



Aufforderung zur Teilnahme am Wettbewerb

1.1.1 BVK

Beschaffungs-Nr.:	004886_000
Bezeichnung der Leistung:	Erneuerung Hotline Telefonie

1) **Verfahrensdaten:**

Vergabeart:	Verhandlungsverfahren (Teilnahmewettbewerb) gemäß VgV		
Ablauf der Frist zum Stellen von Bewerberfragen	Datum: 26.06.2026	Uhrzeit: 12:00 Uhr	
Ablauf der Frist zum Beantworten von Bewerberfragen:	Datum: 30.06.2026	Uhrzeit: 24:00 Uhr	
Ablauf der Frist zur Abgabe des Teilnahmeantrages:	Datum: 06.07.2026	Uhrzeit: 12:00 Uhr	

Sie erhalten folgende Unterlagen:

2) **Unterlagen die beim Bewerber¹ verbleiben und im Verfahren zu beachten sind:**

- | | | |
|-------------------------------------|----------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.1.1 | Aufforderung zur Teilnahme am Wettbewerb |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.1.2 | Bewerbungsbedingungen |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Anlage 1 | Leistungsbeschreibung |

3) **Unterlagen die, soweit einschlägig, beim Bewerber verbleiben und bei des Teilnahmeantrages berücksichtigt werden müssen**

- | | | |
|-------------------------------------|--------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1.1.13 | Bewerberdialog – Frage-Antwort-Katalog |
| <input type="checkbox"/> | | |

¹ Soweit der Begriff Bewerber in den Vergabeunterlagen genannt ist, sind damit auch Bewerbergemeinschaften erfasst, sofern nicht explizit etwas Abweichendes geregelt ist.

4) Unterlagen die, soweit einschlägig, ausgefüllt bis zum Ablauf der Teilnahmefrist einzureichen sind:

- ☒ 1.1.3.1 Teilnahmeantrag (Pflicht)
- ☒ 1.1.4 Eigenerklärung zur Eignung (Pflicht)
- ☒ 1.1.4.1 Eigenerklärung Bezug Russland (Pflicht)
- ☒ 1.1.5 Erklärung einer Bewerbergemeinschaft (optional)
- ☒ 1.1.6 Verzeichnis der Leistungen von Unterauftragnehmern bzw. anderer Unternehmen (opt.)
- ☒ 1.1.7 Verpflichtungserklärung anderer Unternehmen_Formular (optional)
- ☒ 1.1.8 Erklärung zur Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung (Pflicht)
- ☒ mindestens zwei Referenzen, die in Größe und Komplexität mit dem Vorhaben der BVK vergleichbar sind. Mindestens eine dieser Referenzen sollte aus dem öffentlichen Sektor stammen. (Pflicht)
- ☒ Die Infrastrukturkomponenten der anzubietenden Lösung sind nach BSI C5 oder nach SOC2 zertifiziert. (Pflicht)
- ☒ Der Bewerber und die Unterauftragnehmer richten sich an den Normen ISO 27017 (IT-Sicherheit im Cloud Computing) und 27018 (Datenschutz im Cloud-Umfeld) aus. (Pflicht)
- ☒ Barrierefreiheitsstatement oder Zertifikat für die angebotene Lösung, alternativ kann als Selbsterklärung der Entwicklungspfad für die Weiterentwicklung der Barrierefreiheit des Produkts abgegeben werden.
- ☒ Es liegt eine gültige Zertifizierung für ein ISMS (z.B. ISO/IEC 27001, BSI IT-Grundschutz, NIST 800-53) einschließlich für den beauftragten Cloud-Dienst vor.
- ☒ Die Lösung ist Microsoft Teams-zertifiziert.

5) Unterlagen die, soweit einschlägig, unaufgefordert unverzüglich nach Erhalt des Zuschlags beim Auftraggeber einzureichen sind:

☒ Nachweis Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung (Industriehaftpflichtversicherung)

☐

☐

6) Auftraggeber:

Es ist beabsichtigt, die oben bezeichneten Leistungen im Namen und für Rechnung

☒ aller nachfolgend genannten Versorgungseinrichtungen:

☐ nur der ausgewählten Versorgungseinrichtungen:

1. ☐ Bayerische Ärzteversorgung
2. ☐ Bayerische Apothekerversorgung
3. ☐ Bayerische Architektenversorgung
4. ☐ Bayerische Ingenieurversorgung-Bau mit Psychotherapeutenversorgung
5. ☐ Bayerische Rechtsanwalts- und Steuerberaterversorgung
6. ☐ Bayerischer Versorgungsverband
7. ☐ Versorgungsanstalt der deutschen Bühnen
8. ☐ Versorgungsanstalt der deutschen Bühnen
9. ☐ Versorgungsanstalt der deutschen Kulturochester
10. ☐ Pensionskasse des Schornsteinfegerhandwerks

jeweils Anstalten des öffentlichen Rechts sowie

als Körperschaft des öffentlichen Rechts

☐ Versorgungswerk des Bayerischen Landtags,

jeweils gesetzlich vertreten durch die **Bayerische Versorgungskammer**, Denninger Str. 37, 81925 München, zu vergeben.

7) Auskünfte zum Verfahren (Kontaktstelle):

Bewerberfragen sind ausschließlich über das Einkaufsportal www.dtyp.de zu stellen.

8) Einreichung von Teilnahmeanträgen:

Teilnahmeanträge sind ausschließlich über das Einkaufsportal www.dtyp.de einzureichen.

9) Losbildung:

Es ist keine Bildung von Fach- oder Teillosen vorgesehen.

10) Zulassung von Nebenangeboten²:

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

11) Verfahren:

Teilnahmewettbewerb (Phase 1)

Im Teilnahmewettbewerb soll ermittelt werden, welche Anbieter aufgrund von Eignungskriterien für einen Zuschlag potenziell in Frage kommen. Diese Anbieter werden in den nächsten Phasen zu einem konkreten Angebot aufgefordert.

Gefordert werden im Teilnahmewettbewerb der Nachweis der Erfüllung der Eignungskriterien.

Eignungskriterien

Gefordert wird im Verfahren der Nachweis des Eignungskriteriums.

- Eignungskriterium ist die Nennung von mindestens zwei Referenzen, die in Größe und Komplexität mit dem Vorhaben der BVK vergleichbar sind. Mindestens eine dieser Referenzen sollte aus dem öffentlichen Sektor stammen.
- Die Infrastrukturkomponenten der anzubietenden Lösung sind nach BSI C5 oder nach SOC2 zertifiziert.
- Der Bewerber und die Unterauftragnehmer richten sich an den Normen ISO 27017 (IT-Sicherheit im Cloud Computing) und 27018 (Datenschutz im Cloud-Umfeld) aus
- Es liegt ein Barrierefreiheitsstatement für die angebotene Lösung vor, ggf. einen Entwicklungspfad zur Weiterentwicklung der Barrierefreiheit (Accessibility) für das angebotene Produkt (siehe Anlage Anforderungskatalog)
- Weitere allgemeine und wirtschaftliche Eignungskriterien ergeben sich aus den in Anlage 1.1.1 "Aufforderung Teilnahmewettbewerb" aufgelisteten Dokumenten.

Referenzprojekte

Referenzprojekte müssen die Lösung des Anbieters für die Realisierung einer Hotline-Telefonie produktiv beschreiben. Dazu hat der Anbieter zwei Referenzprojekte bei Kunden aufzuzeigen, von denen mindestens eines ein Unternehmen der öffentlichen Hand ist.

In den Referenzen hat der Bieter bezogen auf die vorliegend ausgeschriebenen Leistungen sein konkretes Vorgehen hinsichtlich der Erbringung der Leistungen bei bisherigen Kunden darzustellen.

² Der Begriff „Nebenangebot“ umfasst jede Abweichung vom geforderten Angebot. Auch Änderungsvorschläge sind als Nebenangebote zu betrachten.

len. Insbesondere sollen die konkrete Vorgehensweise und prozessuale Abläufe dargelegt werden, ebenso wie konkret benannte und gerne bezifferte Optimierungen von Arbeitsprozessen, die erreicht wurden.

Der Auftraggeber erwartet eine nachvollziehbare Darstellung zu den vorgenannten Aspekten, die erkennen lässt, dass der Bieter im Auftragsfall die Besonderheiten einer cloudbasierten Hotline-Telefonie-Software kennt und erfolgreich bei Kunden umgesetzt hat.

Ein Projekt gilt dann als Referenz, wenn der produktive Betrieb seit über drei Monaten ohne Unterbrechung und ungekündigt verläuft.

Die Referenzen sind im Anhang „Eigenerklärung zur Eignung“ zu benennen.

Erste Angebotsphase (Phase 2)

In der zweiten Phase werden die ausgewählten Bieter aufgefordert, ein erstes Angebot in schriftlicher Form abzugeben (vgl. § 17 Abs. 6 VgV).

Dieses Angebot basiert auf den zur Verfügung gestellten Ausschreibungsunterlagen und dient als Grundlage für die kommenden Verhandlungen. Die Bieter werden nach dem Einreichen der Dokumente zu einer Konzeptpräsentation eingeladen. Die genauen Kriterien und Inhalte für diese Präsentation werden den Bietern rechtzeitig mitgeteilt, um ihnen ausreichend Vorbereitungszeit zu geben.

Mit dem Angebot mitzuliefern sind folgende Konzepte:

- Technische Lösung und Architekturkonzept
- Projektmanagement und Implementierungskonzept
- Support und Wartungskonzept
- Kostenstruktur und Preismodell

Die konkreten Konzeptanforderungen finden Sie im Kapitel 2.2 dieses Dokuments.

In dieser Phase wird die BVK auch einen Vertragsentwurf auf Basis eines EVB-IT Cloud-Vertrags mit Auftragsverarbeitungsvertrag zur Verfügung stellen. Der Anbieter soll in seiner Antwort zu diesem Vertragsentwurf Stellung nehmen und seine Änderungswünsche beschreiben.

Zudem ist in dieser Phase der „Lieferantenbaustein“ unseres Informationssicherheitsmanagementsystem auszufüllen und mit den Unterlagen einzureichen.

Nach dieser Phase werden die drei wirtschaftlichsten Angebote zugelassen. Die Auswertung wird aus der Summe der Preis- und Leistungspunkte bestimmt. Die Gewichtung findet sich in Punkt 3. Alle drei Anbieter werden zu einer DEMO ihres Produktes aufgefordert.

Es bleibt vorbehalten, dass bereits auf Grund der ersten Angebotsphase ein Zuschlag erteilt werden kann.

Verifizierende Teststellung (Phase 3)

Um die Übereinstimmung der Leistung insbesondere mit den funktionalen Anforderungen von Leistungsbeschreibung und Anforderungskatalog sicherzustellen, erfolgt zudem eine verifizierende Teststellung (Bemusterung).

Die Prüfung der Barrierefreiheit dient zur objektiven Feststellung, inwieweit die angebotene IT-Lösung die Anforderungen an digitale Barrierefreiheit erfüllt

Bedingungen für die Teststellung

Derjenige Bieter, dessen Angebot nach Zuschlagswertung auf dem ersten Rang steht, wird GESONDERT zur Bereitstellung der von ihm angebotenen SaaS-Lösung aufgefordert.

Die Teststellung wird durch Onlinebereitstellung der Lösung gegenüber dem Auftraggeber stattfinden. Die für die Teststellung erforderliche Software ist dem Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Ggf. Erforderliche Software ist nach Beendigung der Teststellung kostenfrei zu deinstallieren.

Die Teststellung wird voraussichtlich im Zeitraum von KW 41 bis KW 42 2026 stattfinden; bitte warten Sie jedoch auf die gesonderte Aufforderung und Bekanntgabe.

Die Teststellung ist näher beschrieben in der **Anlage „Teststellung Beschreibung“**.

Verifizierende Teststellung der Leistung

Im Rahmen der Teststellung werden alle funktionalen Anforderungen entlang der Leistungsbeschreibung und dem Anforderungskatalog bemustert und verifiziert.

Lediglich die zwei (2) am höchsten bewerteten Anbieter werden aufgefordert eine solche Testinstanz bereitzustellen. Falls die Teststellung die Angaben der Angebote nicht verifizieren, rückt der auf Platz 3 bewertete Anbieter nach und wird zu einer Teststellung aufgefordert.

Allgemeines zur verifizierenden Teststellung der „Barrierefreiheit“

Zur Prüfung der Barrierefreiheit wird im Rahmen des Vergabeverfahrens eine verifizierende Teststellung durchgeführt. Diese dient der Nachvollziehbarkeit der Anbieterangaben im Entwick-

lungspfad, der objektiven Feststellung des aktuellen Umsetzungsstands sowie der Vorbereitung vertraglicher Vereinbarungen zur Sicherstellung der vollständigen Barrierefreiheit.

Grundlage der Prüfung ist eine stichprobenartige Überprüfung der für die angebotene Anwendung relevanten Anforderungen aus den nach § 3 Absatz 1 bis 4 der BITV 2.0 maßgeblichen Normen in der aktuell jeweils gültigen Fassung (u.a. EN 301 549, BITV 2.0, DIN EN ISO 9241 171, DIN ISO 14289-1 (PDF/UA)).

Anbieter haben optional die Möglichkeit eine entsprechende Selbstbewertung der Barrierefreiheit ihrer Lösung vorzulegen, z. B. ein Prüfprotokoll eines externen BITV-Tests. Diese Unterlagen werden im Rahmen der Teststellung zur Kenntnis genommen, fließen jedoch nicht in die Bewertung ein.

Verhandlungsphase (Phase 4)

In dieser Phase werden die eingereichten Angebote der Bieter aus technischer, wirtschaftlicher und vertraglicher Hinsicht verhandelt. Die Verhandlungen finden gemäß § 17 VgV statt. Die in der Leistungsbeschreibung (Anlage A) definierten Mindestanforderungen dürfen im Rahmen der Verhandlungen nicht unterschritten werden.

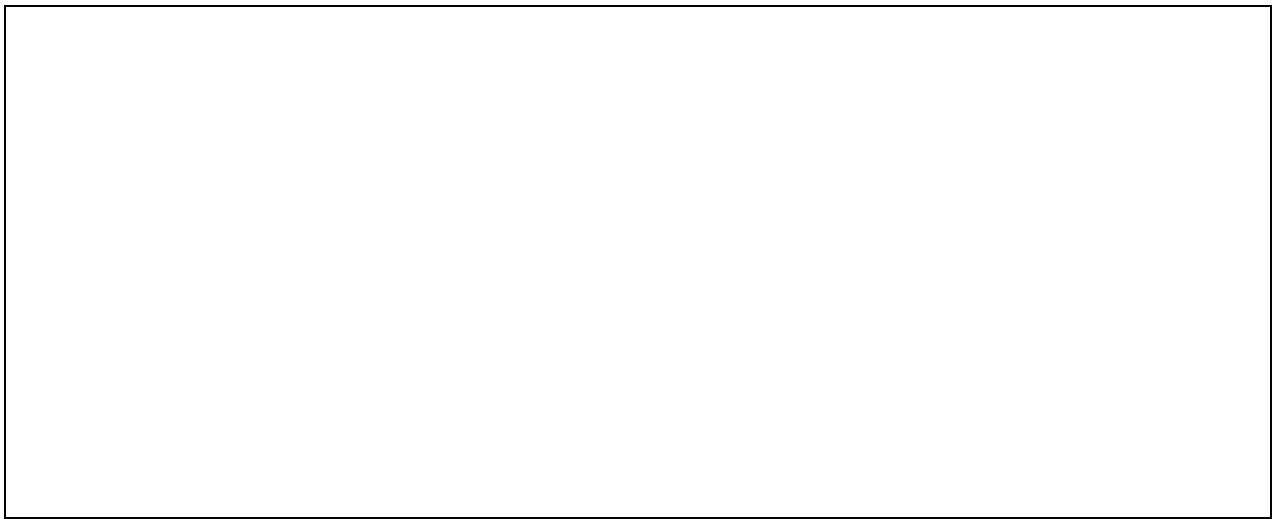
Zur Verhandlungsphase werden nur Anbieter zugelassen, deren Lösungen in der Teststellung verifiziert werden konnten.

Es werden so lange Folgeangebote eingeholt, bis die Verhandlungen beendet werden. Das Ziel ist, die Angebote inhaltlich zu verbessern. Dabei darf über den gesamten Angebotsinhalt verhandelt werden mit Ausnahme der vom öffentlichen Auftraggeber in den Vergabeunterlagen festgelegten Mindestanforderungen und Zuschlagskriterien.

Verhandelt werden darf auch über den Inhalt des Entwicklungspfades zur Barrierefreiheit. Nicht verhandelbar ist, dass ein Statement zur Barrierefreiheit und ggf. ein Entwicklungspfad vorliegen muss.

Angebotsphase zum finalen Angebot und Zuschlag (Phase 5)

Nach Abschluss der Verhandlungen werden die Bieter zur Abgabe eines finalen Angebots aufgefordert, die alle Verhandlungsergebnisse mit einbeziehen. In dieser Phase bewertet die BVK die Angebote anhand der Zuschlagskriterien (siehe Abschnitt 3), um das wirtschaftlichste Angebot zu ermitteln. Bieter, deren Angebot nicht berücksichtigt wird, erhalten eine Information gemäß § 134 GWB. Sobald die Informations- und Wartefrist abgelaufen ist, wird der Zuschlag auf das beste Angebot erteilt. Die Vergabe wird anschließend in TED (Tenders Electronic Daily) veröffentlicht.



12) Kriterien und ihre Gewichtung für die Wertung der finalen Angebote:

Zur Prüfung und Wertung der Leistung werden folgende Kriterien verwendet:

A-Kriterien	A-Kriterien müssen alle erfüllt werden.
B-Kriterien	B-Kriterien werden mit Punkten bewertet und gehen in die Leistungswertung ein. Die Bewertung erfolgt auf Basis der gelieferten Konzepte.
Preis	Der Preis wird in Relation zu den Leistungskriterien genutzt, um das wirtschaftlichste Angebot zu identifizieren.

Werden alle A-Kriterien erfüllt, nimmt der Auftraggeber in der nächsten Wertungsstufe eine Überprüfung des Preis-Leistungs-Verhältnisses vor und wählt das Angebot, welches das beste wirtschaftliche Gesamtverhältnis bietet.

Wird ein A-Kriterium nicht erfüllt, scheidet das Angebot aus.

Werden die Anforderungen zum Umsetzungszeitraum nicht erfüllt, scheidet das Angebot aus.

Kriterien für die **Zuschlagserteilung** sind dann:

Preis	Gewichtung	40 %	400 Punkte
Qualität und Funktionalität aus Angebot (Leistung)	Gewichtung	60 %	600 Punkte
Gesamt		100 %	1000 Punkte

Wertung Preis

Die Wertung des Preises erfolgt durch ein relatives Bewertungssystem. Die volle Punktzahl wird dem Bieter mit dem niedrigsten Gesamtpreis gegeben.

Beispiel:

Preis Bieter A: 520.000 €

Preis Bieter B: 570.000 €

Preis Bieter C: 500.000 €

Berechnung der Punktzahlen für den Preis:

Bieter A: $(500.000 \text{ €} / 520.000 \text{ €}) \times 400 = 385$ Punkte

Bieter B: $(500.000 \text{ €} / 570.000 \text{ €}) \times 400 = 351$ Punkte

Bieter C: $(500.000 \text{ €} / 500.000 \text{ €}) \times 400 = 400$ Punkte

Wertung Leistung

Die Bewertung der Leistung ergibt sich aus den angegebenen Punkten für die Leistungskriterien in der Anlage 2 Anforderungskatalog.

Insgesamt sind 600 Punkte erreichbar.

Die B-Kriterien für Konzepte in Anlage 2 Anforderungskatalog werden in fünf Erfüllungsgrade abgestuft.

Kriterien mit 50 Punkten

Die Bewertungsstufen für die Kriterien mit **50 Punkten** werden wie folgt definiert:

Vollständige Erfüllung – 41 bis 50 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium vollständig oder übertrifft es, es gibt keine Kritikpunkte / Schwächen.

Gute Erfüllung – 31 bis 40 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium gut, mit kleineren Mängeln, es gibt geringfügige Kritikpunkte / Schwächen.

Befriedigende Erfüllung – 21 bis 30 Punkte

- Das Kriterium wird teilweise erfüllt, aber es gibt wesentliche Lücken, es gibt mittlere Kritikpunkte / Schwächen.

Eingeschränkte Erfüllung – 11 bis 20 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium nur in geringem Umfang, es gibt erhebliche Kritikpunkte / Schwächen.

Geringe Erfüllung – 1 bis 10 Punkte

- Das Kriterium wird rudimentär erfüllt, es gibt gravierende Kritikpunkte / Schwächen.

Keine Erfüllung – 0 Punkte

- Das Kriterium wird nicht erfüllt

Kriterien mit 100 Punkten

Die Bewertungsstufen für die Kriterien mit **100 Punkten** werden folgendermaßen definiert:

Vollständige Erfüllung – 81 bis 100 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium vollständig oder übertrifft es, es gibt keine Kritikpunkte / Schwächen.

Gute Erfüllung – 61 bis 80 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium gut, mit kleineren Mängeln, es gibt geringfügige Kritikpunkte / Schwächen.

Befriedigende Erfüllung – 41 bis 60 Punkte

- Das Kriterium wird teilweise erfüllt, aber es gibt wesentliche Lücken, es gibt mittlere Kritikpunkte / Schwächen.

Eingeschränkte Erfüllung – 21 bis 40 Punkte

- Der Bewerber erfüllt das Kriterium nur in geringem Umfang, es gibt erhebliche Kritikpunkte / Schwächen.

Geringe Erfüllung – 1 bis 20 Punkte

- Das Kriterium wird rudimentär erfüllt, es gibt gravierende Kritikpunkte / Schwächen.

Keine Erfüllung – 0 Punkte

- Das Kriterium wird nicht erfüllt

Wertung Barrierefreiheit

Barrierefreiheit als Ausschlusskriterium

Die Erfüllung der in § 3 Absatz Satz 1 bis 4 der BITV 2.0 genannten Anforderungen, die für das angebotene Produkt relevant sind, werden als Ausschlusskriterium gewertet.

Barrierefreiheit als Bewertungskriterium

Die Bewertung der Barrierefreiheit als Bewertungskriterium erfolgt über den vom Auftragnehmer dargestellten Entwicklungspfad zur vollständigen Umsetzung der Anforderungen.

Der Anbieter legt einen Entwicklungspfad vor, der den aktuellen Stand sowie die geplante vollständige Umsetzung beschreibt, falls zum Angebotszeitpunkt noch nicht alle Anforderungen erfüllt sind. Der aktuelle Stand bzw. der geplante Umsetzungszeitraum ab Vertragsbeginn ist vom Bieter in der Anlage 2 Anforderungskatalog im Tabellenblatt „Entwicklungspfad“ einzutragen.

Entwicklungspfad

Der Anbieter muss einen Entwicklungspfad abgeben und dafür folgende Angaben machen:

1. Erfüllungsstand zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe:

Der Anbieter prüft eigenverantwortlich alle zutreffenden Anforderungen nach den geltenden Normen, die für seine angebotene Anwendung relevant sind auf Erfüllung. In der Anlage 2 Anforderungskatalog, Tabellenblatt „Entwicklungspfad“ sind ausschließlich die nicht erfüllten Anforderungen zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe aufzuführen. Anforderungen, die dort nicht genannt sind, gelten als erfüllt und werden vom Anbieter verbindlich zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns zugesichert.

2. Geplanter Umsetzungszeitraum:

Der Anbieter gibt zusätzlich in der Anlage 2 Anforderungskatalog, Tabellenblatt „Entwicklungspfad“ für jede nicht erfüllte Anforderung an, innerhalb welchen Zeitraums ab Vertragsbeginn diese Anforderung in der gesamten Anwendung gemäß den geltenden Normen erfüllt sein wird.

Für die Gesamtbewertung der Barrierefreiheit wird der jeweils längste geplante Umsetzungszeitraum aller im Entwicklungspfad angegeben noch nicht erfüllten Anforderungen herangezogen. Dieser Zeitraum wird mit 0 bis 100 Punkten bewertet; 100 Punkte entsprechen der maximalen Punktzahl, wenn alle Anforderungen bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe erfüllt werden:

Bewertung	Basiswert
Alle Anforderungen werden zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses erfüllt .	100 Punkte
Alle Anforderungen werden innerhalb von 3 Monaten erfüllt.	80 Punkte
Alle Anforderungen werden innerhalb von 6 Monaten erfüllt.	60 Punkte
Alle Anforderungen werden innerhalb von 12 Monaten erfüllt.	40 Punkte
Alle Anforderungen werden innerhalb von 18 Monaten erfüllt.	20 Punkte
Alle Anforderungen werden nach 18 Monate erfüllt.	0 Punkte

Können die Anforderungen an die Barrierefreiheit erst **nach 18 Monaten** ab Vertragsbeginn erfüllt werden, wird das **Angebot ausgeschlossen**.

Die Angabe des **Erfüllungsstandes** haben informativen Charakter. Die genannten Kriterien sind Bestandteil der **verifizierenden Teststellung**.

13) Stelle, an die sich der Bewerber oder Bieter zur Nachprüfung behaupteter Verstöße gegen die Vergabebestimmungen wenden kann:

Postanschrift:

Regierung von Oberbayern
Vergabekammer Südbayern
80534 München

Hausanschrift:

Maximilianstraße 39
80538 München

Telefon: +49 (89) 2176-2411

Fax: +49 (89) 2176-2847

E-Mail: vergabekammer.suedbayern@reg-ob.bayern.de

Mit freundlichen Grüßen

Referat Einkauf der Bayerischen Versorgungskammer