - **essenziell:** Anbindung/Import aus PMS-Systemen und Export/Übergabe an die städtische FiBu (System: **Mach Finanzen der Stadt Koblenz**)
 - **sofern möglich:** Schnittstelle zu Gästezahlen Anmeldung an die amtliche Statistik
 - **optional:** Separate Mobilitäts-/ÖPNV-System-Verknüpfungen (Bewegtbild)
6. **DSGVO & IT-Sicherheit:** vollumfassender Datenschutz durch Technikgestaltung, Rollen-/Rechtekonzept, Protokollierung, AV-Vertrag, Hosting/Unterauftragnehmer Transparenz
7. **Betrieb & Support:** verbindliche Serviceprozesse und intensive Unterstützung in der Einführungs- und Startphase



2.1.2 Form der Angebotsabgabe

Die Angebotsabgabe erfolgt ausschließlich elektronisch über die von der Stadt Koblenz vorgegebene Vergabeplattform.

Angebote sind vollständig und fristgerecht sowie entsprechend der in den Unterlagen vorgegebenen Angebotsstruktur einzureichen (siehe Abschnitt „Bewerbungs- und Vertragsbedingungen“). Nicht form- oder fristgerecht eingegangene Angebote werden vom Verfahren ausgeschlossen.

Das Angebot muss mindestens folgende Bestandteile enthalten:

- vollständig ausgefülltes Angebotsschreiben,
- ausgefülltes Preisblatt,
- Beschreibung der angebotenen Lösung (Lösungskonzept),
- Projektplan inkl. Zeitplanung,
- Darstellung des eingesetzten Projektteams,
- Nachweise zu Referenzen,
- Bieterpräsentation

Änderungen und Ergänzungen an den Vergabeunterlagen sind unzulässig. Nebenangebote sind zulässig. Das Angebot ist für die Punkte 3.1 und 3.2 formfrei darzustellen. Das Preisblatt füllen Sie bitte mit den Unterteilungen aus. Für die Punkte 3.3 füllen Sie bitte die vorgegebenen Anlagen aus.

2.1.3 Fristen

Bieterpräsentation: vorgesehener Zeitraum (06.-17.07.2026)

Der Anbieter stellt seine Lösung im Rahmen einer Bieterpräsentation einem Bewertungsgremium des Auftragsgebers vor. Die Agenda der Bieterpräsentation ist als Anlage beigelegt.

Bindefrist: bis 31.08. 2026

Hinweis: Die Stadt Koblenz behält sich vor, mit Bietern Aufklärungsgespräche zu führen und/oder eine Systempräsentation anzufordern. Dies dient ausschließlich der Klärung und Verifizierung des Angebotsinhalts.



2.2 Zuschlagskriterien & Bewertungsmatrix

Den Zuschlag erhält das wirtschaftlichste Angebot gemäß § 43 UVgO.

Die Bewertung erfolgt auf Grundlage der nachfolgenden Kriterien und Gewichtungen:

- **Leistungsportfolio gemäß Ausschreibung: 40 %**
 - **Funktionaler Umfang und Prozessqualität: 25 % (max. 1000 Punkte)**
Die Bepunktung entspricht der untenstehenden Bewertung. Näheres ist unten ersichtlich.
 - **Systemintegration und Umsetzung sowie Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit: 15 % (max. 600 Punkte)**
Die Bepunktung wird aus den Zusatz-Dokumenten übernommen, hochgerechnet und jeweils zur Hälfte gewichtet. Näheres kann der Beschreibung der Zusatz-Dokumente entnommen werden.
- **Preis: 30 % (max. 1200 Punkte)**
Das niedrigste Angebot erhält die volle Punktzahl (1200 Punkte). Das fiktiv doppelt-niedrigste Angebot erhält 0 Punkte, dazwischen wird linear interpoliert.
- **Bieterpräsentation: 30 % (max. 1200 Punkte)**
Die Bepunktung richtet sich nach dem Ergebnis der Bieterpräsentation. Näheres kann der Beschreibung zur Bieterpräsentation entnommen werden.

Das wirtschaftlichste Angebot ergibt sich aus der gewichteten Gesamtbewertung aller Kriterien.



2.3 Bewerbungs- und Vertragsbedingungen

Der Bieter muss über ausreichende fachliche, technische und personelle Ressourcen verfügen, um die ausgeschriebenen Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen.

Arbeitsgemeinschaften sind zugelassen. In diesem Fall ist ein bevollmächtigter Vertreter zu benennen, der gegenüber dem Auftraggeber als zentraler Ansprechpartner fungiert.

Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft haften gesamtschuldnerisch.

Der Bieter hat im Falle einer Arbeitsgemeinschaft oder eines Nachunternehmerverhältnisses darzulegen, welche Leistungen durch ihn selbst und welche durch ggf. eingesetzte Unterauftragnehmer / Nachunternehmer erbracht werden.

2.3.1 Anforderungen an den Dienstleister / Arbeitsgemeinschaften

Grundanforderungen (Eignung)

Der Bieter (bzw. Mitglieder einer Arbeitsgemeinschaft) muss die erforderliche Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nachweisen. Dazu sind mindestens einzureichen:

1. Unternehmensdarstellung

- Rechtsform, Sitz, Ansprechpartner
- Leistungsportfolio (kommunale Abgaben-/Gästebeitragssysteme, Gästekarten, Schnittstellen)

2. Referenzen (vergleichbare Projekte)

- Mindestens 4 Referenzen aus den letzten 3 Jahren
- Bezug: digitale Gästeregistrierung / Gästebeitrag oder vergleichbare kommunale/touristische Abgabensysteme, inkl. Betrieb/Support
- Angabe je Referenz: Auftraggeber, Zeitraum, Leistungsumfang, Betriebsform

3. Betrieb & Supportfähigkeit

- Deutschsprachiger Support (Niveau C2 i. S. d. des europäischen Referenzrahmens) und deutschsprachiges System
- Beschreibung Serviceorganisation (Ticket-System, Supportzeiten, Eskalation)
- Konzept für Einführungsphase und Startphase (Go-Live-Begleitung/„Hypercare“)
- Verfügbarkeit/Service Levels

5. Schnittstellen- und Integrationskompetenz

- Nachweis/Beschreibung PMS-Anbindungen (Import/Export, Standards)
- FiBu-Anbindung: Beschreibung möglicher Export-/Schnittstellenwege zu Mach Finanzen als Finanzsoftware der Stadt Koblenz

Arbeitsgemeinschaften / Bietergemeinschaften (zugelassen)

Arbeitsgemeinschaften/Bietergemeinschaften sind zugelassen.

Anforderungen:



- Vordruck 234
- Darstellung der Leistungsabgrenzung (wer liefert welche Module, wer betreibt, wer supportet)
- Nachweise zur Eignung sind für jedes Mitglied vorzulegen.
- Der bevollmächtigte Vertreter ist zentraler Ansprechpartner gegenüber der Stadt Koblenz.

Hinweis zur Gesamtverantwortung:

Unabhängig von einer Arbeitsteilung ist ein durchgängiges Betriebs- und Supportkonzept darzustellen, welches für die Stadt Koblenz einen klaren Ansprechpartner und eine klare Fehler-/Incident-Steuerung sicherstellt.

Unterauftragnehmer

Der Einsatz von Unterauftragnehmern ist zulässig, sofern:

- diese im Angebot benannt werden (Leistungsanteil, Rolle),
- die Einhaltung von DSGVO/IT-Sicherheitsanforderungen nachgewiesen wird,
- der Bieter für die Vertragserfüllung verantwortlich bleibt.

2.3.2 Teamdarstellung / Kompetenzen

Der Bieter hat das für die Leistungserbringung vorgesehene Projektteam darzustellen.

- Benennung der zentralen Rollen (z. B. Projektleitung, technische Leitung, Schnittstellenverantwortliche, Schulung/Support),
- Darstellung der Qualifikationen und relevanten Erfahrungen der Teammitglieder,
- Nachweis vergleichbarer Referenzprojekte, insbesondere im kommunalen Umfeld.

Gewünscht werden Angaben zu:

1. Projektorganisation / Rollen

- Projektleitung, technische Leitung, Schnittstellenverantwortliche, Datenschutz/IT-Security Ansprechpartner, Supportleitung

2. Onboarding-/Schulungskonzept

- Projektleitung Schulungen für: Stadtverwaltung (Fachadministration), Betriebe (Anwender), ggf. Akzeptanzstellen
- Formate: Online, Präsenz, Self-Service-Materialien (Handbuch, Videos, FAQ)
- Supportkonzept in der Startphase

Änderungen im Projektteam sind nur in Abstimmung mit dem Auftraggeber zulässig.



3. Leistungsbeschreibung

Gegenstand der Vergabe ist die Bereitstellung eines digitalen Systems zur rechts- und revisions-sicheren Erhebung und Abrechnung des Gästebeitrags in der Stadt Koblenz inkl. Betrieb und Support. Das System soll die Betriebe bei der Umsetzung entlasten und zugleich dem Gast einen Mehrwert (digitale / analoge Gästekarte, optional digitaler Reisebegleiter) bieten.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Einrichtung/Umsetzung der Beitragslogik (gemäß Satzung/Regelwerk der Stadt Koblenz),
- digitale Gästeregistrierung (betriebsseitig mit der Option eines Pre-Check-Ins) inkl. druckfähige Vorlage analoge Gästeregistrierung
- Ausgabe einer (digitalen) Gästekarte,
- Abrechnung, Reporting, Exporte und (mindestens) standardisierte Übergaben an die städtische Finanzbuchhaltung,
- Schnittstellen zu gängigen Gastgeber-/PMS-Systemen,
- Betrieb (SaaS) inkl. Updates, Monitoring, Datensicherung sowie Support/Onboarding.

Der aufgeführte Pflichtumfang muss vollständig angeboten werden. Optionen sind anzugeben, aber nicht zu bepreisen, da sie von der Stadt Koblenz im Rahmen dieses Auftrags nicht beauftragt werden.

Hinweis zur Meldelogik: Das System muss die für den Gästebeitrag erforderlichen Daten unabhängig davon verarbeiten können, ob melderechtliche „Meldeschein“-Pflichten im Einzelfall bestehen oder nicht bestehen. Empfehlungen aus Erfahrungswerten sind bei der Angebotserstellung bitte zu begründen.

Die Antworten zur Lösung der geforderten Punkte 3.1 und 3.2 (Lösungskonzept) sind formfrei darzustellen. Für den Punkt 3.3 und 4 sind die Anlagen auszufüllen.

3.1 Pflichtumfang

Die untenstehenden Anforderungen sind mit einer maximalen Punktzahl versehen. Die Anforderungen des Pflichtumfangs werden wie folgt bewertet:

100% = Sehr gute, leicht verständliche, äußerst überzeugende Darstellung; sehr gute Benutzeroberfläche, Umsetzung aller gewünschten Punkte

75% = Überzeugende Darstellung, Gute Benutzeroberfläche, nur einige ergonomische und fachlich/technische Schwächen erkennbar.

50% = Darstellung der Leistungen überzeugte überwiegend, Benutzeroberfläche nicht sehr ergonomisch, fachlich/technische Schwächen.

25% = Darstellung der Leistungen überzeugte nur zum Teil, Benutzeroberfläche komplex und unübersichtlich, ungewohnte Bedienung, hohe fachlich/technische Schwächen.



0% = Darstellung überzeugte nicht; Benutzeroberfläche schwer verständlich, fachlich/technische Funktionen nicht umgesetzt bzw. fehlen.

3.1.1 Projektsetup, Konzeption und Umsetzung bis Go-live (**max. 100 Punkte**)

Das System muss bis zum Go-live Ende Q4/2026 (spätestens 01.01.2027) produktiv einsatzbereit sein. Eine saubere Projektstruktur (Meilensteine, Tests, Abnahmen) reduziert Einführungsrisiken und sichert, dass Betriebe und Verwaltung rechtzeitig arbeitsfähig sind.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

- Projekt-Kick-off, Projektorganisation (Rollen, Verantwortlichkeiten)
- detaillierter Projektplan (inkl. Projektstart, Rollout, Schulung, Go-live, Support im Go-Live)
- Feinspezifikation/Workshopphase zur Parametrisierung des Koblenzer Regelwerks (Tarife, Befreiungen etc.)
- Testkonzept (System-, Schnittstellen- und Abnahmetests) inkl. Testfällen und Abnahmeprotokollen produktiver Systemstart inkl. Rückfall-/Notfallkonzept
- Verfahrensdokumentation, DSGVO-konformes Tracking nur mit Einwilligung

3.1.2 Aufbereitung Nutzergruppen, Rollen- und Rechtekonzept (inkl. Protokollierung) (**max. 100 Punkte**)

Das System verarbeitet beitragsrelevante und ggf. personenbezogene Daten. Ein Rollen- und Rechtekonzept stellt sicher, dass jede Stelle nur die Daten sieht/bearbeitet, die sie benötigt. Protokollierung ist wichtig für Nachvollziehbarkeit und Prüfungssicherheit.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

- Rollen- und Rechtekonzept mindestens für: Beitragserhebende Mitarbeiter, Unterkunftsbetriebe, Gäste (Self-Service), Akzeptanzstellen (Prüfung)
- Administrationsoberfläche für Rechteverwaltung
- Protokollierung/Audit-Log für administrative Aktionen (z. B. Regelwerksänderungen, Rollenänderungen, manuelle Korrekturen)
- Berechtigungskonzept für Auswertungen/Exports (z. B. getrennte Rollen „Auswertung“ vs. „Administration“ seitens Beitragserhebende Mitarbeiter und der Koblenz Touristik)

3.1.3 Gästeregistrierung / Datenerfassung (betriebs- und/oder gastseitig) (**max. 200 Punkte**)

Die Datenerfassung ist der Startpunkt des End-to-End-Prozesses. Je einfacher und medienbruchfreier die Erfassung ist, desto höher ist die Akzeptanz bei Betrieben und Gästen und desto besser ist die Datenqualität für Abrechnung und Controlling.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:



- Erfassung der für den Gästebeitrag erforderlichen Daten (Pflichtfelder durch Stadt konfigurierbar)
- betriebsseitige Erfassung (Web-Client) inkl. Korrektur/Storno-Funktionen und Historie
- Möglichkeit einer gastseitigen Vorab-/Selbsterfassung (Pre-Check-in / Self-Service) innerhalb des Basissystems oder als im Basissystem vorhandene Funktion
- Import-/Massenupload (z. B. CSV/Excel/XML) als Alternative zu Schnittstellen
- Abbildung von Befreiungs-/Ermäßigungstatbeständen (konfigurierbar) inkl. Dokumentations-/Nachweismöglichkeit (ggf. Ergänzung Ergebnis aus Satzung / Benennung von Ausnahmen.)
- Plausibilitätsprüfungen (Pflichtfelder, Zeitraumlogik, Dubletten) und Fehlermeldungen für Anwender
- Die Software ist benutzerdefiniert anpassbar in der Schriftgröße, so dass sie auch von Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung bedienbar ist.

Verarbeitet werden insbesondere

1. Vor- und Familienname,
2. Ggf. Anschrift,
3. An- und Abreisedatum sowie Dauer des Aufenthalts,
4. Anzahl der beitragspflichtigen Personen,
5. Art der Reise (Freizeit-/Geschäftsreise)
6. Angaben zu Befreiungs- oder Ermäßigungstatbeständen.

3.1.4 Abrechnung, Nachweise, Exporte (Betriebe an die Stadt) (max. 200 Punkte)

Eine stabile Abrechnung ist zentral für Einnahmesicherung und Prüf-/Revisionssicherheit. Betriebe brauchen klare Nachweise, die Stadt braucht konsistente Daten für Buchung und Kontrolle.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

- Abrechnungsläufe je Betrieb (monatliche Abwicklung vorgesehen, aber Zeiträume frei definierbar)
- Online-Nachweise/Reports für Betriebe (Meldungen, Beitragssummen, Korrekturen)
- Korrekturmechanismus (Nachbuchung/Gutschrift/Storno) mit Historie
- Exportfunktionen (CSV/XLSX/PDF) für Verwaltung und Betriebe
- Offene-Posten-/Statusübersichten (gemeldet/abgerechnet/korrigiert)

3.1.5 Schnittstellen & Integration (max. 100 Punkte)

Die optimale PMS-Anbindung ist entscheidend für Betriebe; die FiBu-Übergabe ist entscheidend für den städtischen Prozess. Es muss zudem gesichert sein, dass auch Betriebe ohne Schnittstelle Meldungen vornehmen können.

Folgende Betriebsarten sind anzubinden:

- Hotels, Gasthöfe, Pensionen, Ferienwohnungen, Camping- und Wohnmobilstellplätze, Jugendherbergen und vergleichbare Einrichtungen,
- Sonstigen zur Beherbergung bestimmten Räumen (z. B. Privatzimmern, Ferienappartements, Plattform-Vermietungen) sowie



- Fahrgast- oder Flusskreuzfahrtschiffen, Sportboothäfen (Hausboote)

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

PMS / Gastgeber-IT :

- Darstellung der standardmäßig unterstützten PMS-Systeme
- mind. eine technische Importmöglichkeit (API oder strukturierter Import) zur Übernahme von Gast-/Aufenthaltsdaten
- Onboarding-Prozess für Betriebe ohne PMS-Schnittstelle (Massenupload/Manueller Prozess)

FiBu Stadt Koblenz

- standardisierter Export für Buchungs-/Abrechnungsdaten zur Weiterverarbeitung in der städtischen FiBu
- Software der Stadt Koblenz: Mach Finanzen ERP von der Mach GmbH
- Beschreibung: Formate, Beleglogik, Prüfnachweise

Option:

Export/Schnittstelle zur amtlichen Statistik (sofern möglich)
Schnittstelle zur Ticketerfassung des Verkehrsverbundes (Bewegtbild)

3.1.6 Reporting/Controlling (Pflichtreports und Erweiterungsoption Dashboard) (max. 100 Punkte)

Standardreports sind notwendig für Nachvollziehbarkeit und Steuerung. Optional kann ein Dashboard die politische/strategische Steuerung und das operative Controlling erleichtern.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

Pflicht:

- Standardreports (Zeiträume, Betriebe, Herkunft, Beiträge, Befreiungen/Stornos)
- Filter, Export (PDF/Excel)
- Plausibilitäts-/Aufälligkeitsreports

Option:

- Dashboard (siehe 3.2 Optionen)

3.1.7 Betrieb, Support, Schulungen, Einführungssupport (max. 100 Punkte)

Betriebe benötigen in der Startphase schnelle Hilfe; die Verwaltung braucht verlässliche Betriebsprozesse. Gewünscht wird daher eine intensive Begleitung in der Startphase.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

- Betrieb inkl. Updates/Release-Management
- Informationen zu Ticketsystem, Supportzeiten, definierte Reaktionszeiten
- Schulungs-/Onboardingkonzept für Stadt und Betriebe (Materialien, FAQ, ggf. Videos)
- Einführungssupport in der Startphase in Q1/2027 mit erweiterten Kapazitäten



- Monitoring/Verfügbarkeitskonzept und Störfallprozesse

3.1.8 Gästekarte – Ausgabe, Nachweis, Prüfung (max. 100 Punkte)

Die Gästekarte schafft Gastmehrwert und unterstützt die Akzeptanz des Gästebeitrags. Gleichzeitig muss die Karte zuverlässig ausgestellt und prüfbar sein, ohne den Betrieb zu belasten.

Zu den angebotenen Leistungen müssen gehören:

- Ausgabe einer digitalen Gästekarte mindestens als PDF/Print@Home und/oder QR-Code
- definierbare Gültigkeit (Aufenthaltszeitraum, Personenanzahl, ggf. Leistungsklassen)
- Bereitstellung einer Prüf-/Validierungsmöglichkeit (Web-Prüfseite oder App)
- optional: Wallet-Funktion (Apple/Google) als Option, sofern nicht Standard
- Dokumentation der Kartenlogik und Nachvollziehbarkeit (Zuordnung zum Aufenthalt)

Hinweis: es wird beabsichtigt, auch eine ÖPNV Nutzung anzubieten, hier soll der ÖPNV Nachweis getrennt von der Gästekarte ausgegeben werden. Ein Vorschlag zur Umsetzung ist bereits im Angebot zu benennen.

3.2 Optionale Leistungen

Zusätzlich zu den Pflichtleistungen können folgende optionale Leistungen angeboten werden. Die Inanspruchnahme erfolgt durch den Auftraggeber bedarfs-, haushalts- und budgetabhängig.

Die optionalen Leistungen sind im Angebot inhaltlich darzustellen. Soweit im Preisblatt vorgesehen, sind sie gesondert auszuweisen. Die optionalen Leistungen dürfen die Vergleichbarkeit der Pflichtleistungen nicht beeinträchtigen und sind technisch so auszugestalten, dass sie unabhängig vom Grundsystem oder in sinnvoller Erweiterung des Grundsystems realisiert werden können.

3.2.1 Erweitertes Monitoring/Controlling (Dashboard)

Über die Pflichtreports hinaus kann eine erweiterte Monitoring- und Controllinglösung angeboten werden. Ziel ist eine verbesserte operative und strategische Steuerung des Gästebeitrags, der Gästekartennutzung und – soweit umgesetzt – weiterer digitaler Module.

Zu den optionalen Leistungen gehören insbesondere:

- rollenbasierte Dashboards für Stadtverwaltung, Controlling und ggf. touristische Organisationen,
- frei definierbare Kennzahlen, Filter und Zeiträume,
- Visualisierung von Beitrags-, Übernachtungs- und Nutzungsdaten,
- Export- und Berichtsfunktionen,
- Dokumentation der Datenquellen, Aktualisierungslogik und Datenherkunft,
- anonymisierte und aggregierte Auswertungen zu Reisearten, Aufenthaltsmustern und Nutzungen in Koblenz, soweit diese datenschutzkonform erhoben werden können,



- anonymisierte und aggregierte Auswertungen zur Nutzung eines optionalen digitalen Reisebegleiters, insbesondere zu aufgerufenen Inhalten, Nutzungshäufigkeiten, Interessenclustern und digitalen Servicepfaden.

Personenbeziehbare Nutzungsanalysen sind nicht Bestandteil dieser Option, sofern hierfür keine gesonderte, wirksame Einwilligung vorliegt. Die Auswertungen sind grundsätzlich so zu gestalten, dass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich sind.

Der Bieter hat darzustellen, welche Dashboardfunktionen im Standard enthalten sind, welche anonymisierten bzw. aggregierten Analysen technisch möglich sind und welche datenschutzrechtlichen Voraussetzungen hierfür gelten.

3.2.2 Mobilitäts-/ÖPNV-Verknüpfung

Optional kann eine technische Verknüpfung des Systems mit Mobilitäts- und/oder ÖPNV-Angeboten angeboten werden. Diese Leistung ist nicht Bestandteil des verpflichtenden Grundsystems, kann jedoch als perspektivische Erweiterung vorgesehen werden.

Ziel dieser Option ist insbesondere die verbesserte Abbildung und Nachvollziehbarkeit der Nutzung von Mobilitätsangeboten im Zusammenhang mit dem Gästebeitrag und der Gästekarte.

Die Erstellung eines separaten Nachweises im Zusammenhang mit der Gästekarte (z. B. digitaler oder ausdrückbarer Nutzungsnachweis) ist Bestandteil der Pflichtleistungen und nicht Gegenstand dieser optionalen Erweiterung.

Der Bieter hat darzustellen, welche technischen Möglichkeiten zur Verknüpfung von Gästemeldung, Gästekarte und Mobilitätsnutzung bestehen und welche Voraussetzungen hierfür auf Seiten der Mobilitätspartner erforderlich sind.

Zu den optionalen Leistungen gehören insbesondere:

- Verarbeitung eines Mobilitätscodes bzw. vergleichbaren Identifikationsmerkmals, das einer Gästemeldung bzw. Gästekarte eindeutig zugeordnet werden kann,
- technische Unterstützung zur Erfassung und Auswertung von Ein- und Ausstiegspunkten oder vergleichbaren Nutzungsdaten im Mobilitätskontext, soweit diese durch die jeweiligen Mobilitätspartner bereitgestellt werden,
- Unterstützung der Nachweisführung gegenüber Verkehrsunternehmen (z. B. Nutzungshäufigkeiten, Gültigkeitszeiträume, Zuordnung zu Aufenthalten),
- Beschreibung der technischen Schnittstellen und Integrationslogik zu Mobilitäts- bzw. ÖPNV-Systemen,
- Darstellung der erforderlichen Partner- und Prozesslogik (z. B. Verkehrsverbünde, Akzeptanzstellen, Prüfmechanismen).



3.2.3 Digitaler Reisebegleiter (PWA/App) inkl. CMS

Es soll zur optimalen Gästelenkung und als Mehrwert für Gäste ein digitaler Reisebegleiter konzeptioniert werden, der die Akzeptanz für den Gästebeitrag erhöht, zusätzliche Serviceleistungen bietet und ein freiwilliges Empfehlungsmarketing / Monitoring ermöglicht (mit Einwilligung).

Zu den optionalen Leistungen gehören insbesondere:

- Konzeption & Umsetzung einer PWA/App, CMS oder CMS-Anbindung
- Schnittstelle zum Basissystem (Berechtigungs-/Kartenlogik)
- DSGVO-konformes Tracking nur mit Einwilligung

3.3 Datenschutz, IT-Sicherheit, technische Umsetzung (max. 600 Punkte)

Hinsichtlich des Datenschutzes, der IT-Sicherheit und der technischen Anforderungen (Systemintegration und Umsetzung) erfolgt die Bewertung anhand der bereitgestellten Zusatz-Dokumente. Die Zusatz-Dokumente enthalten auch KO-Kriterien. Siehe Anlagen.

4. Preisblatt/Preismodell (max. 1200 Punkte)

Das Preisblatt ist vollständig auszufüllen (siehe Anlage 03 – Preisblatt).

Neben den Preisen für die ausgeschriebenen Leistungen sind im Preisblatt zusätzlich Angaben zu Tagessätzen bzw. Stundenverrechnungssätzen für die im Projekt eingesetzten Rollen und Funktionen zu machen.

Diese Angaben dienen der Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Kalkulation und sind unabhängig von der Preiswertung verpflichtend auszufüllen.

5. Bieterpräsentation (max. 1200 Punkte)

Die Bieterpräsentation wird in den Kalenderwochen 28 und 29 stattfinden. Das jeweilige Zeitfenster für eine Präsentation ist im Inhalt der Bieterpräsentation bereits angegeben. Zeitlich kann es sich allerdings nach gemeinsamer späterer Abstimmung auch um einen Nachmittagstermin handeln.



6. Bewertungsmatrix

Die schlussendliche Auswertung der Angebote erfolgt anhand der Bewertungsmatrix (siehe Anlage Bewertungsmatrix).



7. Anlagen

- Anlage Satzungsentwurf (Arbeitsstand April 2026)
- Anlage Zusatz-Dokument: Datenschutz und IT-Sicherheit (SecMGMT_IDSM-Anforderungen_CloudSaas)
- Anlage Zusatz-Dokument: Technische Umsetzung (TechnAnforderungen_Software.xlsx)
- Anlage Preisblatt Koblenz Gästebeitrag
- Anlage Bewertungsmatrix
- Anlage Bieterpräsentation