

EVB-IT Dienstvertrag (Kurzfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V25455/2300009



Seite 1 von 4

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Betriebsbegleitung & Weiterentwicklung KI-Chatbot Wohngeld

zwischen Behörde für Schule, Familie und Berufsbildung Amt für Familie, Hamburger Straße 43, 22083 Hamburg „Auftraggeber“ (AG)
und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“ (AN)

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater)	Ort der Leistung	Leistungszeitraum		Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.)	Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis
			Beginn	Ende/Termin		
1	2	3	4	5	6	7
1	V25455/2300009 gem. Anlage 4 und 5	Beim AN	01.08.2026	Voraussichtlich 31.12.2026	Gemäß Preisblatt Anlage 2a und 2b	Gemäß Preisblatt Anlage 2a und 2b

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
☐ Reisekosten werden wie folgt vergütet
☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
☐ Reisezeiten werden wie folgt vergütet

2. Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 4)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. Nr. 3.1)
- Vertragsanlage(n) in folgender hierarchischer Reihenfolge: Nr. 1, 2a, 2b, 3a, 3b, 4, 5, 6
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

Die EVB-IT Dienstleistungs-AGB stehen unter evb-it.gov.de und die VOL/B unter www.bundeswirtschaftsministerium.de zur Einsichtnahme bereit.

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

3. Sonstige Vereinbarungen

3.1 Allgemeines

Die Dataport AVB sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

3.2 Umsatzsteuer

3.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen

- ☒ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art,
 - nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung)
 - und somit ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

3.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

☐ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

Es erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu ___ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden ___ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

3.2.3 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

3.2.4 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass das bisherige Recht (§ 2 Abs. 3 in der am 31.12.2015 geltenden Fassung) bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG zur Anwendung gekommen ist. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG vorliegt. Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

3.3 Hamburgisches Transparenzgesetz

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein. Der Auftraggeber erklärt durch Ankreuzen, ob dieser Vertrag bei Vertragsschluss nach dem HmbTG veröffentlicht werden soll. Dieser Vertrag wird nur wirksam, wenn bei 3.3.1 oder 3.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

3.3.1 ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag zurzeit nicht im Informationsregister veröffentlichen wird.

Sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt eine Veröffentlichung vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

3.3.2 ☒ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag bei Vertragsschluss im Informationsregister veröffentlichen wird. Er wird alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.

a) Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.

- b) Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
- c) Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

3.3.3 Erteilung von Auskünften

Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden, der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

3.4 Mitwirkungs- und Beistelleleistungen des Auftraggebers

Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

3.4.1 Anlage 1 Ansprechpartner

Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den/die Key Account Manager/in zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.

3.4.2 gem. Anlage 4 Pkt. 2.2 und Anlage 5 Pkt. 1.3

3.4.3 Folgende weitere Beistelleleistungen werden vereinbart

- | | | |
|--------------------------|------------------|-------|
| ☐ | Softwarelizenzen | gemäß |
| ☐ | Hardware | gemäß |
| ☐ | Dokumente | gemäß |
| ☐ | sonstiges | gemäß |

3.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

3.6 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

3.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.08.2026 und endet voraussichtlich am 31.12.2026.

3.8 Vertragsstrafen

Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

EVB-IT Dienstvertrag (Kurzfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V25455/2300009



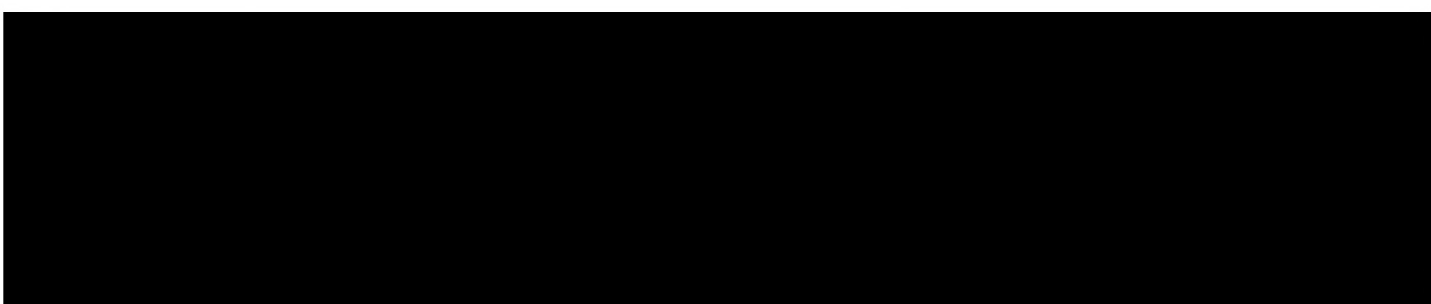
Seite 4 von 4

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: Altenholz, 18.08.2026

Ort, Datum: _____



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber: Behörde für Schule, Familie und
Berufsbildung
Amt für Familie
Hamburger Straße 43
22083 Hamburg

Rechnungsempfänger: Behörde für Schule, Familie
und Berufsbildung

Empfänger xRechnung: 22222 Hamburg
[Redacted]

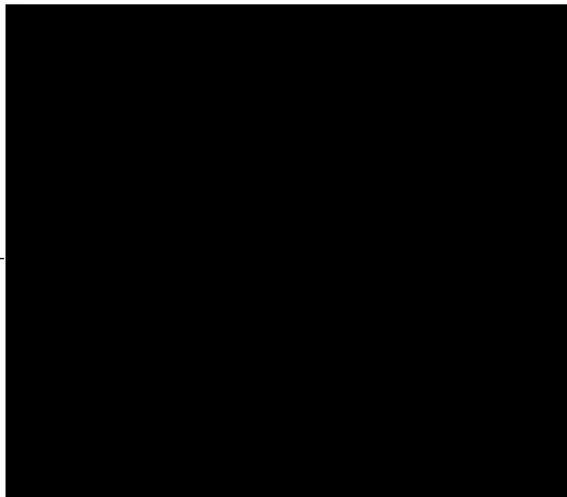
Leitweg-ID: [Redacted]

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**



Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

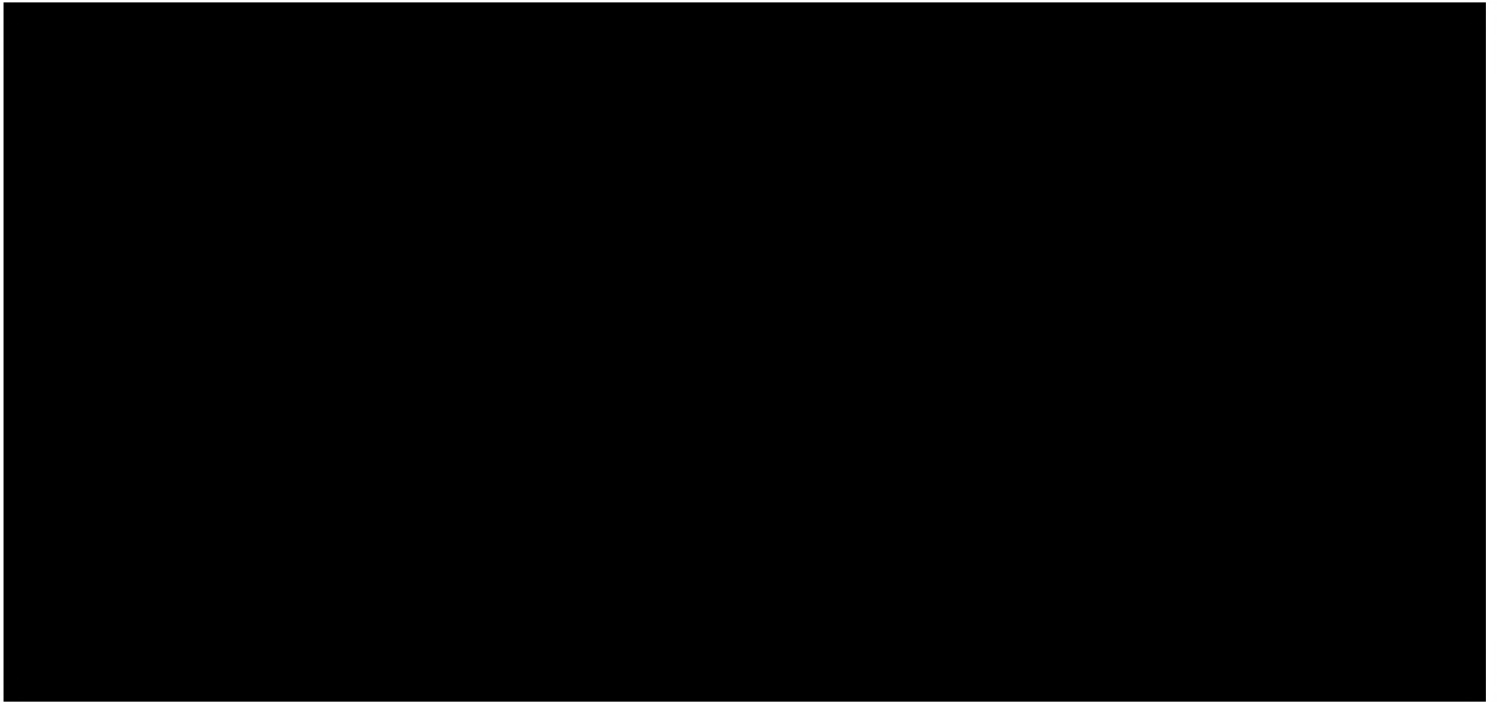
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.08.2026

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

Mit einer einmaligen Obergrenze von 122.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

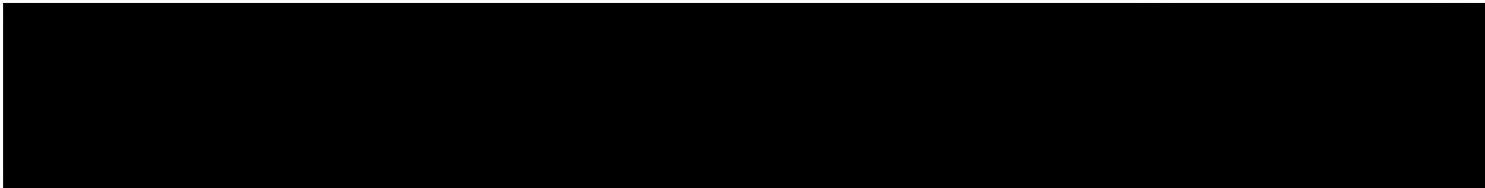
Pos. 10-70: Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und zugesandt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Preisblatt Einmaliger Festpreis
Gültig ab dem 01.08.2026

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **einmalige Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 3.000,00 €



Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach Vertragsunterschrift.

IAP-Nummer: 43975
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	☐
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	☒

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)

¹ Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen im BDSG und in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680.

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

² Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit.

IAP-Nummer: 43975
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
----	--

Angebotsnummer: 43975

(wird von Dataport ausgefüllt)

Einordnung des Verfahrens nach dem Gesetz zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien und Hansestadt Hamburg oder anhand weiterer gesetzlicher Grundlagen, die eine zwingende Leistungserbringung durch öffentlich-rechtliche Organisationen verlangen¹, durch den Auftraggeber

Stand: 03.06.2026

Name des betroffenen Fachverfahrens/ der betroffenen Fachanwendung:

Wohngeld Chatbot

Einordnung durch den Auftraggeber:

Hamburgisches IT-Souveränitätsgesetz (HmbITSG)

Es handelt sich nicht um IT-Betrieb für ein Fachverfahren / eine Fachanwendung im Sinne von § 3 Satz 1 HmbITSG, gemäß Anlage 1 HmbITSG.	☐
Es handelt sich um IT-Betrieb für ein Fachverfahren / eine Fachanwendung im Sinne von § 3 Satz 1 HmbITSG, gemäß Anlage 1 Nr. 6.1	☒

Andere gesetzliche Grundlagen

Es handelt sich um Datenverarbeitung im Sinne von § 126 GBO.	☐
Es handelt sich um technische Hilfstätigkeiten im Sinne von § 20 Abs. 3 FVG.	☐
Sonstige gesetzliche Grundlagen, die eine zwingende Leistungserbringung durch öffentlich-rechtliche Organisationen verlangen. [Bitte Begründung eintragen, ggf. unter Nennung der gesetzlichen Bestimmungen.]	☐

¹ Leistungen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen.

Leistungsbeschreibung

KI-Chatbot „Wohngeld“ – Phase III

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Allgemeines	3
1.2	Leistungsgegenstand	3
2	Rahmenbedingungen	3
2.1	Abgrenzung.....	3
2.2	Mitwirkungsrechte und –pflichten	3
2.3	Kosten nach dem Projekt / Betriebskosten	4
3	Leistungsbeschreibung	4
3.1	Nachnutzung des Wohngeld Chatbots	4
3.2	Qualitative Verbesserung des Wohngeld Chatbots	4
3.3	Optionale Verbesserung des Wohngeld Chatbots	4
4	Glossar	5

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Die folgende Leistungsbeschreibung definiert den zu erbringenden Leistungsgegenstand, die Mitwirkungspflichten und weiteres.

1.2 Leistungsgegenstand

Leistungsgegenstand ist die Weiterentwicklung des KI-Chatbots „Wohngeld“. Der KI-Chatbot „Wohngeld“ wurde bereits in einem Vorprojekt in den EfA Online-Dienst „Wohngeld“ (Erstanträge) für die Hamburger Wohngeldstellen implementiert.

Der KI-Chatbot „Wohngeld“ soll nun optimiert, funktionell erweitert und die Nachnutzung durch weitere Bundesländer ermöglicht werden.

Es ist geplant, das Projekt im Rahmen einer agilen Arbeitsweise durchzuführen, d.h. in laufender Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer

2 Rahmenbedingungen

2.1 Abgrenzung

Leistungen respektive Anforderungen, die technisch oder fachlich nicht realisierbar sind, werden nicht umgesetzt. Der Auftraggeber resp. der Service-Owner wird hierüber in Kenntnis gesetzt. Zusätzlich ist folgendes auch nicht Teil dieses Leistungsgegenstandes:

- Anpassungen im Online-Dienst
- Umsetzung weiterer, zum heutigen Stand nicht genannten Anforderungen
- Integration des Chatbots in weitere Online-Dienste, Websites oder Webanwendungen
- Manuelle Übersetzung von Inhalten in Leichte Sprache oder Fremdsprachen
- Übernahme und Anpassung von Anforderungen anderer Vorprojekte

2.2 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers erforderlich:

- **Zulieferung an fachlichen Inhalten:** In Absprache mit dem Projektleiter oder ggf. Chatbot-Trainer klärt der Auftraggeber oder von ihr benannte Experten inhaltliche Fragen, die für die Umsetzung der vereinbarten Anforderungen notwendig oder hilfreich sind, z.B. welche Formulierung für die Beantwortung einer Frage geeignet oder passende Dokumente für die semantische Suche.
- **(Um-)Priorisierung von Anforderungen:** Der Auftraggeber stellt dem Projektleiter die gewünschte Priorisierung der Anforderungen zur Verfügung. Der Projektleiter berät den Auftraggeber und leitet ggf. die Priorisierung im Sinne des Auftraggebers.
- **Feedback zu den Entwicklungsständen:** Der Auftraggeber gibt Feedback zu den erbrachten Entwicklungs- oder Trainingsleistungen und gibt diese frei. Während des Projekts kann der Auftraggeber jederzeit mit dem Projektleiter oder dem Chatbot-Trainer in

Kontakt treten, um Rückmeldungen zu geben, offene Fragen zu benennen oder Änderungen an den gewünschten nächsten Schritten zu besprechen.

2.3 Kosten nach dem Projekt / Betriebskosten

Für die nach der Inbetriebnahme anfallenden laufenden Betriebskosten zum Beispiel für das fachliche Training oder Support beim Training wird ab 01.01.2027 ein separater Betriebsvertrag geschlossen. Bis 31.12.2026 fallen für den Betrieb des KI-Chatbots keine Kosten an.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Nachnutzung des Wohngeld Chatbots

- **Bundesland unabhängige Wissensdatenbank:** Für die Beantwortung von Fragen, benutzt die generative KI Dokumente aus dem Bundesland des Auftraggebers und ist nur für diese Dokumente ausgelegt. Eine Erweiterung, die das Bundesland bei Dokumenten mit hinterlegt und die Suche dann auf passende Dokumente in der Wissensdatenbank vom Benutzer bezieht, würde den Chatbot für unterschiedliche Bundesländer einfacher nutzbar machen, da nur die Dokumente hinterlegt werden müssen, da das technische Problem bereits gelöst ist.
- **Regelbasierte Lokalisierung** (vordefinierte lokale Antworten, Begrüßungsnachricht)

3.2 Qualitative Verbesserung des Wohngeld Chatbots

- **Qualitative Verbesserung der RAG (Retrieval Augmented Generation) basierten Suche:** Der Chatbot des Auftraggebers benutzt zur Beantwortung von Fragen generativer KI, wenn diese nicht mit dem Conversational Flow beantwortet werden und die Fragen durch bereitgestellte Dokumente vom Auftraggeber abgedeckt werden. Die Qualität der Antworten kann durch folgende Möglichkeiten und Verbesserungen qualitativ weiter verbessert werden: Dokumentenvorverarbeitung, Prompt Engineering, Semantisches Chunking, Verbesserung des Rankers, Wechsel des Embedding Models, Hybridsuche, Metadata Filtering, Windowing, Query Transformation, Grounding, Prompt Engineering, etc..

3.3 Optionale Verbesserung des Wohngeld Chatbots

Optionale Ziele, die verfolgt werden können, wenn die Verbesserung aus den Punkt zuvor abgeschlossen sind. Diese Punkte werden abgearbeitet, wenn die Obergrenze des Vertrages noch nicht erreicht wurde und die Verbesserungen, in Abstimmung mit dem Auftraggeber, umgesetzt werden sollen.

- **PVOG Anbindung:**
 - Verlinkte Dokumente können automatisch aus dem PVOG (wird synchronisiert mit ZuFiSH (SH) und HaSi (HH)) geladen und in die Wissensdatenbank pro Bundesland synchronisiert werden. Die Abdeckung zu den hinterlegten Dokumenten im Chatbot des Auftraggebers ist dabei recht groß und es würde eine Single-Source-of-Truth möglich sein, wodurch die in PVOG verlinkten

Dokumente in der Wissensdatenbank des Chatbots nicht extra gepflegt werden müssen.

- Fragen zu einzelnen Wohngeldstellen werden beantwortet (Telefonnummern, Öffnungszeiten, Adresse)
- **Feedbackmöglichkeit:** am Ende des Chats kann der Benutzer eine Bewertung in Form von Sternen (z.B. 1-5) abgeben.

4 Glossar

Conversation Flow	Beschreibt die Struktur und den Ablauf einer Unterhaltung zwischen Nutzenden und Chatbot. Er definiert wie Dialoge geführt, Themen gewechselt und Rückfragen gestellt werden, um eine möglichst zielgerichtete und nutzerfreundliche Kommunikation zu ermöglichen.
Metadata Filtering	Verfahren zur Einschränkung der Informationssuche anhand von Metadaten (z.B. Dokumententyp, Gültigkeitszeitraum, Quelle, Bundesland). Dadurch werden nur inhaltlich passende Dokumente für die Antwortgenerierung berücksichtigt.
Prompt Engineering	Gezielte Gestaltung und Optimierung von Anweisungen (Prompts) an ein KI-Modell, um die Qualität, Konsistenz und Genauigkeit der erzeugten Antworten zu verbessern.
RAG (Retrieval Augmented Generation)	Verfahren, bei dem ein KI-Modell vor der Antwortgenerierung relevante Informationen aus einer Wissensbasis oder Dokumentensammlung abrufen und diese als Grundlage für die Antwort verwendet.
Semantisches Chunking	Methode zur Aufteilung von Dokumenten in inhaltlich zusammenhängende Abschnitte (Chunks). Im Gegensatz zu einer rein zeichen- oder seitenbasierten Aufteilung werden thematische Zusammenhänge berücksichtigt, wodurch die Qualität der Informationssuche verbessert wird.
Windowing	Verfahren zur Erweiterung des Kontextes eines gefundenen Dokumentenabschnitts, indem zusätzlich benachbarte Textabschnitte in die Verarbeitung einbezogen werden. Dadurch bleiben inhaltliche Zusammenhänge erhalten und die Antwortqualität wird verbessert.

Leistungsbeschreibung Produktmanagement zum KI-Chatbot „Wohngeld“



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Rahmenbedingungen	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Vereinbarte Leistungen	3
1.3	Mitwirkungsrechte und –pflichten	3
1.4	Abrechnungsmodalitäten	3
2	Leistungsbeschreibung Produktmanagement	4
2.1	Information und Austausch	4
2.2	Wirtschaftlichkeit	4
2.3	Produktlifecyclemanagement.....	5
2.4	Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität.....	6

1 Einleitung und Rahmenbedingungen

1.1 Leistungsgegenstand

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum Produkt¹, d. h. der beauftragten Leistung, ist beim Auftragnehmer ein Produktmanagement etabliert, dass in Zusammenspiel mit dem Key Account Management und ggf. dem Service Delivery Management dem Auftraggeber als zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Produkt und den Produktlebenszyklus (z. B. Releaseplanung, End-of-life Management) dient und Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber verbindlich umsetzt.

1.2 Vereinbarte Leistungen

Die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers können je nach Kontext erweitert und angepasst werden.

Neben den obligatorischen Leistungen können auch optionale Leistungen vereinbart werden. Diese werden durch ein Kreuz (☒) ausgewählt.

Optionale Leistungen, die nicht markiert wurden (☐) , sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

1.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Es sind Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers erforderlich, diese sind im Folgenden geregelt.

Ansprechpartner

Der Auftraggeber benennt Ansprechpersonen für das Produktmanagement des Auftragnehmers, die für folgende Aufgaben und Abstimmungsbedarfe verantwortlich sind:

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers zu weiteren Anpassungsbedarfen (Auftragsberechtigte)

1.4 Abrechnungsmodalitäten

Vereinbart wird, dass die Leistungen im Produktmanagement des Auftragnehmers

- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☒ nach Aufwand abgerechnet werden.

¹ Produkt meint an dieser Stelle alle Produkte und Leistungen, die Dataport als Auftragnehmer im Rahmen des Vertragskontextes zur Erfüllung des Kundenbedarfs bereitstellt bzw. erbringt.

2 Leistungsbeschreibung Produktmanagement

2.1 Information und Austausch

Das Produktmanagement des Auftragnehmers und die vom Auftraggeber benannten Ansprechpersonen stehen in einem stetigen Kontakt und Austausch zu folgenden Schwerpunkten:

- **Anfragen des Auftraggebers zum Vertrag**

Für gewünschte Anpassungen der beauftragten Leistungen ist das Produktmanagement zu kontaktieren (vgl. Anlage Ansprechpartner EVB-IT). Der Ansprechpartner aus dem Produktmanagement steht auch zur Verfügung, wenn zusätzliche Leistungen zum Produkt beauftragt werden sollen.

- **Rückfragen des Auftraggebers zum Produkt**

Das Produktmanagement beantwortet Fragen des Auftraggebers zum Produkt und zum Produktlebenszyklus.

- **Unterstützung bei Anfragen durch Dritte**

Auf Anfrage unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers den Auftraggeber in der Beantwortung von Anfragen zum Produkt durch Dritte, z.B. bei Prüfungen durch Landesrechnungshöfe, bei parlamentarischen Anfragen oder im Rahmen der Mitbestimmung des Personalvertretungsgesetzes.

☒ **Fachlicher Informationsaustausch mit Auftraggeber (ggf. Regelaustausch)**

Der Auftragnehmer entsendet Ansprechpersonen aus dem Produktmanagement zu einem fachlichen Informationsaustausch des Auftraggebers (z.B. Arbeitsgruppen, fachliche Gremien, Strategie- und Statusrunden, Reviews).

Auftragnehmer und Auftraggeber informieren sich gegenseitig über neue Entwicklungen zum Produkt selbst sowie zu den einschlägigen Fachthemen, die für die Nutzung und Weiterentwicklung des Produktes relevant sind.

☒ **Produktspezifische Beratung des Auftraggebers**

Das Produktmanagement berät auf Nachfrage den Auftraggeber zum Produkt, zum Produkteinsatz und insbesondere zu strategischen Entscheidungen hinsichtlich einer Weiterentwicklung.

Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung beim Auftraggeber ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse. Damit soll der Auftraggeber in die Lage versetzt werden, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen möglichst optimal in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des Produktes zu bringen.

2.2 Wirtschaftlichkeit

Auf Wunsch des Auftraggebers unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers den Auftraggeber in seinen Haushaltsprozessen durch Zulieferung von über den Dataport Standard hinausgehenden Informationen:

☒ **Kalkulation von Planzahlen für den Auftraggeber**

Auf Anfrage liefert das Produktmanagement des Auftragnehmers Informationen für die (jährliche) Veranschlagung von Investitionen und zu laufenden Betriebsentgelten und unterstützt somit die Finanzplanung des Auftraggebers.

2.3 Produktlifecyclemangement

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber bei Anpassung und Weiterentwicklung des Produktes für einen nachhaltig effizienten Produkteinsatz:

☒ **Handlungsempfehlung für die Produktweiterentwicklung im Auftrag**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers berät den Auftraggeber bei allen strategischen Überlegungen und Planungen zum Einsatz des Produktes.

Das Produktmanagement berücksichtigt dabei externe Rahmenbedingungen und Einflüsse (z.B. Drittanbieter, Infrastruktur, Geschäftsprozesse) und leitet konkrete Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber ab.

☒ **Produktgestaltung/Lösungsdesign zur Anforderungserfüllung des Auftraggebers**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber im fachlichen Anforderungsmanagement (z.B. zur Umsetzung neuer Rechtsnormen) und entwickelt daraus die Anforderungsspezifikation zur Übergabe an ein Projekt zur Weiterentwicklung des Produktes.

☒ **Fachliche Beratung zu geplanten Produktveränderungen**

Plant der Auftraggeber eine konkrete Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum Produkt, prüft das Produktmanagement des Auftragnehmers die grundsätzliche Machbarkeit (soweit eine Beurteilung möglich ist) und unterstützt im Rahmen der Auftragsbeschreibung. Das Produktmanagement koordiniert und kommuniziert dazu mit den internen und externen Leistungserbringern.

☒ **Kommunikation und Koordination geplanter Produktänderung**

Bei geplanten Änderungen zum Produkt übernimmt und/oder unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers im Auftrag des Auftraggebers die Abstimmung und Kommunikation mit den Beteiligten und Stakeholdern - zum Beispiel:

- Entscheidungsträger beim Auftraggeber,
- Fachliche Leitstellen beim Auftraggeber,
- Anwendern beim Auftraggeber,
- Partnern und Herstellern,
- IT-Sicherheitskoordination und Datenschutzkoordination,
- Fachliches Verfahrensmanagement,
- Technisches Verfahrensmanagement.

☒ **Steuerung und Umsetzung geplante Produktänderung**

Bei geplanten Änderungen zum Produkt kann das Produktmanagement mit folgenden zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

- Umsetzungsplanung der vorgesehenen Maßnahmen,
- Koordination der Durchführung.

2.4 Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität

☐ **Koordination externer Hersteller zur Beseitigung von Störungen**

Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum Produkt nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu externen Leistungserbringern bzw. Herstellern des Produktes auf. Bei Bedarf koordiniert der Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung, sorgt für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.

☐ **Releasemanagement**

Der Auftraggeber kann das Produktmanagement des Auftragnehmers mit der fachlichen Bewertung eines vom externen Hersteller neu bereitgestellten Releases beauftragen.

Entscheidet der Auftraggeber über ein neues Release überträgt er dem Produktmanagement des Auftragnehmers die Verantwortung für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test-, ggf. QS- und Produktionsumgebungen.

☐ **Verantwortung für produktinterne Abläufe**

Der Auftragnehmer kann mit der regelmäßigen Überwachung (Controlling) von produktspezifischen Abläufen beauftragt werden, sofern diese Bestandteile des Produktes sind und nicht zum Leistungsspektrum des Technischen Verfahrensmanagements gehören.

☐ **Problem Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers verantwortet das Problem Management mit dem Ziel, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Produktes verursachten Störungen und Probleme zu minimieren und eine Wiederholung zu verhindern.

Hierzu werden im Rahmen des Problem Managements die Ursachen für das Auftreten von Störungen und Problemen nachhaltig untersucht, möglichst nachhaltige Behebungen veranlasst und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

☐ **Incident Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)**

Das Incident Management des Auftragnehmers reagiert auf Störungen und sorgt mit den leistenden Einheiten für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs. Das Produktmanagement koordiniert die leistenden Einheiten.

☒ **Erstellung und Pflege zusätzlicher Dokumentation zum Produkt**

Folgende Dokumente werden zusätzlich vom Produktmanagement des Auftragnehmers erstellt und gepflegt:

- Erstellung eines Produktsteckbriefs zur Darstellung des Chatbots und seiner Funktionen



- Erstellung einer FAQ-Sammlung mit häufig gestellten Fragen und Antworten zur Nutzung und den Funktionen des Chatbots für Wohngeldstellen, interessierte Fachanwenderinnen und Fachanwender sowie Nutzerinnen und Nutzer des Chatbots

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx
Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)



Positionsübersicht		
Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	Gesamt	

Der Leistungsnachweis ist maschinell erstellt und ohne Unterschrift gültig. Einwände richten Sie bitte per Weiterleitungs-E-Mail an die oder den zuständigen Produktverantwortliche(n) bei Dataport.

Der Leistungsnachweis gilt auch als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.
Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.