



Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen

1.1.2 BVK

Beschaffungs-Nr.:	004886_000
Bezeichnung der Leistung:	Hotline-Telefonie Software nebst Einführung (cloudbasiert)

1 Generelle Bewerbungsbedingungen

1 Allgemeines

1.1 Begriffe

Der Begriff Auftraggeber bezeichnet die von der Bayerischen Versorgungskammer vertretenen Versorgungseinrichtungen, die in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ genannt sind.

Sofern in den Vergabeunterlagen von „Bieter“ gesprochen wird, sind diese Regelungen auch auf „Bietergemeinschaften“ anzuwenden, sofern nicht explizit etwas Abweichendes geregelt wird.

Bei den in diesen Vergabeunterlagen verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

1.2 Vorschriften

Sofern in der Leistungsbeschreibung bei der Verwendung von technischen Spezifikationen auf Normen (DIN, EN etc.) Bezug genommen wird, kann auch eine einer gleichwertigen Norm entsprechende Leistung angeboten werden. In dem Fall ist die betreffende Position der Leistungsbeschreibung anzugeben.

Sind im Zeitpunkt der Abgabe des Angebotes bevorstehende Änderungen der DIN oder sonstiger Regelungen bekannt und wirkt sich die Änderung auf die angebotenen Preise aus, so sind die Mehr- und Minderkosten gesondert anzugeben.

1.3 Informationen

Interessenten müssen sich stets über den aktuellen Stand des Vergabeverfahrens informieren. Die Unterlagen für das Vergabeverfahren stehen ausschließlich im Einkaufsportal www.dtv.de zur Verfügung. Technische Störungen sind dem Referat Einkauf über die auf der Homepage der Bayerischen Versorgungskammer unter dem Reiter „Einkauf“ genannten E-Mail-Adressen mitzuteilen.

1.4 Automatisiertes Verfahren

Die Daten der im Rahmen des Vergabeverfahrens eingereichten Unterlagen werden zu Auswertungszwecken in einem automatisierten Verfahren verarbeitet.

1.5 **Entschädigung, Eigentumsübergang**

Es besteht kein Anspruch auf Erstattung und Entschädigung für die im Rahmen des Vergabeverfahrens verbundenen Aufwendungen und Ausgaben.

Der Auftraggeber ist gesetzlich verpflichtet, die im Rahmen des Vergabeverfahrens eingereichten Unterlagen der Bewerber aufzubewahren. Unterlagen werden nicht zurückgegeben. Eine Aufbewahrung der Unterlagen erfolgt durch den Auftraggeber gemäß den geltenden Vorschriften. Die Vorgaben des Urheberrechts werden beachtet und eingehalten.

2 **Mitteilung von Unklarheiten in den Vergabeunterlagen**

2.1 Fragen sind unverzüglich, spätestens bis zu der in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ genannten Frist („Ablauf der Frist zum Stellen von Bewerberfragen“) über das Einkaufsportal www.dtv.de zu stellen.

2.2 Antworten auf Fragen werden in Form eines Frage-Antwort-Katalogs über das Einkaufsportal www.dtv.de bis zu der in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ genannten Frist („Ablauf der Frist zum Beantworten von Bewerberfragen“) zur Verfügung gestellt.

3 **Unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen**

Teilnahmeanträge von Bewerbern, die sich im Zusammenhang mit diesem Vergabeverfahren an einer unzulässigen Wettbewerbsbeschränkung beteiligen, werden ausgeschlossen.

Zur Bekämpfung von Wettbewerbsbeschränkungen hat das Unternehmen auf Verlangen Auskünfte darüber zu geben, ob und auf welche Art das Unternehmen wirtschaftlich und rechtlich mit anderen Unternehmen verbunden ist.

4 **Teilnahmeantrag**

4.1 Der Teilnahmeantrag sowie sämtliche Unterlagen und sämtlicher Schriftverkehr im Rahmen der Teilnahmeantragsphase sind in deutscher Sprache abzufassen. Ausnahmen davon bedürfen der Genehmigung durch den Auftraggeber vor Ablauf der Bewerbungsfrist.

Für Unterlagen, die nicht in deutscher Sprache abgefasst sind, ist nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers, eine Übersetzung in die deutsche Sprache beizufügen.

- 4.2 Alle Angaben sind abschließend an der dafür vorgesehenen Stelle zu erteilen, soweit in den Vergabeunterlagen nichts Anderes vorgegeben ist. An der jeweiligen Stelle sind jedoch Verweise, z. B. auf andere Stellen des Teilnahmeantrages, auf Anhänge und Firmenberichte etc. möglich, soweit diese eindeutig sind und dem Teilnahmeantrag beigelegt wurden. Nummerierung, Bezeichnung und Reihenfolge sind beizubehalten.
- 4.3 Für die Teilnahmewettbewerbsphase sind die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Vordrucke einzureichen (siehe „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“). Es dürfen Kopien der Vordrucke gemacht werden.
- 4.4 Die Verwendung selbstgefertigter Abschriften und Kurzfassungen sind nur unter den unter 4.5 genannten Voraussetzungen zulässig.
- 4.5 Selbstgefertigte Abschriften oder Kurzfassungen der Leistungsbeschreibung können nur verwendet werden, wenn eine von der Vergabestelle erstellte Kurzfassung nicht vorliegt oder dies ausdrücklich in den Vergabeunterlagen verlangt wird. Die vom Bewerber erstellten Kurzfassungen müssen mit der von der Vergabestelle übersandten Leistungsbeschreibung hinsichtlich der Positionen vollständig übereinstimmen. Sie muss die Mengen, einen Kurztext, die Einheitspreise und die Gesamtpreise zu den einzelnen Positionen enthalten.
- Die Kurzfassung ist zusammen mit der von der Vergabestelle übersandten Leistungsbeschreibung Bestandteil des Teilnahmeantrages.
- Die von der Vergabestelle vorgegebene Langfassung der Leistungsbeschreibung ist allein verbindlich.
- 4.6 Die Bewerber haben grundsätzlich alle der in den Vergabeunterlagen von ihnen tatsächlich für einzelne Positionen geforderten Preise (Einzel-/Einheitspreise) anzugeben.
- Ein Bewerber, der in seiner Preisindikation die von ihm tatsächlich für einzelne Positionen geforderten Preise (Einzel-/Einheitspreise) auf verschiedene Einheitspreise anderer Leistungspositionen verteilt, benennt nicht die von ihm an der jeweiligen Stelle geforderten Preise. Preisindikationen, bei denen der Bewerber die Einheitspreise einzelner Leistungspositionen in „Mischkalkulation“ auf andere Leistungspositionen umlegt, werden grundsätzlich von der Wertung ausgeschlossen.

- 4.7 Alle Geldbeträge sind einheitlich in Euro mit höchstens zwei Nachkommastellen an den dafür vorgesehenen Stellen anzugeben. Können Bewerber für eine Leistung keinen Preis angeben, so ist in das jeweilige Feld 0,00 EUR einzutragen.
- Alle Preise (z. B. Einheitspreise, Pauschalpreise) sind ohne Umsatzsteuer anzugeben. Der Umsatzsteuerbetrag ist unter Zugrundelegung des für den Bewerber geltenden Steuersatzes an den dafür vorgesehenen Stellen anzugeben.
- Die Preise sind Endpreise und umfassen, soweit nicht anders vereinbart, auch sämtliche Auslagen und Nebenkosten (z. B. Fahrt- und Übernachtungskosten, Parkgebühren, Spesen, Kosten für Büromaterial, Telefon-, Verpackungs- und Versandkosten). Etwaige Schulungsunterlagen, Befestigungsmaterial sowie Reisezeiten werden, soweit nicht anders vereinbart, nicht vergütet.
- 4.8 Alle Eintragungen müssen dokumentenecht sein.
- 4.9 Muster und Proben müssen als zur Preisindikation gehörend gekennzeichnet sein.
- 4.10 Die „Preisindikation“ 1.1.3 ist, soweit vorgesehen, an der dafür vorgesehenen Stelle zu unterschreiben. Teilnahmeanträge, deren „Preisindikation“ nicht unterschrieben ist, werden ausgeschlossen.
- Ausgeschlossen werden auch elektronische Teilnahmeanträge, die vom Bewerber/dem Bevollmächtigten der Bergwerksgemeinschaft signiert werden müssen und nicht wie vorgegeben signiert wurden.
- Gleiches gilt für elektronisch übermittelte Teilnahmeanträge in Textform, wenn der Name des Bewerbers/des Bevollmächtigten der Bergwerksgemeinschaft, der die Erklärung abgibt, nicht angegeben ist.
- Soweit ein Vertrag, in dem die Unterschrift des Bewerbers verlangt wird, Bestandteil der Vergabeunterlagen ist, gelten alle zuvor unter 4.10 für die „Preisindikation“ 1.1.3 genannten Regelungen für diesen.
- 4.11 Die in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ verlangten Unterlagen sind bis zu der in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ angegebenen Bewerbungsfrist einzureichen, soweit sie einschlägig sind und sich aus den Unterlagen selbst nichts anderes ergibt.

- 4.12 Eigenerklärungen können, soweit eine Unterschrift notwendig ist, auch ohne Originalunterschrift (z. B. aufgrund der Übermittlung per Fax von einem Nachunternehmer an den Bewerber/die Bewerbungsgemeinschaft) eingereicht werden. Der Auftraggeber behält sich vor, die Originale unter Fristsetzung nachzufordern.
- Eigenerklärungen sind auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle durch Vorlage von Bescheinigungen zuständiger Stellen zu bestätigen.
- 4.13 Soweit Unterlagen verlangt werden, die ein ausländischer Bewerber objektiv nicht beibringen kann, sind gleichwertige Bescheinigungen ihres Herkunftslandes in beglaubigter deutscher Übersetzung vorzulegen.
- 4.14 Bewerberinformationen (Frage-Antwort-Katalog), die im Rahmen der Teilnahmeantragsphase von Seiten des Auftraggebers aufgrund von Fragen durch Bewerber erfolgen und diesen während der Teilnahmeantragsphase zur Verfügung gestellt werden, werden Bestandteil der Vergabeunterlagen und sind während des gesamten Vergabeverfahrens nicht mit einzureichen.
- 4.15 Änderungen, Berichtigungen und Ergänzungen des Teilnahmeantrages sowie das Abstandnehmen vom Teilnahmeantrag sind bis zum Ablauf der Teilnahmeantragsfrist zulässig. Die neuen Unterlagen sind als solche zu kennzeichnen und müssen den Vorgaben der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ entsprechen.
- 4.16 Bis zu der in der „Aufforderung Teilnahmewettbewerb“ angegebenen Bindefrist ist der Bewerber an seinen Teilnahmeantrag gebunden.
- 4.17 Rabatte (Preisnachlass), die ein Bewerber gewährt, werden bei der Ermittlung des zu wertenden Preises nur berücksichtigt, wenn diese ohne Bedingungen auf die Abrechnungssumme gewährt und an der in den Vergabeunterlagen bezeichneten Stelle aufgeführt werden. Soweit in den Vergabeunterlagen keine Angaben zu Rabatten verlangt werden, sind diese in die Preise einzurechnen. Rabatte gelten für die gesamte Laufzeit des Vertrages. Die etwaige Anpassung der gesetzlichen Mehrwertsteuer bleibt hiervon unberührt. Nicht zu wertende Rabatte bleiben Inhalt des Teilnahmeantrages und werden im Fall der Auftragserteilung Vertragsinhalt.
- 4.18 Bei der Ermittlung des zu wertenden Preises wird die gesetzliche Mehrwertsteuer bei allen in die Wertung einfließenden Preisen berücksichtigt. Von der Umsatzsteuer befreite beziehungsweise ermäßigte Unternehmen reichen bitte mit ihrem Teilnahmeantrag die Nachweise über die Befreiung/Ermäßigung von der gesetzlichen Umsatzsteuer ein. Andernfalls wird bei der Ermittlung des zu wertenden Preises von dem im Zeitpunkt des Ablaufs der Teilnahmeantragsfrist gültigen Umsatzsteuersatz ausgegangen.

5 **Eignung**

Unternehmen haben als Nachweis der Eignung für die zu vergebende Leistung mit dem Teilnahmeantrag entweder die in der Auftragsbekanntmachung angegebenen Unterlagen (Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen und sonstige Nachweise)

oder eine Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE) als vorläufigen Nachweis

oder einen Eintrag in die Liste des Amtlichen Verzeichnisses präqualifizierter Unternehmen für den Liefer- und Dienstleistungsbereich (AVPQ) vorzulegen.

Bei Einsatz von anderen Unternehmen sind auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle die Unterlagen/EEE auch für diese abzugeben. Gelangt der Teilnahmeantrag in die engere Wahl, sind Eigenerklärungen (auch die der benannten anderen Unternehmen) auf gesondertes Verlangen durch Vorlage der genannten Bescheinigungen zuständiger Stellen zu bestätigen. Bescheinigungen, die nicht in deutscher Sprache abgefasst sind, sind Übersetzungen in deutscher Sprache beizufügen.

6 **Nebenangebote**

Nebenangebote können nur gewertet werden, wenn und soweit sie in der Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes zugelassen sind. Soweit Nebenangebote zugelassen sind, müssen sie die geforderten Mindestanforderungen erfüllen.

Der Bewerber hat die in Nebenangeboten enthaltenen Leistungen eindeutig und erschöpfend zu beschreiben; die Gliederung des Leistungsverzeichnisses ist, soweit möglich, beizubehalten.

Nebenangebote müssen alle Leistungen umfassen, die zu einer einwandfreien Ausführung der Leistung erforderlich sind.

Soweit der Bewerber eine Leistung anbietet, deren Ausführung nicht in den Vergabeunterlagen geregelt ist, hat er im Angebot entsprechende Angaben über Ausführung und Beschaffenheit dieser Leistung zu machen.

Nebenangebote sind, soweit sie Teilleistungen (Positionen) der Leistungsbeschreibung beeinflussen (ändern, ersetzen, entfallen lassen, ergänzen), nach Mengen und Einzelpreisen (auch bei Vergütung durch Pauschalsumme) aufzugliedern.

Nebenangebote müssen auf besonderer Anlage gemacht und als solche deutlich gekennzeichnet werden.

Nebenangebote, die nicht den genannten Anforderungen entsprechen, werden von der Wertung ausgeschlossen.

7 Kapazitäten von Unterauftragnehmern bzw. anderen Unternehmen

Beabsichtigt der Bewerber, Teile der Leistung von geeigneten Unterauftragnehmern bzw. anderen Unternehmen ausführen zu lassen oder sich bei der Erfüllung eines Auftrages im Hinblick auf die erforderliche wirtschaftliche, finanzielle, technische oder berufliche Leistungsfähigkeit anderer Unternehmen zu bedienen, so muss er die hierfür vorgesehenen Leistungen/Kapazitäten in seinem Teilnahmeantrag im Verzeichnis der Leistungen von Unterauftragnehmern bzw. anderer Unternehmen benennen.

Der Bewerber hat auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle zu einem von ihr bestimmten Zeitpunkt nachzuweisen, dass ihm die erforderlichen Kapazitäten von Unterauftragnehmern bzw. anderen Unternehmen zur Verfügung stehen und diese Unternehmen geeignet sind. Er hat den Namen, den gesetzlichen Vertreter sowie die Kontaktdaten dieser Unternehmen anzugeben und entsprechende Verpflichtungserklärungen dieser Unternehmen vorzulegen.

Nimmt der Bewerber in Hinblick auf die Kriterien für die wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit im Rahmen einer Eignungsleihe die Kapazitäten von Unterauftragnehmern bzw. anderen Unternehmen in Anspruch, müssen diese gemeinsam für die Auftragsausführung haften; die Haftungserklärung ist gleichzeitig mit der Verpflichtungserklärung anderer Unternehmen mit dem Teilnahmeantrag abzugeben.

8 Bewerbergemeinschaften

Bewerbergemeinschaften haben mit ihrem Teilnahmeantrag eine Erklärung aller Mitglieder in Textform abzugeben,

in der die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft im Auftragsfall erklärt ist,

in der alle Mitglieder aufgeführt sind und der für die Durchführung des Vertrages bevollmächtigte Vertreter bezeichnet ist,

dass der bevollmächtigte Vertreter die Mitglieder gegenüber dem Auftraggeber rechtsverbindlich vertritt,

dass alle Mitglieder als Gesamtschuldner haften.

Auf Verlangen der Vergabestelle ist eine von allen Mitgliedern unterzeichnete bzw. fortgeschrittene oder qualifiziert signierte Erklärung abzugeben.

Sofern nicht im offenen Verfahren ausgeschrieben wird, werden Teilnahmeanträge von Bewerbergemeinschaften, die sich erst nach der Aufforderung zur Teilnahmeantragsabgabe aus aufgeforderten Unternehmen gebildet haben, nicht zugelassen.

9 **Auskunft aus dem Gewerbezentralregister**

Der Auftraggeber wird nach § 19 Abs. 4 des Gesetzes zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (MiLoG) und gemäß § 21 Abs. 4 Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG) für den Bewerber/die an der Bewerbergemeinschaft beteiligten Unternehmen, der bzw. die den Zuschlag erhalten soll bzw. sollen, vor der Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister nach § 150a GewO beim Bundesamt für Justiz anfordern.

2 Übersicht über das Verfahren

2.1 Ablauf

2.1.1 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.

2.1.1.1 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 oder Zertifikat für die angebotene Lösung vor, alternativ kann als Selbsterklärung der Entwicklungspfad für die Weiterentwicklung der Barrierefreiheit des Produkts abgegeben werden.
- Es liegt eine gültige Zertifizierung nach ISO 27001 einschließlich für den beauftragten Cloud-Dienst vor.
- Weitere allgemeine und wirtschaftliche Eignungskriterien ergeben sich aus den in Anlage 1.1.1 "Aufforderung Teilnahmewettbewerb" aufgelisteten Dokumenten.

2.1.1.2 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. 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.

2.1.2 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 Informationssicherheitsmanagementsystems 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.

2.1.3 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 Entwicklungspfad, 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.

2.1.4 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.

2.1.5 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.

2.2 Konzeptanforderungen

In den folgenden Tabellen finden Sie die Fragestellungen und Anforderungen für die Konzepte, welche den Unterlagen in der ersten Angebotsphase (Phase 2) mitzuliefern sind.

Es sind folgende Konzepte gefordert:

Thema	Anforderungen/Fragestellungen
-------	-------------------------------

<p>Umsetzungskonzept (max. 20 Seiten)</p>	<p><i>In diesem Konzept hat der Bieter bezogen auf die vorliegend ausgeschriebenen Leistungen sein konkretes auftragsbezogenes Vorgehen hinsichtlich des Projektablaufs darzustellen. Insbesondere sollen die konkrete Vorgehensweise und praktisch-technischen Lösungsansätze für das zu betreuende Projekt dargelegt werden.</i></p> <p>Hierbei ist insbesondere auf folgende Aspekte einzugehen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Projektplanung/Organisation und Zeitplan <ol style="list-style-type: none"> a) Erstellung und Darstellung des Projektplans einschließlich Meilensteindefinitionen, einschließlich Begründung zur Realisierbarkeit, soweit erforderlich b) Vorschlag zur Strukturierung von 50-60 Hotlines zur Produktivsetzung c) Produktivstart Hotline-Software einschließlich Voraussetzungen d) Abnahmekriterien/Inbetriebnahme e) Hyper-Care-Phase (Organisation, Leistungen/Inhalte des Auftragnehmers) 2) Technische Umsetzung/Konzeption für Backup-Anforderung von „90 Tagen“ unter Berücksichtigung von Speicherort, Granularität der Backup-Möglichkeiten und welche Datenaktualität im Backup realisiert wird. 3) Technische Umsetzung von Visualisierung und Export von Reports, Echtzeitstatistiken (für Supervisoren) und Workflows 4) Zur Information: Technische Umsetzung von Integrationen im Hinblick auf potenzielle CRM-Anbindungen u. ä. Erläuterung des Vorgehens, insbesondere unter Berücksichtigung folgen-der Aspekte: <ol style="list-style-type: none"> a. Verwendung von Connectoren, APIs o. a. gut dokumentierten Schnittstellen b. Hinweis auf Dokumentation der Schnittstellen bzw. Connectoren c. Darstellung, wie die automatisierte Erstellung, Speicherung und Übertragung von Telefonnotizen realisiert wird. (OHNE Verwendung von KI) d. Darstellung wie die automatisierte Erstellung, Speicherung und Übertragung von Telefonnotizen realisiert wird. (MIT Verwendung von KI) 5) Schulungsansätze (Methodik, Zuschnitt und Inhalte, Unterrichtsmaterial); auf die Anforderungen der Leistungsbeschreibung, insbesondere die Vorgabe eines Key-User-Konzepts, Train the Trainer, wird hingewiesen. 6) IT-Sicherheitskonzept: Der Anbieter zeigt auf, wie die angebotene Lösung die Schutzziele hinsichtlich Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten mittels geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen sicherstellt (z. B. Rechtemanagement, Verschlüsselungseinsatz „in transit“ und „at rest“, ...). Auch soll ein Löschkonzept beschrieben sein.
--	--

<p>Wartungs- und Support-konzept (max. 10 Seiten)</p>	<p>Supportstruktur: Der Anbieter listet technische Supportleistungen sowie ein Kommunikationskonzept und Eskalationsstufen auf. Das beinhaltet ein Berichtswesen über relevante Ereignisse, wie zum Beispiel Ausfälle oder Releases.</p> <p>SLAs/Pönalen: Der Anbieter soll Angebote in Form von Service Level Agreements zu Reaktions- und Wiederherstellungszeit machen, sowie Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung vorschlagen. Der Dienst muss in der Lage sein, nach einem Vorfall innerhalb kurzer Zeit wieder voll funktionsfähig zu sein.</p> <p>Releases und Updates: Der Anbieter legt im Konzept dar, wie und wann Wartungen (geplant und ungeplant) herstellerseitig durchgeführt und im Vorfeld angekündigt werden.</p> <p>Gefordert sind RACI-Matrizen, Eskalationsmatrizen, SLAs, Verfügbarkeiten und Recovery-Zeiten, sowie prozentuale Erreichungszeiten etc.</p> <p>Das Konzept wird nicht gewertet, die genaue Ausführung ist verhandelbar. Ein Konzept muss bei Angebotsabgabe für ein erstes Verhandlungsgespräch vorgelegt werden und wird Vertragsbestandteil.</p>
<p>Kostenstruktur und Preismodell (Preisblatt)</p>	<p>Transparente Preisgestaltung: Der Bewerber sollte ein vorläufiges Preismodell vorlegen, welches die Kosten für die Anbindung der Hotlines und den laufenden Betrieb beschreibt. Auch wenn dies noch nicht das finale Angebot ist, sollte es klare Richtlinien geben, wie die Preise strukturiert sind.</p> <p>Kosten für zusätzliche Funktionalitäten: Es sollte dargelegt werden, wie sich die Kosten entwickeln, wenn zusätzliche Funktionalitäten, Konnektoren, Datenquellen verwendet werden.</p> <p>Weiterführende Kosten/nachvertragliche Leistungen: Der Bewerber soll aufzeigen, wie sich die Kosten entwickeln, sollte wie in der DORA-Verordnung gewünscht, der Vertrag enden und ein Exit aus der Lösung notwendig sein. Gefordert sind hier Beistelleleistungen, Exporte von Workflows, historischen Berichtsdaten und Konfigurationen, sowie Sprachdateien und Prompts. Zum Umfang gehört auch die Entsprechende Dokumentation des Datenbankmodells, Klärung der Datenlogik und Unterstützung beim Cutover/Weiterbetrieb der Lösung während Exit und Begleitung zu einer eventuellen nächsten Lösung.</p>

2.3 Zeitplan der Vergabe

Meilenstein/Phase	Termin
Veröffentlichung der Ausschreibung / Teilnahmewettbewerb	08.06.2026-03.07.2026
Angebotsfrist Erstangebot	10.07.–04.08.2026
Bieterpräsentationen	KW 36 (31.08.–04.09.2026)
Verifizierende Teststellung	KW 37-38 (07.09.–18.09.2026)
Verhandlungsphase	25.08. –19.10.2026
Angebotsfrist Finales Angebot	20.10.–30.10.2026
Wertung	31.10.-03.11.2026
Absenden Absage Informationen	03.11.2026
Zuschlagserteilung	14.11.2026

Hinweis: Vorläufige Terminplanung. Termine und Fristen werden im Verfahrensverlauf gegebenenfalls angepasst.

3 Bewertung

In diesem Teil wird erläutert, wie und mit welcher Gewichtung die Zuschlagskriterien bewertet werden.

3.1 Wertung im Teilnahmewettbewerb

Im Teilnahmewettbewerb wird geprüft, ob die Eignungskriterien erfüllt werden. Nur Bieter, die alle Eignungskriterien erfüllen, werden für die Angebotsphase zugelassen.

Um die Erfüllung der Eignungskriterien zu prüfen, betrachten wir insbesondere den Punkt „Technische und berufliche Leistungsfähigkeit“ im Dokument „1.1.4 Eigenerklärung zur Eignung“.

3.2 Wertung in den Angebotsphasen und Zuschlagserteilung

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

3.2.1 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: $(500.000 \text{ €} / 520.000 \text{ €}) \times 400 = 385 \text{ Punkte}$

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

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

3.2.2 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

3.2.3 Wertung Barrierefreiheit

3.2.3.1 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.

3.2.3.2 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.

3.2.3.3 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**.

3.2.4 Leistungsbeschreibung

Die Leistungsbeschreibung (Anlage A), die dieser Ausschreibung beigelegt ist, dient als Grundlage für die erste Angebotsphase. Sie gibt dem Bewerber einen Überblick über die Anforderungen und Erwartungen des Auftraggebers.

Bitte beachten Sie, dass die Leistungsbeschreibung in der Verhandlungsphase weiter präzisiert und angepasst wird. Die finale Leistungsbeschreibung wird Ihnen vor der zweiten Angebotsphase (Phase 4) als verbindliche Grundlage zur Abgabe Ihres finalen Angebots zur Verfügung gestellt.

Die Mindestanforderungen in der Leistungsbeschreibung sind nicht verhandelbar und müssen für einen Zuschlag erfüllt werden.

3.2.5 Anforderungskatalog

Der Anforderungskatalog (Anlage C), der dieser Ausschreibung als Anlage beigelegt ist, enthält die A- und B-Kriterien, die in der Angebotsphase zur Bewertung der eingereichten Angebote herangezogen werden. Diese Kriterien dienen dazu, die Qualität und Wirtschaftlichkeit der Angebote im Detail zu beurteilen und müssen vom Bewerber ausgefüllt werden.

Bitte beachten Sie, dass diese A- und B-Kriterien nicht mit den Eignungskriterien des Teilnahmewettbewerbs (Phase 1) zu verwechseln sind. Während die Eignungskriterien der Eignungsprüfung im Teilnahmewettbewerb dienen, werden die A- und B-Kriterien zur Bewertung Ihres Angebots in den folgenden Phasen des Verfahrens genutzt.

Der Anforderungskatalog gibt Ihnen eine klare Orientierung, welche Anforderungen zwingend zu erfüllen sind (A-Kriterien) und welche Bewertungskriterien (B-Kriterien) zur Bestimmung des wirtschaftlichsten Angebots herangezogen werden.

Die Anbieter füllen den Anforderungskatalog mit einer Kurzbeschreibung aus und verweisen auf die von Ihnen übermittelten Konzepte für die Detailbeschreibung.

3.2.6 Preisblatt

Das Preisblatt (Anlage D) dient dem Bewerber dazu, die preisliche Gestaltung der Lösung über die gesamte Vertragslaufzeit transparent, vollumfänglich und nachvollziehbar aufzuschlüsseln.

4 Anlagen für das Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb

Anlage 1.1.1 – Aufforderung Teilnahmewettbewerb
Anlage 1.1.2 – Bewerbungsbedingungen
Anlage 1.1.3.1 – Teilnahmeantrag
Anlage 1.1.4 – Eigenerklärung zur Eignung
Anlage 1.1.4.1 – Eigenerklärung Bezug Russland
Anlage 1.1.5 – Erklärung einer Bietergemeinschaft (optional)
Anlage 1.1.6 – Verzeichnis Unterauftragnehmer
Anlage 1.1.7 – Verpflichtungserklärung anderer Unternehmen_Formular
Anlage 1.1.8 – Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung
Anlage 1.1.13 – Bewerberdialog Frage-Antwort-Katalog

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung
Anlage 2 – Anforderungskatalog samt Entwicklungspfad Barrierefreiheit
Anlage 3 – Kriterienkatalog für Cloudleistungen
Anlage 4 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) inklusive der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)
Anlage 5 – Preisblatt
Anlage 6 – Support- und Wartungskonzept
Anlage 7 – Umsetzungskonzept
Anlage 8 – Vertragsergänzung DORA Neuverträge
Anlage 9 – Support und Wartung
Anlage 10 – Teststellung Beschreibung

Anlage A - Anforderungskatalog Lieferantenmanagement
Anlage B – Vertraulichkeitserklärung

HotMode-2_EVB-it-cloud-vertrag