



**Leistungsbeschreibung für die Vergabe von
Leistungen**

**Anlage 01
BVK**

Beschaffungs-Nr.:	004886_000
Bezeichnung der Leistung:	1. Erneuerung Hotline Telefonie



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	4
1.1.	Die Bayerische Versorgungskammer	4
1.2.	Leistungsübersicht	5
1.3.	Ausgangslage	5
1.4.	Auftraggeber und Benutzer	5
2.	Beschreibung der geforderten Leistungen	6
2.1.	Mindestanforderungen	6
	Durchführung in deutscher Sprache	6
	IT-Sicherheit	7
	Fachliche Anforderungen	7
	Technische Mindestanforderungen	7
2.2.	A-Kriterien	7
	Unterschiedliche Hotlines – Mandantenfähigkeit	8
	Call Routing und Queue Management	8
	IVR und Ansagen	8
	Benutzer-, Rollen- und Zugriffsmanagement	8
	Monitoring	8
	Reporting und Analytics	9
	Zentrale Telefonvermittlung	9
	Betrieb des Systems	9
	Konfigurationsmöglichkeiten, Workflow- und Prozessmanagement	10
	Barrierefreiheit (Accessibility) und UX	10
	Weitere technische Anforderungen	15



Support & Wartung.....	15
3. Projektumfang.....	16
3.1. Inhalte des Grundumfangs.....	16
3.2. Optionale Inhalte/Module	16
4. Projektorganisation und Projektablauf	17
5. Rechnungsstellung.....	19
5.1. Empfänger der Rechnung	19
5.2. Zeitpunkt und Format der Rechnung.....	19



2. Allgemeines

2.1. Die Bayerische Versorgungskammer

Die Bayerische Versorgungskammer (BVK) ist eine staatliche Oberbehörde des Freistaats Bayern mit Sitz in München. Sie ist die gesetzliche Vertreterin von zwölf (Versorgungs-)Anstalten und einer Körperschaft des öffentlichen Rechts, die ihren Versicherten Leistungen der Alters-, Berufsunfähigkeits- und Hinterbliebenenversorgung erbringen. Der Vertragsschluss erfolgt im Namen der von der BVK vertretenen juristischen Personen des öffentlichen Rechts:

1. Bayerische Ärzteversorgung
2. Bayerische Apothekerversorgung
3. Bayerische Architektenversorgung
4. Bayerische Ingenieurversorgung-Bau mit Psychotherapeutenversorgung
5. Bayerische Rechtsanwalts- und Steuerberaterversorgung
6. Bayerischer Versorgungsverband mit Zusatzversorgungskasse der bayerischen Gemeinden
7. Versorgungsanstalt der deutschen Bühnen
8. Versorgungsanstalt der deutschen Kulturorchester
9. Versorgungsanstalt der bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger
10. Pensionskasse des Schornsteinfegerhandwerks
11. Versorgungswerk des Bayerischen Landtags

jeweils juristische Personen des öffentlichen Rechts, jeweils gesetzlich vertreten durch die Bayerische Versorgungskammer, Denninger Str. 37, 81925 München.

Die Bayerische Versorgungskammer (BVK) entstand im Jahr 1995 bei der Aufteilung der damaligen Bayerischen Versicherungskammer in die Versicherungskammer Bayern und die Bayerische Versorgungskammer. Die BVK hat sich in der Zeit ihres eigenständigen Bestehens zum größten Verbund öffentlich-rechtlicher berufsständischer und kommunaler Versorgungseinrichtungen in Deutschland mit rund 1600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt.

Derzeit betreut die BVK über 2,6 Millionen Versicherte und Versorgungsempfänger mit dem Ziel, diesen eine sichere und solide Altersversorgung zu bieten. Die Versorgungseinrichtungen der BVK gehören mit einem Kapitalanlagevolumen von über € 112 Mrd. zu den großen institutionellen Kapitalanlegern in Bayern.



2.2. Leistungsübersicht

Ziel der Ausschreibung ist es, eine Cloud-Lösung zu beschaffen, um die Hotlines der BVK **zu vereinheitlichen und zu modernisieren**.

Hierbei soll ein Wechsel von MS Teams Hotlines auf eine ganzheitliche Omnichannel-Software erfolgen.

Im Anschluss sind weitere Verbesserungen – wo sinnvoll, unter Zuhilfenahme von generativer KI – angedacht. Hier ist Beratung erforderlich, die Umsetzung erfolgt durch die BVK.

Gegenstand des Verfahrens ist daher die Beschaffung einer dauerhaften Softwarelösung zur Ablösung der bestehenden Hotlines, inklusive Implementierungsunterstützung durch den Auftragnehmer, zur Integration in die bestehende Systemlandschaft und Inbetriebnahme bis zur vollständigen Ablösung der bestehenden Hotlines sowie

1. Support und Wartung der angebotenen Lösungen
2. Unterstützung der Auftraggeber bei der weiteren Umsetzung des Projekts (nach Inbetriebnahme der Lösung)
3. weitere projektbegleitende Leistungen.

Der genaue Leistungsumfang ergibt sich nur aus den Vergabeunterlagen, insbesondere Leistungsverzeichnis, Vertragsunterlagen und Anforderungskatalogen.

2.3. Ausgangslage

Die Anforderungen der Bedienbarkeit, Automatisierung, Auswertbarkeit und Integration an die Systemlandschaft der BVK werden von den aktuell heterogenen Tools nicht mehr erfüllt. Um die Modernisierung der Bayerischen Versorgungskammer weiter voranzutreiben und den Hotline-Betrieb zeitgemäß, effizient und mit branchenüblichen Standards zu gewährleisten, suchen wir nach einer markterprobten Lösung.

Allen Nutzern wird mit der neuen Lösung die komfortable Bedienung (bevorzugt, aber nicht zwingend über Microsoft Teams), eine effiziente Call-Steuerung, Live-Monitoring und Reporting ermöglicht. Gleichzeitig wird der Support- und Administrationsaufwand für die IT reduziert.

Die Lösung muss sowohl den Bürobetrieb als auch das Arbeiten im Homeoffice vollständig unterstützen. Alle Funktionalitäten müssen unabhängig vom Arbeitsort ohne Einschränkungen verfügbar sein.

2.4. Auftraggeber und Benutzer

Die interne IT der Bayerischen Versorgungskammer bietet für alle durch diese vertretenen Versorgungseinrichtungen einen gemeinsamen Dienst an und leitet die Einführung der neuen



Hotline-Lösung. Die Bedienung aus IT-Sicht und Nutzung aus End-User-Sicht müssen für das gesamte Unternehmen ermöglicht werden.

Der Nutzerkreis der Lösung sind ca. 400 Agents innerhalb der BVK, mit aktuell 50-60 verschiedenen Hotlines sowie einer zentralen Telefonvermittlung mit weiteren 4 Personen.

Die **zentrale Telefonvermittlung** ist die erste Anlaufstelle für alle allgemeinen Anrufe, sowohl für Leistungsempfänger als auch für Mieter, die keine direkte Nummer der Hotlines oder die Durchwahl der Sachbearbeiter kennen. Aufgabe der zentralen Telefonvermittlung ist es, die zuständigen Stellen und Hotlines zu ermitteln und die Anrufe zu verbinden. Die Vermittlungen können entweder direkt (so genannte Kaltvermittlung) oder mit Feedback erfolgen.

Die **weiteren Hotlines** beschäftigen sich mit den Belangen von Versicherten, Rentenempfängern sowie Mietern, Mietinteressenten, Handwerkern u. ä.

Volumen & Anzahl Workflows in 2025:

- **Calls der Hotlines:** ca. 500.000 jährlich
- **Calls der zentralen Telefonvermittlung:** 500–700 pro Tag, >90.000 Anrufe in 2025
- **Anzahl Workflows** aktuell in Nutzung: 50–60.

Der Nutzerkreis beinhaltet Personen mit Behinderungen sowie Personen mit zeitweisen Einschränkungen.

3. Beschreibung der geforderten Leistungen

3.1. Mindestanforderungen

Die Lösung muss folgende Mindestanforderungen erfüllen, um berücksichtigt werden zu können. Diese sind nicht verhandelbar.

Durchführung in deutscher Sprache

Der Auftragnehmer muss im Rahmen des gesamten Lifecycles des Tools die Kommunikation in deutscher Sprache gewährleisten. Das beinhaltet das Einführungsprojekt, die Bedienung und Benutzeroberfläche der Software selbst und den Basissupport nach Inbetriebnahme.



IT-Sicherheit

Die Lösung und ihre Infrastrukturkomponente müssen DSGVO-konform sein – auch bezüglich des Löschverhaltens.

Fachliche Anforderungen

Die Lösung muss folgende Hotline-/Contact-Center-Funktionalitäten erfüllen:

- Hotline-Betrieb / Mandantenfähigkeit
- Benutzer-, Rollen- und Zugriffsmanagement
- Agenten-Oberfläche / Bedienoberfläche (UX)
- Call-Routing und Queue-Management
- IVR- und Ansagen-Modul
- Vermittlungs- und Transfermodul (Zentrale Telefonvermittlung)
- Monitoring- und Supervisor-Modul
- Reporting und Analytics
- Schnittstellenfähigkeit (z. B. in Richtung CRM)
- Omnichannel
- KI-Funktionalitäten

Technische Mindestanforderungen

Die Lösung integriert sich in die bestehende Systemlandschaft, muss Microsoft Teams zertifiziert sein und funktioniert reibungslos mit AudioCodes Mediant 2600.

Die Zugriffsrechte werden über die zentrale Rechteverwaltung der BVK (Microsoft Entra ID / ehemals Azure Active Directory) gesteuert. Die Anmeldung erfolgt über Single-Sign-On.

Ein Backup von mindestens 90 Tagen ist notwendig – wahlweise per Konfiguration oder über eine geeignete Ersatzlösung.

Der Auftragnehmer stellt seine Lösung in verschiedenen Release-Channels bereit, um Änderungen und Entwicklungsstände frühzeitig testen und bewerten zu können. Ein Reporting bzw. eine zeitnahe Dokumentation zum Evergreen-Management wird bereitgestellt.

3.2. A-Kriterien

Verfahrensbezogener Hinweis:

Die hier folgenden A-Kriterien sind zwingend erforderlich. Die **A-Kriterien müssen im Rahmen des Erstangebots jedoch noch nicht erfüllt sein. Außerdem ist eine Verhandlung über den Zeitpunkt der Erfüllung der folgenden Kriterienkategorie möglich:**

- Barrierefreiheit (Accessibility) und UX



Die Leistungsbeschreibung kann im Rahmen der Verhandlungen angepasst werden. Wenn ein Angebot im Rahmen des finalen Angebots von A-Kriterien abweicht, wird das Angebot zwingend ausgeschlossen.

Im Anforderungskatalog stehen diese Anforderungen (neben weiteren Anforderungen, deren Umsetzung bewertet wird (B-Kriterien)) zur systematischen Prüfung nochmals einzeln aufgelistet. Eine Beschreibung, wie diese Anforderungen erfüllt werden, ist anbieterseitig im Anforderungskatalog einzutragen.

Unterschiedliche Hotlines – Mandantenfähigkeit

Das angebotene System muss mandantenfähig ausgelegt sein und die parallele Verwaltung mehrerer, voneinander unabhängiger Hotlines ermöglichen.

Call Routing und Queue Management

Das angebotene System muss umfassende Funktionen zur intelligenten Steuerung und Verteilung von Anrufen bereitstellen, um einen effizienten und störungsfreien Hotline-Betrieb sicherzustellen.

IVR und Ansagen

Das angebotene System muss flexible und qualitativ hochwertige Funktionen zur Erstellung, Verwaltung und zeitgesteuerten Steuerung von Ansagen bereitstellen.

Benutzer-, Rollen- und Zugriffsmanagement

Das angebotene System muss ein flexibles und fein granular steuerbares Rollen- und Berechtigungskonzept bereitstellen, um eine sichere und effiziente Administration des Hotline-Betriebs zu gewährleisten.

Monitoring

Das angebotene System muss umfassende Monitoring-Funktionen zur transparenten Echtzeit-Übersicht des Hotline-Betriebs bereitstellen.



Reporting und Analytics

Das angebotene System muss umfassende Funktionen zur Erstellung, Anzeige und Verwaltung von Berichten und Auswertungen bereitstellen.

Insbesondere sind korrekte Rollen und Berechtigungen sowie Anonymisierung von Daten hier wichtig.

Zentrale Telefonvermittlung

Das angebotene System muss eine leistungsfähige und benutzerfreundliche zentrale Telefonvermittlung bereitstellen, die eine effiziente Bearbeitung und Weiterleitung von Anrufen ermöglicht. Dabei sind mindestens die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

- **Einfache und effiziente Call-Handhabung**

Die Bedienung von Anrufen (z. B. Rufannahme, Verbinden mit und ohne Rückfrage, Halten von Gesprächen) erfolgt intuitiv und effizient über Mausbedienung sowie über konfigurierbare Tastatur-Shortcuts. Eine schnelle Bearbeitung von Anrufen ohne Medienbrüche ist sicherzustellen.

- **Echtzeit-Statusanzeige interner Nutzer**

Der aktuelle Status interner Microsoft-Teams-Nutzer (z. B. verfügbar, im Gespräch) ist in der Telefonvermittlungsoberfläche in Echtzeit ersichtlich, um gezielte und effiziente Weitervermittlungen zu ermöglichen.

- **Kontaktlisten zur schnellen Weitervermittlung**

Das System bietet die Möglichkeit, frei konfigurierbare Kontaktlisten anzulegen, beispielsweise für interne Hotlines oder häufig genutzte Zielnummern.

Die Weitervermittlung eines Anrufs erfolgt über diese Kontaktlisten mit möglichst einem Klick, alternativ per Tastatur-Shortcut oder mit sehr wenigen Tastatur-Tabs.

Betrieb des Systems

Das angebotene System muss einen stabilen, hochverfügbaren und integrationsfähigen Betrieb sicherstellen. Eine leistungsfähige C5-Cloud als Infrastrukturkomponente wird vorausgesetzt.



Konfigurationsmöglichkeiten, Workflow- und Prozessmanagement

Die Lösung ist so gestaltet, dass Konfigurationen und Anpassungen im laufenden Betrieb mit vertretbarem Aufwand durch fachlich geschulte, aber nicht tief technisch spezialisierte Personen vorgenommen werden können (Supervisoren). Ein hoher Grad an Benutzerfreundlichkeit wird sichergestellt, z. B. durch Low-Code-/No-Code-Ansätze oder vergleichbare Mechanismen.

Die Fähigkeit zur Automatisierung von Prozessen ist zwingend erforderlich. Eine integrierte Process Engine wird als vorteilhaft bewertet, ist jedoch keine Mindestanforderung.

Barrierefreiheit (Accessibility) und UX

a. Verpflichtung zur Barrierefreiheit

Die Versorgungseinrichtungen der BVK sind als öffentliche Stellen gesetzlich zur digitalen Barrierefreiheit verpflichtet. Für die BVK hat Barrierefreiheit zudem besondere Bedeutung, da sie selbst Menschen mit Einschränkungen beschäftigt sowie allen Menschen gleichberechtigte Nutzung der eingesetzten Systeme ermöglichen möchte.

Barrierefreiheit bedeutet, dass das gesamte Produkt (Frontend und Backend) entsprechend für alle Menschen mit und ohne behinderungsbedingte Einschränkungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe barrierefrei auffindbar, zugänglich und nutzbar sein muss.

b. Anforderung an assistive Technologien

Soweit die IT-Lösung nicht bereits selbst assistive Technologien enthält, muss über eine Schnittstelle für assistive Technologien eine uneingeschränkte Nutzung ermöglicht werden. Von Barrierefreiheit in diesem Sinn kann nicht gesprochen werden, wenn für assistive Technologien erst Anpassungen z. B. durch eine Hilfsmittelfirma programmiert werden müssten.

Das **Modul der zentralen Telefonvermittlung** muss erweiterbar sein für Braille-Tastatur und muss ausschließlich mittels Tastatur und Screenreader bedient werden können. Die eigentliche Braille-Erweiterung ist nicht Bestandteil der vorliegenden Vergabe.



c. Einhaltung gesetzlicher und normativer Standards

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die in § 3 Absatz 1 bis 4 der BITV 2.0 genannten Anforderungen zur Barrierefreiheit konsequent und umfassend beachtet und in der ausgeschriebenen IT-Lösung umgesetzt werden.

- Hierzu sind mindestens die Anforderungen aus dem europäischen Standard EN 301 549 (Accessibility requirements for ICT products and services) in ihrer jeweils aktuellen Fassung einzuhalten.
- Ergänzend sind die Anforderungen aus dem Standard DIN EN ISO 9241-171 (Leitlinien für die Zugänglichkeit von Software) einzuhalten.
- Wenn in der IT-Lösung Software enthalten ist, die dazu bestimmt und geeignet ist, den Inhalt von PDF-Dokumenten wiederzugeben, zu erzeugen oder wenn PDF-Dokumente Bestandteil der Lösung sind (z. B. Dokumentationen, Hilfsmaterialien, Anleitungen), müssen diese die Anforderungen der DIN ISO 14289-1 (PDF/UA-Standard) einhalten.

d. Barrierefreiheit von Dokumentationen und Schulungsmaterial

- e.** Hilfe-Funktionen, Benutzerhandbücher und Schulungsunterlagen müssen barrierefrei sein. Bei ihrer Gestaltung sind die in Abschnitt 9 (bei HTML-Format) oder 10 (bei nicht-HTML-Format) und 12 der EN 301 549 aufgeführten Anforderungen zur Barrierefreiheit einzuhalten. Insbesondere müssen alle **Shortcuts** und alle Einstellungsmöglichkeiten zur Barrierefreiheit (z. B. Größe von Schrift und Symbolen, Farb- und Kontrast-Einstellungen) vollständig und in barrierefreier Form dokumentiert sein.

f. Sicherstellung der Barrierefreiheit über die Vertragslaufzeit

Die jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit sind über die gesamte Vertragslaufzeit zu erfüllen, insbesondere auch bei Versionswechseln, Wartung und Pflege. Sofern die Anwendung zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch nicht vollständig barrierefrei ist, ist die vollständige Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen gemäß dem im Entwicklungspfad angegebenen Zeitraum (spätestens innerhalb von **18 Monaten** nach Vertragsbeginn) sicherzustellen. Darüber hinaus sind Änderungen und Weiterentwicklungen relevanter gesetzlicher Vorgaben (z.B. BITV 2.0) sowie technischer Standards (z.B. EN 301 549, WCAG, DIN EN ISO 9241-171, DIN ISO



14289-1) fortlaufend zu berücksichtigen und in die Weiterentwicklung der Lösung einzubeziehen.

Wenn die Barrierefreiheit nicht bis zu dem im Entwicklungspfad angegebenen Zeitraum hergestellt bzw. nachgeliefert ist, stellt dies einen Mangel und einen Garantiefall des gesamten gelieferten Produkts dar.

g. Nachweis bei vollständiger Barrierefreiheit

Anbieter, deren Lösung die Anforderungen zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe bereits vollständig erfüllt, weisen die Konformität durch geeignete Nachweise nach. Als Nachweise werden insbesondere akzeptiert:

- Konformitätsbericht nach EN 301 549
- Prüfbericht einer unabhängigen Prüfstelle
- PDF/UA-Prüfbericht (falls PDF Bestandteil der Lösung ist)
- gleichwertige technische Dokumentationen zur Barrierefreiheit
- funktionsfähige barrierefreie Demo- oder Testumgebung

Unabhängig von den eingereichten Nachweisen ist vom Anbieter in jedem Fall eine Demo- oder Testumgebung bereitzustellen, damit die Angaben im Rahmen der verifizierenden Teststellung fachlich überprüft werden können. Eine nähere Beschreibung ist in den Dokumenten **Bewerbungsbedingungen** und in der Anlage 03 Teststellung Beschreibung zu lesen.

h. Umsetzungsplan bei nicht vollständiger Barrierefreiheit

Auftragnehmer haben die Möglichkeit ein Angebot abzugeben, auch wenn die ausgeschriebene IT-Lösung zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe keine vollständige Barrierefreiheit im Sinne der Leistungsbeschreibung aufweist. Das bedeutet, dass die vollständige Umsetzung der Anforderungen nicht bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe vorliegen muss, sondern im Rahmen eines verbindlichen Entwicklungspfades erfolgt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Umsetzung innerhalb der im Angebot angegebenen Frist ab Vertragsbeginn sicherzustellen. Diese Frist wird Bestandteil des Vertrags und fließt in die Bewertung des Angebots ein.



Der Auftragnehmer gibt in **Anlage 2 Anforderungskatalog, Tabellenblatt Entwicklungspfad** an, zu welchem Zeitpunkt ab Vertragsschluss die Barrierefreiheit vollständig umgesetzt sein wird. Aus diesen Angaben zur Erfüllung aller Barrierefreiheitskriterien ergibt sich ein verbindlicher Zeitplan. Die Umsetzung der Barrierefreiheit ist Bestandteil der vertraglich vereinbarten Leistung.

Konkret benötigt werden **zwingend** folgende Aspekte der EN 301 549 und DIN EN ISO 9241 171 (oder gleichwertiger Normen), hier aufgelistet zum besseren Verständnis:

i. Screenreader-Kompatibilität:

Die Software muss mit aktuellen Screenreadern (NVDA, JAWS) vollständig nutzbar sein. Alle Steuerelemente müssen Rollen, Namen, Zustände und Werte korrekt über Accessibility-APIs bereitstellen. Informationen werden nicht ausschließlich per Farbe (z. B. Farbe Grün = Kontakt erreichbar) oder Icon (z. B. Haken-Icon = Kontakt erreichbar) kommuniziert, sondern sind zusätzlich durch programmatisch hinterlegte Alternativtexte vermittelt.

j. Tastaturbedienbarkeit:

Alle Funktionen der Anwendung müssen vollständig ohne Maus mit der Tastatur bedienbar sein. Tastatur-Kurzbefehle (sogenannte „Shortcuts“) sind für alle wesentlichen Funktionen (Anrufannahme, Auflegen, Halten, Weiterleiten, Suche im internen Telefonverzeichnis) vorhanden. Die Kurzbefehle können entweder angepasst oder auf Tastenkombination mit Modifikator-Tasten (z. B. Shift, Ctrl, Alt, Alt Gr, ...) umgestellt werden. Für Bedienelemente, die über komplexe Eingabeverfahren (z. B. per Maus mit Drag-and-Drop) bedient werden müssen, gibt es ein alternatives Bedienkonzept, welches per Tastatur bedient werden kann.

k. Strukturierte Benutzeroberfläche:

Die Benutzeroberfläche muss logisch strukturiert sein. Bereiche wie Anrufsteuerung, Kontaktdaten, Einstellungen oder Historie müssen übersichtlich gruppiert und für Screenreader klar erkennbar sein.



Überschriften, Gruppierungen und Regionen müssen programmatisch ausgezeichnet sein.

l. Fokusmanagement und logische Tab-Reihenfolge:

Der Fokus muss jederzeit sichtbar und vom Screenreader eindeutig erkennbar sein. Die Navigation durch die Oberfläche muss in logisch korrekter Reihenfolge erfolgen; Fokusfallen oder unerwartete Fokuswechsel sind unzulässig. Nach Aktionen wie Anrufannahme oder Dialogschließung muss der Fokus an einer vorhersehbaren und funktionslogischen Stelle verbleiben.

m. Korrekte Beschriftung aller Steuerelemente:

Alle Bedienelemente wie Buttons, Listen, Dialogschaltflächen und Menüeinträge müssen mit aussagekräftigen, programmatisch auslesbaren Beschriftungen versehen sein. Rein grafische Symbole ohne Alternativtext sind unzulässig. Die Bezeichnungen müssen den Zweck der Funktion direkt klar erkennbar machen, z. B. „Anruf annehmen“ statt „OK“ oder unbenannte Symbole.

n. Zugängliche Status- und Ereignismeldungen (Live-Regionen):

Alle dynamischen Ereignisse, die für die Bedienung relevant sind, müssen dem Screenreader unmittelbar (ohne Verschiebung des Fokus) zugänglich gemacht werden. Dazu gehören beispielsweise Status-Meldungen wie „Eingehender Anruf“, „Anruf wird gehalten“, „Weitergeleitet“, „Warteschlange: 2 Anrufe“ oder „Verbindung getrennt“. Die Meldungen müssen über geeignete Mechanismen wie Live Regionen oder Plattform Events bereitgestellt werden.

o. Barrierefreie Kontakt- und Telefonlisten:

Alle Listenansichten (Telefonbuch, Anrufliste, Warteschlange) müssen vollständig mit dem Screenreader auslesbar und per Tastatur steuerbar sein. Tabellarische Listen benötigen programmatisch erkennbare Spaltenüberschriften. Sortieren, Filtern und Navigieren muss ohne Maus möglich und zugänglich beschriftet sein.

p. Barrierefreie Dialoge und Fehlermeldungen:

Dialogfenster, Hinweise und Fehlermeldungen müssen automatisch den Fokus erhalten und vom Screenreader vollständig erfasst werden können. Fehlermeldungen müssen



eindeutig und programmatisch/textlich verfügbar sein und den betroffenen Eingabebereich benennen.

Weitere technische Anforderungen

Das System muss sich an standardisierte und dokumentierte Schnittstellen anbinden lassen.

Support & Wartung

Das angeforderte Support- und Wartungskonzept soll bezüglich Verfügbarkeiten und gegenseitiger Antwortzeiten mindestens der **Anlage 4_Support und Wartung** entsprechen. Die genaue Ausführung ist verhandelbar.

Ein Konzept muss **bei Angebotsabgabe für ein erstes Verhandlungsgespräch** vorgelegt werden und wird Vertragsbestandteil.



4. Projektumfang

4.1. Inhalte des Grundumfangs

Mit dem Einführungsprojekt sollen folgende **Funktionen implementiert** werden:

- Inbound-Hotline-Telefonie
- Warteschlangenmanagement
- einfache IVR-Navigation/Konfiguration
- Agentenarbeitsplätze
- Reporting (Echtzeitstatistiken & Historie)
- grundlegende Integrationen
- Administration & Betrieb

Die Hotlines der BVK sind in den benannten Grundfunktionen mit einer entsprechenden Schulungs- und Testphase mit der neuen Lösung auszustatten.

Eine Hypercare-Phase schließt jede Iteration ab. Der Auftragnehmer steht in diesen Phasen (in der Summe geschätzt 4–6 Wochen) mit einem dedizierten Hypercare-Support-Team beratend zur Verfügung als Unterstützung für die BVK-Administratoren zur Erfüllung folgender Aufgaben:

- Aufbau klarer Supportstrukturen: Einrichtung eines dedizierten Hypercare-Support-Teams mit schnellen Reaktionszeiten und klaren Eskalationsprozessen.
- Fehler schnell beheben: Schnelle Identifizierung und Behebung von Problemen, die während der Nutzung der neuen Lösung auftreten.
- Fragen der Nutzer beantworten: Unterstützung und Anleitung der Anwender bei der Nutzung der neuen Software oder des Produkts.
- Anpassung der Software: Anpassung der Software basierend auf dem Feedback der Anwender, um eine optimale Benutzererfahrung zu gewährleisten.

4.2. Optionale Inhalte/Module

Sollte für die Inbetriebnahme die Migration von Daten aus Drittsystemen der BVK notwendig sein, unterstützt der Auftragnehmer die Auftraggeber nach gesondertem Abruf bei der Realisierung dieses Vorhabens.

Nach der grundsätzlichen Sicherstellung des Betriebs der jeweiligen Hotlines stehen folgende Erweiterungen und Optimierungen des Systems im Raum:



- Optimierung des Nutzererlebnisses und der Bearbeitungszeiten in den Hotlines durch KI-gesteuerte Vorabfragen
- Automatisierung von Mitschriften / Notizen KI-gesteuert
- Anbindung an CRMs (je Versorgungswerk unterschiedlich)
- Ggf. Preferred Agent Routing / CLIP-/ANI-based Routing.

Diese werden **nach Abruf** durch den Auftraggeber unter Beratung durch den Auftragnehmer erbracht. Optionale Inhalte werden erst im Fall von freien Kapazitäten umgesetzt.

Daraus ergeben sich keine Ansprüche des Auftragnehmers auf Abruf der Folgebeauftragungen.

5. Projektorganisation und Projektablauf

5.1. Zielzeitplan des Auftraggebers (indikativ)

Der nachfolgend dargestellte Projektzeitplan beschreibt die derzeitige Planung des Auftraggebers und dient den Bietern als Orientierung für die Angebotserstellung.

Die Bieter sind aufgefordert, auf Basis dieses Zeitplans einen eigenen, realistischen und ggf. optimierten Projektplan vorzulegen.

Zielsetzung des Zeitplans

- Produktivsetzung der Hotline-/Telefonieplattform bis spätestens 01.07.2027
- Minimierung von Betriebsunterbrechungen während der Migration
- Sicherstellung eines strukturierten Übergangs von den Bestandssystemen

Phasen und Meilensteine

Phase	Zeitraum	Meilenstein / Ergebnis
Projektstart (Kick-off)	Nov/Dez 2026	Projektorganisation etabliert
Analyse & Konzepte	KW 48/2026–KW 05/2027	Abgestimmtes Zielbild, Fachkonzept Standard- Workflow, Grobkonzept Echtzeit- Statistiken und historische Reports, Grobkonzept Storage



		und Backup, Architektur- und Integrationskonzept
Technischer Durchstich	KW 06–08/2027	System eingerichtet in Test, Grundsätzliche Funktionstests
Implementierung / Konfiguration	KW 09–15/2027	System eingerichtet und konfiguriert Produktion
Testphase (inkl. UAT & Abnahme)	KW 16–20/2027	Abnahmefähigkeit erreicht
In Wellen: Go-live-Vorbereitungen / Testphasen für Hotlines / Go-lives / Hypercare	ab KW 21/2027	Schulungen, Cutover-Planung, Betriebsfreigabe; Produktivsetzung von 50 Hotlines (Vorgehen tbd)
Stabilisierungsphase (Hypercare)	KW 26–38/2027	Stabiler Betrieb nachgewiesen
Regelbetrieb	ab KW 39/2027	SLA-gemäßer Betrieb

5.2. Ablauf und Organisation beim Auftragnehmer

Der Auftragnehmer schuldet für den verbindlichen Grundumfang Projektorganisation und Projektdurchführung gemäß seinem finalen Angebot, mindestens jedoch die **Anforderungen laut erstelltem Konzept**.

Der Auftragnehmer schuldet als Teil des Projekts auch die für die Einführung erforderlichen initialen Schulungen. Diese sollen unter Verwendung eines Key-User- und Train-the-Trainer-Ansatzes durchgeführt werden. Außerdem muss das Umsetzungskonzept den **phasenweisen Rollout der 50 Hotlines** beinhalten. Die Anforderung der BVK ist, diese nacheinander und in kleinen Gruppen umzustellen.

Der Auftragnehmer befähigt im Rahmen der Projektdurchführung (auch durch die Schulungen, die Bereitstellung von Dokumentation und aktivem Coaching sowie der Begleitung einer intensiven Testphase) die Mitarbeitenden der BVK dazu, das Produkt eigenständig zu betreiben und zu erweitern. Der Auftragnehmer unterstützt die BVK bei der Transition der Hotlines auf das neue System (Grundausbau) wie oben beschrieben.



Der Auftragnehmer stellt den Auftraggebern spätestens zum Abschluss des Initialprojekts die Dokumentation der Lösung bereit.

Nach Zuschlag und insbesondere während des Implementierungsprojekts ist der Auftragnehmer zudem zur aktiven Mitarbeit am Risikomanagementprozess der BVK verpflichtet.

Verfahrenshinweis: Die Entscheidung über die Auftragsvergabe erfolgt auch auf der Grundlage des auftragsbezogenen Konzeptes zum geplanten Projektablauf für das Projekt. Dieses Konzept ist mit dem Angebot einzureichen und wird Vertragsbestandteil. Bitte beachten Sie zur Anforderung und Wertung die **Vergabeunterlage 1.1.2 - Bewerbungsbedingungen**., Bitte beachten Sie zum Inhalt auch das Formblatt 7, Umsetzungskonzept.

6. Rechnungsstellung

6.1. Empfänger der Rechnung

Die Rechnungsadresse lautet

1. **Rechnungsversand**
Bayerische Versorgungskammer
Arabellastraße 33
Abteilung IT042
81925 München
2. **Elektronischer Rechnungsversand**
IT-Rechnungen@versorgungskammer.de

Es ist vorrangig der elektronische Rechnungsversand im PDF-Format gefordert.

6.2. Zeitpunkt und Format der Rechnung

Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt monatlich unter Vorlage der genehmigten Leistungsnachweise.

Die Leistungsnachweise müssen datumsgenau Namen der Personen beinhalten sowie pro Themengebiet geleistete Stunden.



Bayerische
Versorgungskammer

Die Leistungsnachweise müssen im Projektverlauf jeweils vor Rechnungsstellung von der Projektleitung freigegeben werden.