



Datum: 21.08.2026
Zuständiger Bearbeiter der Vergabestelle: Romy Kempa-Kauerhof
Verfahrensordnung: VgV
Vergabeart: Offenes Verfahren
Ende der Angebotsfrist: 22.09.2026, 23.59 Uhr
Ende der Bindefrist: 30.10.2026

Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes

Vergabeverfahren: 8753-2026 Lizenzen Service Now
Bezeichnung des Leistungsgegenstandes: Beschaffung einer integrierten Softwarelösung zur Unterstützung des IT-Service-Managements (ITSM) sowie des Hardware-Asset-Managements (HAM).

Der Umfang der Leistung ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

In den Angebotspreis sind alle mit diesem Auftrag verbundenen Kosten einzubeziehen, insbesondere dürfen auch keine zusätzlichen Kosten für Überführung, Zoll, Versicherung oder sonstige Nebenkosten später in Rechnung gestellt werden.

1. Ausführungsfrist / Leistungszeitraum

Die Ausführungsfrist bzw. der Leistungszeitraum erstreckt sich ab 1.11.2026.

2. Kommunikation / Auskünfte im Vergabeverfahren

Die Kommunikation erfolgt elektronisch über die Vergabeplattform DTVP (deutsches Vergabeportal, www.dtv.de).

Bieterfragen im laufenden Vergabeverfahren sind grundsätzlich über DTVP einzureichen und müssen bis spätestens zum **15.09.2026** vorliegen.

Später eingehende Fragen können ggf. nicht mehr bearbeitet und beantwortet werden.

Es obliegt allein dem Interessenten, sich über die Aktualität der bereitgestellten Vergabeunterlagen zu informieren, um sein Angebot entsprechend den Anforderungen abzugeben.

3. Losweise Vergabe

- ☒ nein
- ☐ ja, Angebote sind möglich
 - ☐ nur für ein Los
 - ☐ für ein oder mehrere Lose
 - ☐ nur für alle Lose (alle Lose müssen angeboten werden)

Der Zuschlag ist auf die folgende Anzahl an Losen beschränkt: .

4. Mehrere Hauptangebote

Die Abgabe von mehr als einem Hauptangebot ist

- ☒ nicht zugelassen.
- ☐ zugelassen.

Es sind Hauptangebote zulässig, unter folgenden Bedingungen: .

Die Hauptangebote sind eindeutig zu kennzeichnen. Fehlt diese Kennzeichnung oder werden mehr als die zugelassene Angebotsanzahl abgegeben, werden alle Angebote des Bieters ausgeschlossen. Die Vollständigkeit der Angebotsunterlagen wird je Angebot gesondert festgestellt.

5. Nebenangebote

- ☒ Nebenangebote sind nicht zugelassen.
- ☐ Nebenangebote sind zugelassen, unter folgenden Bedingungen: .
 - ☐ auch ohne die Abgabe eines Hauptangebotes
 - ☐ nur mit Abgabe eines Hauptangebotes

Nebenangebote sind auf gesonderter Anlage zu unterbreiten, als solche zu kennzeichnen und müssen die in den Vergabeunterlagen festgelegten Mindestanforderungen erfüllen.

6. Zugelassene Wege der Übermittlung der Angebote

- ☒ elektronische Übermittlung über das deutsche Vergabeportal (DTVP)
 - ☒ in Textform
 - ☐ mit fortgeschrittener/m Signatur/Siegel
 - ☐ mit qualifizierter/m Signatur/Siegel
- ☐ Postalischer Versand

7. Verhandlungen

Bei der Durchführung eines/r Verhandlungsverfahrens mit / ohne Teilnahmewettbewerb bzw. Verhandlungsvergabe mit / ohne Teilnahmewettbewerb behält sich der Auftraggeber gemäß § 17 Abs. 11 VgV bzw. § 12 Abs. 4 UVgO vor, den Zuschlag, auch ohne zuvor verhandelt zu haben, auf ein Angebot zu erteilen.

8. Prüfung und Wertung der Angebote

Die Angebote werden gemäß den Vorschriften der §§ 56 bis 58 VgV geprüft und gewertet.

8.1 Ausschlusskriterien

Lfd. Nr.	Ausschlusskriterien – Nichterfüllung führt zum Ausschluss
	Nichterfüllung der Mindestanforderungen Zertifizierung gemäß Leistungsverzeichnis (Kennzeichnung „Muss“):
1	1. Auftragsverarbeitung, Verträge 1.1 Abschluss eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO 1.2 Bereitstellung und Bestandteil von technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) 1.3 Transparenz über Unterauftragsverarbeiter (Bestandteil im AVV)
2	2. Datenstandort & Zugriff (Angabe in AVV) 2.1 Datenverarbeitung ausschließlich in Deutschland (Ausführung im AVV) 2.2 Kein Drittlandtransfer personenbezogener Daten (Ausführung im AVV) 2.3 Einschränkung von Supportzugriffen auf EU/EWR (Ausführung im AVV)
3	3. Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO) 3.1 Verschlüsselung von Daten bei Übertragung und Speicherung 3.2 Rollenbasiertes Berechtigungskonzept (RBAC) 3.3 Mehrfaktor-Authentifizierung (MFA) für privilegierte Zugriffe 3.4 Protokollierung und Nachvollziehbarkeit von Zugriffen 3.5 Patch- und Schwachstellenmanagement 3.6 Regelmäßige Datensicherung und Wiederherstellbarkeit der Daten
4	4. Zertifizierungen & Standards 4.1 Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 oder gleichwertig 4.2 Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) 4.3 BSI-Grundschutz-Zertifizierung oder gleichwertige Sicherheitsstandards 4.4 Nachweis eines C5-Testats (Typ 2) oder gleichwertiger Cloud-Sicherheitszertifizierung
5	5. Datenschutzprinzipien (als separates Dokument oder Bestandteil TOM) 5.1 Unterstützung von datenschutzfreundlicher Systemgestaltung (Art. 25 DSGVO) 5.2 Möglichkeit zur Datenminimierung und Zweckbindung
6	6. Löschung & Datenmanagement (als separates Dokument oder Bestandteil TOM) 6.1 Unterstützung definierter Löschkonzepte 6.2 Automatisierte Löschmechanismen
7	7. KI- und Cloud-spezifische Anforderungen (als separates Dokument oder Bestandteil TOM) 7.1 Keine Nutzung personenbezogener Daten für KI-Training 7.2 Kontrollierbarkeit und Deaktivierbarkeit von KI-Funktionen

8.2 Zuschlagskriterien

Lfd. Nr.	Zuschlagskriterien	Gewichtung in %
1	Bewertungspreis	60%
2	Bewertung des Auftragsvertrags (AVV) (insb. Datenstandort & Zugriff) • Klarheit und Verbindlichkeit der Regelungen zu Datenstandort • Nachvollziehbarkeit von Zugriffsbeschränkungen • Transparenz zu Unterauftragsverarbeitern	15%
3	Qualität und Nachweis der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)	10%

	• Qualität, Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit der bereitgestellten TOM-Dokumentation. • Nachweis der tatsächlichen Umsetzung und Wirksamkeit der TOM, z. B. durch Auditberichte, Prüfverfahren oder dokumentierte Kontrollen	
4	Qualität der Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzepte • Datenminimierung und Zweckbindung • Löschkonzepte und Automatisierung • Umgang mit KI-Funktionen (Transparenz, Deaktivierbarkeit)	10%
5	Support- und Betriebsqualität • Erreichbarkeit und Reaktionszeiten • Transparenz der Supportprozesse • Standort des Supports (z. B. EU/EWR)	5%

Die Bewertung der einzelnen Zuschlagskriterien mit Leistungspunkten erfolgt wie nachfolgend beschrieben, sofern im Leistungsverzeichnis keine anderslautende Bewertung angegeben ist. Die Leistungspunkte werden auf einer Skala von 0 bis 10 Punkten vergeben, wobei 10 den Maximalwert darstellt.

Die Zuschlagskriterien unterliegen der oben angegebenen Gewichtung aus der sich im Zusammenhang mit den vergebenen Leistungspunkten die Gesamtpunkte errechnen.

Die Ermittlung der Leistungspunkte für den Bewertungspreis erfolgt mittels linearer Interpolation mit zwei Stellen nach dem Komma (kaufmännische Rundung).

Der niedrigste Preis erhält die volle Punktzahl. Für das 2-fache dieses Preises sowie höhere Preise werden 0 Punkte vergeben. Dazwischen erfolgt die Bewertung linear.

8.3 Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes

Der Bewertungspreis ermittelt sich aus den vom Bieter im Formular „Angebot“ gemachten Angaben als Gesamtpreis (netto) + (Einfuhr-/) Umsatzsteuer ohne Rücksicht auf die Steuerschuldnerschaft¹.

Die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots erfolgt durch die Bildung der Gesamtpunktzahl gemäß der oben angegebenen Bewertungssystematik. Das Angebot mit der höchsten Gesamtpunktzahl wird als das wirtschaftlichste Angebot angesehen.

Der Zuschlag wird entsprechend auf das, unter Berücksichtigung aller Umstände, wirtschaftlichste Angebot erteilt.

9. Sonstiges

Ab einer Auftragssumme von 30.000 Euro zzgl. USt. wird der Auftraggeber einen Auszug aus dem Wettbewerbsregister, gemäß Wettbewerbsregistergesetz, beim Bundeskartellamt über den Bewerber, welcher zur Angebotsabgabe aufgefordert werden soll, bzw. über den Bieter, auf dessen Angebot der Zuschlag erteilt werden soll, anfordern.

¹ Nettopreis des Angebots zzgl. gesetzlicher Steuer aus innergemeinschaftlichem Erwerb für Bieter aus dem EU-Binnenmarkt bzw. dem Angebotspreis zzgl. gesetzlicher Einfuhrumsatzsteuer für Bieter aus Drittländern.

10. Checkliste für die Bieter

Hinweis: Hier werden die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Vergabeunterlagen sowie die ggf. weiteren vom Bieter beizufügenden Unterlagen aufgelistet.

Verträge werden nach/mit Zuschlag mit dem Bestbieter deklaratorisch unterschrieben.

A – Vergabeunterlagen, die ausgefüllt als Anlagen mit dem Angebot einzureichen sind:

- ☒ Angebotsformular
- ☒ Leistungsverzeichnis (2 Tabellenblätter!)
- ☒ Eigenerklärung zur Eignung EU
- ☒ Vertrag EVB-IT-Überlassung Typ B
- ☒ Auftragsverarbeitung zum Vertrag.docx

B – weitere Unterlagen, die mit dem Angebot einzureichen sind:

- ☒ ein bietereigenes Detailangebot - ohne bietereigene AGB -
- ☒ Nachweise zu Ausschlusskriterien

C – Vergabeunterlagen, die beim Bieter verbleiben:

- ☒ Leistungsbeschreibung
- ☒ Protokoll Bieterfragen und Antworten²
- ☒ EVB-IT-Überlassung AGB Typ B
- ☒ Bewerbungsbedingungen UL

² Sofern das Dokument den Vergabeunterlagen, im Laufe des Vergabeverfahrens hinzugefügt wurde.