

Europaweite Vergabe der
**Bereitstellung und Implementierung eines
Omnichannel Contact Center Systems inkl.
KI- Funktionalität**

im Verhandlungsverfahren mit
Teilnahmewettbewerb nach VgV

ANLAGE 1: TEILNAHMEFORMULAR



Teilnahmeformular

Seite 2 von 27 Seiten

Teil A: Allgemeine Angaben des Bewerbers

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

Teilnahme am Vergabeverfahren

- ☐ als Einzelbewerber
- ☐ als Bewerbergemeinschaft

Einzelbewerber

Name des Unternehmens		
Anschrift	Straße:	
	PLZ, Ort:	
Ansprechpartner	Name, Vorname:	
	Durchwahl:	
	Fax:	
	E-Mail:	
Gesellschaftsform (GbR, GmbH, AG, o.ä.)		
Haupteigentümer (Muttersgesellschaft, Gesellschafter)		

Teilnahmeformular

Seite 3 von 27 Seiten

Die Seiten 3 bis 7 sind nur im Falle einer Bewerbungsgemeinschaft auszufüllen:

Teilnehmer der Bewerbungsgemeinschaft

Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft 1		
Name des Unternehmens		
Anschrift	Straße:	
	PLZ, Ort:	
Ansprechpartner	Name, Vorname:	
	Durchwahl:	
	Fax:	
	E-Mail:	
Gesellschaftsform (GbR, GmbH, AG, o.ä.)		
Haupteigentümer (Muttersgesellschaft, Gesellschafter)		

Teilnahmeformular

Seite 4 von 27 Seiten

Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft 2		
Name des Unternehmens		
Anschrift	Straße:	
	PLZ, Ort:	
Ansprechpartner	Name, Vorname:	
	Durchwahl:	
	Fax:	
	E-Mail:	
Gesellschaftsform (GbR, GmbH, AG, o.ä.)		
Haupteigentümer (Muttersgesellschaft, Gesellschafter)		

Teilnahmeformular

Seite 5 von 27 Seiten

Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft 3		
Name des Unternehmens		
Anschrift	Straße:	
	PLZ, Ort:	
Ansprechpartner	Name, Vorname:	
	Durchwahl:	
	Fax:	
	E-Mail:	
Gesellschaftsform (GbR, GmbH, AG, o.ä.)		
Haupteigentümer (Muttergesellschaft, Gesellschafter)		

Teilnahmeformular

Seite 6 von 27 Seiten

Angaben zur Aufgabenteilung innerhalb der Bewerbergemeinschaft



Staatsbank für Baden-Württemberg

Seite 7 von 27 Seiten

Der bevollmächtigte Vertreter vertritt die Mitglieder der Bewerbergemeinschaft. Die Mitglieder der Bewerbergemeinschaft haften gesamtschuldnerisch.

Teilnahmeformular

Seite 8 von 27 Seiten

Unterauftragnehmer

Ich/wir beabsichtige/n,

- ☐ sämtliche vertragsgegenständlichen Leistungen selbst zu erbringen.
- ☐ die unten aufgeführten Leistungen durch die Einbindung eines Unterauftragnehmers zu erbringen.

[Hinweis: Bitte ankreuzen und ggf. Tabelle ausfüllen]

Verzeichnis der Unterauftragnehmer

Vorgesehene Tätigkeit	Name / Anschrift

Teilnahmeformular

Seite 9 von 27 Seiten

Teil B: Eignungsnachweise

Hinweis:

Im Falle einer Teilnahme als Bewerbergemeinschaft sowie im Fall der Eignungsleihe ist dieses Formblatt, Teil B, zu kopieren und von jedem Mitglied der Bewerbergemeinschaft sowie von den Unternehmen, auf die im Rahmen der Eignungsleihe zugegriffen wird, gesondert auszufüllen.

Die Unternehmen, auf die sich ein Bewerber zum Nachweis seiner Eignung stützt, müssen die Eignung nach der europaweiten Vergabebekanntmachung hinsichtlich derjenigen Eignungskriterien erfüllen, zu deren Nachweis sich der Bewerber auf die Eignung des Unternehmens stützt. Zudem sind die Erklärungen über das Vorliegen von Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 1 bis 4 GWB und § 124 Abs. 1 GWB auch für diese Unternehmen vorzulegen.

Sofern ein Bewerber zum Nachweis seiner Eignung die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch nimmt (Eignungsleihe), ist der Vergabestelle nachzuweisen, dass dem Bewerber die erforderlichen Mittel tatsächlich zur Verfügung stehen werden, indem beispielsweise eine entsprechende **Verpflichtungserklärung** dieses Unternehmens vorgelegt wird.

Teilnahmeformular

Seite 10 von 27 Seiten

Eigenerklärung zu Ausschlussgründen gemäß § 123 GWB

Hinweis: Soweit eine der nachfolgenden Erklärungen nicht abgegeben werden kann, ist diese zu streichen. Zudem sind nachfolgend im separaten Kasten die näheren Umstände hierzu zu erläutern.

Ich erkläre/wir erklären, dass keine Person, die dem Unternehmen (Bewerber) zuzurechnen ist, rechtskräftig verurteilt ist wegen eines Straftatbestandes, der im Folgenden aufgezählt ist und gegen das von mir/uns vertretene Unternehmen keine Geldbuße nach § 30 OWiG rechtskräftig festgesetzt worden ist wegen einer Straftat nach:

1. § 129 des Strafgesetzbuchs (StGB) (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a StGB (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b StGB (kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland),
2. § 89c StGB (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat,
3. § 261 StGB (Geldwäsche),
4. § 263 StGB (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,
5. § 264 StGB (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,
6. § 299 StGB (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr), §§ 299a und 299b des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im Gesundheitswesen),
7. § 108e StGB (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern) oder § 108f des Strafgesetzbuchs (unzulässige Interessenwahrnehmung),
8. den §§ 333 und 334 StGB (Vorteilsgewährung und Bestechung), jeweils auch in Verbindung mit § 335a StGB (Ausländische und internationale Bedienstete),
9. Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr),

Teilnahmeformular

Seite 11 von 27 Seiten

10. den §§ 232, 232a Absatz 1 bis 5, den §§ 232b bis 233a des Strafgesetzbuches (Menschenhandel, Zwangsprostitution, Zwangsarbeit, Ausbeutung der Arbeitskraft, Ausbeutung unter Ausnutzung einer Freiheitsberaubung).

Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich.

Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.

Darüber hinaus erkläre ich/erklären wir, dass das Unternehmen seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben und Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen ist.

Erläuterung bei Nichtabgabe der vorstehenden Erklärung:
[nur bei Bedarf auszufüllen]

Teilnahmeformular

Seite 12 von 27 Seiten

Eigenerklärung zu Ausschlussgründen gemäß § 124 GWB

Hinweis: Soweit eine der nachfolgenden Erklärungen nicht abgegeben werden kann, ist diese zu streichen. Zudem sind nachfolgend im separaten Kasten die näheren Umstände hierzu zu erläutern.

Ich erkläre/Wir erklären in Bezug auf das durch uns vertretene Unternehmen, dass

- das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nicht nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat,
- das Unternehmen nicht zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens kein Insolvenzverfahren oder kein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens nicht mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen nicht im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat,
- das Unternehmen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nicht nachweislich eine schwere Verfehlung begangen hat, durch die die Integrität des Unternehmens infrage gestellt wird,
- das Unternehmen keine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken,
- kein Interessenkonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens besteht, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den öffentlichen Auftraggeber tätigen Person bei der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte,
- das Unternehmen nicht bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens einbezogen war,
- das Unternehmen eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags nicht erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt hat und dies zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadensersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge geführt hat,
- das Unternehmen in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien keine schwerwiegende Täuschung begangen und Auskünfte nicht zurückhält und in der Lage ist, die erforderlichen Nachweise zu übermitteln,

Teilnahmeformular

Seite 13 von 27 Seiten

- das Unternehmen

1. nicht versucht hat, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen,
2. nicht versucht hat, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die es unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, oder
3. nicht fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt hat, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten, oder versucht hat, solche Informationen zu übermitteln.

Erläuterung bei Nichtabgabe einer der vorstehenden Erklärungen:
[nur bei Bedarf auszufüllen]

Teilnahmeformular

Seite 14 von 27 Seiten

Eigenerklärung gemäß § 19 Abs. 3 Mindestlohngesetz (MiLOG)

Hinweis: Falls die Erklärung nicht abgegeben werden kann, bitte Erläuterung hierzu und ggf. erläutern, weshalb die Voraussetzungen für einen Ausschluss von der Teilnahme an diesem Vergabeverfahren gemäß § 19 Abs. 1 MiLoG nicht vorliegen.

Ich erkläre / wir erklären,

dass ich / wir **nicht** wegen eines Verstoßes gegen § 21 MiLoG mit einer Geldbuße von wenigstens EUR 2.500,00 belegt worden bin/sind.

Erläuterung bei Nichtabgabe der vorstehenden Erklärung:

[nur bei Bedarf auszufüllen]

Teilnahmeformular

Seite 15 von 27 Seiten

Eigenerklärung zu Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014

(von allen Bewerbern / Bietern / allen Mitgliedern von Bewerber- bzw. Bietergemeinschaften)

Die nachfolgende Erklärung gebe/n ich/wir verbindlich ab (ggf. zugleich in Vertretung für die lt. Teilnahmeantrag / Angebot Vertretenen auch für diese):

1. Der / die **Bewerber / Bieter** gehört / gehören nicht zu den
in **Artikel 5 k)** Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren,
genannten Personen oder Unternehmen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen,
 - a) durch die russische Staatsangehörigkeit des Bewerbers/Bieters oder die Niederlassung des Bewerbers/Bieters in Russland,
 - b) durch die Beteiligung einer natürlichen Person oder eines Unternehmens, auf die eines der Kriterien nach Buchstabe a zutrifft, am Bewerber/Bieter über das Halten von Anteilen im Umfang von mehr als 50%,
 - c) durch das Handeln der Bewerber/Bieter im Namen oder auf Anweisung von Personen oder Unternehmen, auf die die Kriterien der Buchstaben a und/oder b zutrifft.
2. Die am Auftrag als **Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden**, beteiligten Unternehmen, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, gehören ebenfalls nicht zu dem in der Vorschrift genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift.

Teilnahmeformular

Seite 16 von 27 Seiten

3. Es wird bestätigt und sichergestellt, dass auch während der Vertragslaufzeit keine als **Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden**, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt.

Erläuterung bei Nichtabgabe der vorstehenden Erklärung:

[nur bei Bedarf auszufüllen]

Teilnahmeformular

Seite 17 von 27 Seiten

Eigenerklärung über den Jahresumsatz in den vergangenen drei abgeschlossenen Jahren einschließlich des Umsatzes mit vergleichbaren Leistungen

Umsatz in EUR netto/Jahr	2023	2024	2025
Gesamtumsatz			
Umsatz mit vergleichbaren Leistungen (Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Centers inkl. KI-Funktionalität)			

Folgender Mindestumsatz ist vorzuweisen:

- Es muss ein Gesamtumsatz von jeweils durchschnittlich (mindestens) EUR 1.500.000 netto in den Jahren 2023 bis 2025 erzielt worden sein.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Vorlage einer Bestätigung eines vereidigten Wirtschaftsprüfers/Steuerberaters oder entsprechend testierte Jahresabschlüsse oder entsprechend testierte Gewinn- und Verlustrechnungen zu verlangen.

Teilnahmeformular

Seite 18 von 27 Seiten

Eigenerklärung über das Bestehen einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme in Höhe von mind. 1 Mio. EUR für Personen- und Sachschäden sowie Vermögensschäden oder Eigenerklärung, im Auftragsfalle einen entsprechenden Versicherungsvertrag zu schließen.

Ich / Wir erklären, dass eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme in Höhe von mind. 1 Mio. EUR für Personen- und Sachschäden sowie Vermögensschäden besteht bzw. dass wir eine solche Versicherung im Auftragsfalle abschließen werden.

Hinweise der Vergabestelle:

Die geforderte Eigenerklärung zur Betriebshaftpflichtversicherung ist von Bewerbungsgemeinschaften nur einmal vorzulegen.

Mit dem Teilnahmeantrag ist neben dieser Eigenerklärung noch keine Erklärung einer Versicherungsgesellschaft vorzulegen.

Teilnahmeformular

Seite 19 von 27 Seiten

Teil C: Referenzen

Nachweis von Referenzen über vergleichbare Beratungsleistungen

Der Bewerber hat folgende Mindestreferenz vorzulegen:

- Mindestens eine Referenz über die Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Centers Systems inkl. KI- Funktionalität. Die Leistungserbringung (abgeschlossene Implementierung) darf dabei nicht vor dem 01.01.2023 abgeschlossen worden sein.

Hinweis:

Die geforderten Mindestreferenzen sind von Bewerbungsgemeinschaften insgesamt nur einmal vorzulegen.

Die Erklärungen über das Referenzprojekt muss folgende Angaben enthalten:

- Projektbezeichnung,
- Auftraggeber mit Ansprechpartner und Telefonnummer,
- Branche des Auftraggebers,
- Beschreibung zur Leistungserbringung,
- Leistungsumfang (Art und Inhalt der Leistung),
- Leistungszeitraum,
- Angaben zur Dauer der Implementierung.

Die Vorlage von mehr als 3 Referenzen ist nicht gewünscht.

Teilnahmeformular

Seite 20 von 27 Seiten

Anlage A.1: Referenzprojekt 1

Bezeichnung Referenzprojekt	
Auftraggeber mit Ansprechpartner und Telefonnummer	
Branche des Auftraggebers	☐ Förderbank ☐ Kreditinstitute oder Finanzbranche ☐ Sonstige Auftraggeber
Kurze Beschreibung der Leistungserbringung	
Leistungsumfang (Art und Umfang der Leistungen): Bearbeitete Themenfelder	☐ Die Referenzlösung deckt mindestens 3 integrierte Kontaktkanäle in einem einheitlichen System ab (Telefonie als Pflicht und mindestens zwei weiteren Kontaktkanälen (z.B. E-Mail, Web-Chat, Messenger, Social Media)). ☐ Einsatz von KI-basierten Funktionen im produktiven Betrieb für den 1st-Level-Service, z. B.: Conversational AI / Chatbot / Voicebot, automatische Beantwortung standardisierter Anfragen. KI-Assistenz für Agent:innen (z. B. Antwortvorschläge) ☐ Automatisiertes Routing von Kundenanfragen nicht nur nach Kontaktkanal , sondern z. B. nach: Anliegen/Klassifikation, Fähigkeiten (Skill-Based Routing), Prioritäten oder Kundenstatus

Teilnahmeformular

Seite 21 von 27 Seiten

	□ Die Referenz bezieht sich auf einen vergleichbaren oder größeren Betrieb. Objektive Mindestanforderung (Beispiel): ≥ 100 gleichzeitige Agent:innen oder ≥ 300.000 bearbeitete Kundenkontakte pro Jahr □ Nachgewiesene Integration des Contact Centers mit mindestens einem angebundenen Drittsystem, z. B.: CRM, Fachanwendungen, DMS / Ticketsystem □ Betrieb unter professionellen Sicherheits- und Datenschutzbedingungen, z. B.: DSGVO-konformer Betrieb (u.a. Verarbeitung von Sozialdaten gem. §67 SGB X), Abhörsicherheit, Hosting in EU (Cloud), Rollen- und Berechtigungskonzepte □ Die Referenz umfasst nicht nur den Betrieb, sondern auch die Einführung des Systems, inkl.: Konzeptions- und Implementierungsphase, Schulung der Agent:innen, Go-Live-Begleitung
Zeitraum der Leistungserbringung (Beginn u. Ende in tt.mm.jjjj)	
Abschluss der Implementierung (tt.mm.jjjj)	
Dauer der Implementierungsphase in Monaten	

Teilnahmeformular

Seite 22 von 27 Seiten

Anlage A.2: Referenzprojekt 2

Bezeichnung Referenzprojekt	
Auftraggeber mit Ansprechpartner und Telefonnummer	
Branche des Auftraggebers	☐ Förderbank ☐ Kreditinstitute oder Finanzbranche ☐ Sonstige Auftraggeber
Kurze Beschreibung der Leistungserbringung	
Leistungsumfang (Art und Umfang der Leistungen): Bearbeitete Themenfelder	☐ Die Referenzlösung deckt mindestens 3 integrierte Kontaktkanäle in einem einheitlichen System ab (Telefonie als Pflicht und mindestens zwei weiteren Kontaktkanälen (z.B. E-Mail, Web-Chat, Messenger, Social Media)). ☐ Einsatz von KI-basierten Funktionen im produktiven Betrieb für den 1st-Level-Service, z. B.: Conversational AI / Chatbot / Voicebot, automatische Beantwortung standardisierter Anfragen. KI-Assistenz für Agent:innen (z. B. Antwortvorschläge) ☐ Automatisiertes Routing von Kundenanfragen nicht nur nach Kontaktkanal , sondern z. B. nach: Anliegen/Klassifikation, Fähigkeiten (Skill-Based Routing), Prioritäten oder Kundenstatus

Teilnahmeformular

Seite 23 von 27 Seiten

	□ Die Referenz bezieht sich auf einen vergleichbaren oder größeren Betrieb. Objektive Mindestanforderung (Beispiel): ≥ 100 gleichzeitige Agent:innen oder ≥ 300.000 bearbeitete Kundenkontakte pro Jahr □ Nachgewiesene Integration des Contact Centers mit mindestens einem angebundenen Drittsystem, z. B.: CRM, Fachanwendungen, DMS / Ticketsystem □ Betrieb unter professionellen Sicherheits- und Datenschutzbedingungen, z. B.: DSGVO-konformer Betrieb (u.a. Verarbeitung von Sozialdaten gem. §67 SGB X), Abhörsicherheit, Hosting in EU (Cloud), Rollen- und Berechtigungskonzepte □ Die Referenz umfasst nicht nur den Betrieb, sondern auch die Einführung des Systems, inkl.: Konzeptions- und Implementierungsphase, Schulung der Agent:innen, Go-Live-Begleitung
Zeitraum der Leistungserbringung (Beginn u. Ende in tt.mm.jjjj)	
Abschluss der Implementierung (tt.mm.jjjj)	
Dauer der Implementierungsphase in Monaten	

Teilnahmeformular

Seite 24 von 27 Seiten

Anlage A.3: Referenzprojekt 3

Bezeichnung Referenzprojekt	
Auftraggeber mit Ansprechpartner und Telefonnummer	
Branche des Auftraggebers	☐ Förderbank ☐ Kreditinstitute oder Finanzbranche ☐ Sonstige Auftraggeber
Kurze Beschreibung der Leistungserbringung	
Leistungsumfang (Art und Umfang der Leistungen): Bearbeitete Themenfelder	☐ Die Referenzlösung deckt mindestens 3 integrierte Kontaktkanäle in einem einheitlichen System ab (Telefonie als Pflicht und mindestens zwei weiteren Kontaktkanälen (z.B. E-Mail, Web-Chat, Messenger, Social Media)). ☐ Einsatz von KI-basierten Funktionen im produktiven Betrieb für den 1st-Level-Service, z. B.: Conversational AI / Chatbot / Voicebot, automatische Beantwortung standardisierter Anfragen. KI-Assistenz für Agent:innen (z. B. Antwortvorschläge) ☐ Automatisiertes Routing von Kundenanfragen nicht nur nach Kontaktkanal , sondern z. B. nach: Anliegen/Klassifikation, Fähigkeiten (Skill-Based Routing), Prioritäten oder Kundenstatus

Teilnahmeformular

Seite 25 von 27 Seiten

	□ Die Referenz bezieht sich auf einen vergleichbaren oder größeren Betrieb. Objektive Mindestanforderung (Beispiel): ≥ 100 gleichzeitige Agent:innen oder ≥ 300.000 bearbeitete Kundenkontakte pro Jahr □ Nachgewiesene Integration des Contact Centers mit mindestens einem angebundenen Drittsystem, z. B.: CRM, Fachanwendungen, DMS / Ticketsystem □ Betrieb unter professionellen Sicherheits- und Datenschutzbedingungen, z. B.: DSGVO-konformer Betrieb (u.a. Verarbeitung von Sozialdaten gem. §67 SGB X), Abhörsicherheit, Hosting in EU (Cloud), Rollen- und Berechtigungskonzepte □ Die Referenz umfasst nicht nur den Betrieb, sondern auch die Einführung des Systems, inkl.: Konzeptions- und Implementierungsphase, Schulung der Agent:innen, Go-Live-Begleitung
Zeitraum der Leistungserbringung (Beginn u. Ende in tt.mm.jjjj)	
Abschluss der Implementierung (tt.mm.jjjj)	
Dauer der Implementierungsphase in Monaten	

Teilnahmeformular

Seite 26 von 27 Seiten

Teil D: Vertraulichkeitserklärung

Den Bietern werden mit Aufforderung zur Angebotsabgabe Unterlagen zur Verfügung gestellt, die als Vertrauliche Informationen eingestuft sind.

Wir verpflichten uns für die gesamte Dauer des Vergabeverfahrens sowie darüber hinaus

- die Vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen des vereinbarten Zwecks zu verwenden,
- die Vertraulichen Informationen nur gegenüber solchen Dritten und Mitarbeitern offen zu legen, die auf die Kenntnis dieser Informationen für die Teilnahme am Vergabeverfahren angewiesen sind,
- die Dritten und Mitarbeiter auf diese Vertraulichkeitsvereinbarung hinzuweisen und deren Einhaltung sicherzustellen,
- die Vertraulichen Informationen durch angemessene Sicherungs- und Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern und bei der Verarbeitung der Vertraulichen Informationen die gesetzlichen und vertraglichen Vorschriften zum Datenschutz einzuhalten. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen in (analoger) Anwendung des Art. 32 DSGVO und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf die Vertraulichkeit und die Beachtung des Datenschutzes (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO);
- die Verarbeitung (z.B. das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, die Verwendung, die Übermittlung, den Abgleich oder die Verknüpfung, das Löschen oder die Vernichtung) von Vertraulichen Informationen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der L-Bank außerhalb des Gebietes der Europäischen Union bzw. des EWR durchzuführen.

Teilnahmeformular

Seite 27 von 27 Seiten

Teil E: Erklärung zum Teilnahmeantrag

Wir geben den Teilnahmeantrag im Verfahren zur Vergabe der Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Center Systems inkl. KI-Funktionalität mit den vorstehenden Erklärungen nach Teil A bis D sowie mit den beigefügten Anlagen ab.

Ich bin mir/Wir sind uns bewusst, dass eine wissentlich falsche Erklärung und Angabe meinen/unseren Ausschluss von dieser und weiteren Auftragserteilungen zur Folge haben kann.

Ort: _____

Datum: _____

Name(n) der Person(en), die den Teilnahmeantrag für den Bewerber/die Bewerbergemeinschaft abgibt/abgeben