442876-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Softwarepaket und Informationssysteme – Erneuerung Hotline Telefonie
OJ S 122/2026 29/06/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Lieferleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Bayerische Versorgungskammer
E-Mail: einkauf@versorgungskammer.de
Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft
Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Erneuerung Hotline Telefonie
Beschreibung: Ausschreibung eines Systems für die Hotline Telefonie (gemeinsame Lösung für alle Hotlines in der BVK ungeachtet ob sie derzeit Voxtron nutzen oder Teams) als Cloudsystem.
Kennung des Verfahrens: b4e21dc4-9562-4cab-9853-dd26ff298804
Interne Kennung: 004886_000
Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren
Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen
Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Arabellastraße 33
Stadt: München
Postleitzahl: 81925
Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Deutschland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y4KMZUP#
Rechtsgrundlage:
Richtlinie 2014/24/EU
vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:
Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:
Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:
Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:
Betrug:
Korruption:
Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen:
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen:
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:
Zahlungsunfähigkeit:
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit:
Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten:
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Erneuerung Hotline Telefonie
Beschreibung: Ausschreibung eines Systems für die Hotline Telefonie (gemeinsame Lösung für alle Hotlines in der BVK ungeachtet ob sie derzeit Voxtron nutzen oder Teams) als Cloudsystem.
Interne Kennung: 004886_000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen
Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Arabellastraße 33
Stadt: München
Postleitzahl: 81925
Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbegrenzt

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:
Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert
Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein
Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung
Kriterium: Referenzen zu bestimmten Lieferungen
Beschreibung des Eignungskriteriums: mindestens zwei Referenzen, die in Größe und Komplexität mit dem Vorhaben der BVK vergleichbar sind. Mindestens eine dieser Referenzen sollte aus dem öffentlichen Sektor stammen. (Pflicht)

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards
Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Infrastrukturkomponenten der anzubietenden Lösung sind nach BSI C5 oder nach SOC2 zertifiziert. (Pflicht)

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards
Beschreibung des Eignungskriteriums: Der Bewerber und die Unterauftragnehmer richten sich an den Normen ISO 27017 (IT-Sicherheit im Cloud Computing) und 27018 (Datenschutz im Cloud-Umfeld) aus. (Pflicht)

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität
Beschreibung des Eignungskriteriums: Der Bewerber und die Unterauftragnehmer richten sich an den Normen ISO 27017 (IT-Sicherheit im Cloud Computing) und 27018 (Datenschutz im Cloud-Umfeld) aus. (Pflicht)

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards
Beschreibung des Eignungskriteriums: Barrierefreiheitsstatement oder Zertifikat für die angebotene Lösung, alternativ kann als Selbsterklärung der Entwicklungspfad für die Weiterentwicklung der Barrierefreiheit des Produkts abgegeben werden.

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards
Beschreibung des Eignungskriteriums: Es liegt eine gültige Zertifizierung für ein ISMS (z.B. ISO/IEC 27001, BSI IT-Grundschutz, NIST 800-53) einschließlich für den beauftragten Cloud-Dienst vor.

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards
Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Lösung ist Microsoft Teams-zertifiziert.

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz
Beschreibung des Eignungskriteriums: Der geforderte Mindestjahresumsatz beträgt: EUR 10 Mio

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung
Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis einer bestehenden Haftpflichtversicherung zur Deckung von: Personenschäden (für die einzelne Person) in Höhe von mindestens 1 000 000 EUR je Schadensereignis, Sachschäden in Höhe von mindestens 500 000 EUR je Schadensereignis, Vermögensschäden in Höhe von mind. 100 000 EUR je Schadensereignis.

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:
Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3
Der Erwerber behält sich das Recht vor, den Auftrag aufgrund der ursprünglichen Angebote ohne weitere Verhandlungen zu vergeben

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:
Art: Preis
Bezeichnung: Preis
Beschreibung: 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 EUR Preis Bieter B: 570.000 EUR Preis Bieter C: 500.000 EUR Berechnung der Punktzahlen für den Preis: Bieter A: (500.000 EUR / 520.000 EUR) × 400 = 385 Punkte Bieter B: (500.000 EUR / 570.000 EUR) × 400 = 351 Punkte Bieter C: (500.000 EUR / 500.000 EUR) × 400 = 400 Punkte
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:
Art: Qualität
Bezeichnung: Anforderungskatalog
Beschreibung: 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 / Schwä-chen. 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 / Schwä-chen. 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
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch
Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 26/06/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4Y4KMZUP/documents

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4Y4KMZUP

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4Y4KMZUP

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Sollten essenzielle Unterlagen fehlen, wird die Vergabestelle auf Sie zukommen und diese einfordern.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Regierung von Oberbayern - Vergabekammer Südbayern

Informationen über die Überprüfungsfristen: Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen: Der Nachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 GWB unzulässig, soweit der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, müssen spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe. Der Nachprüfungsantrag ist ebenfalls unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Bayerische Versorgungskammer

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Bayerische Versorgungskammer

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Bayerische Versorgungskammer
Registrierungsnummer: DE240986226
Postanschrift: Arabellastraße 33
Stadt: München
Postleitzahl: 81925
Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Deutschland
Kontaktperson: S 311 IT Einkauf
E-Mail: einkauf@versorgungskammer.de
Telefon: +49 899235-8022
Fax: +49 899235-8995
Internetadresse: http://www.versorgungskammer.de
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer
Zentrale Beschaffungsstelle, die öffentliche Aufträge oder Rahmenvereinbarungen im Zusammenhang mit für andere Beschaffer bestimmten Bauleistungen, Lieferungen oder Dienstleistungen vergibt/abschließt
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Regierung von Oberbayern - Vergabekammer Südbayern
Registrierungsnummer: DE811335517
Postanschrift: Maximilianstraße 39
Stadt: München
Postleitzahl: 80538
Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer.suedbayern@reg-ob.bayern.de
Telefon: +49 89-2176-2411
Fax: +49 89-2176-2847
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung: 7bd14c90-2113-444b-8d56-73d73df5589a-01
Hauptgrund für die Änderung: Aktualisierte Informationen
Beschreibung: Die Vergabeunterlagen wurden mit der Farbe Grün angepasst (004886_000_Anlage_2_Anfor-derungskatalog_Hotline-Telefonie_Version_3_25.06.2027) bzw. in Gelb (004886_000_1.1.1_Aufforderung Teilnahme-wettbewerb_Version_2_25. 06.2027, 004886_000_1.1.2_Bewerbungsbedingun-gen_HotMode_Version_2_25.06.2026 und 004886_000_1.1.3_Bewerberinformation_Ver-sion_2_25.06.2027) Die Angebotsfrist wird auf den 09.07.2026 verlängert. Die Vergabeunterlagen wurden in DTVP aktualisiert.

10.1. Änderung

Abschnittskennung: PROCEDURE
Beschreibung der Änderungen: Die Vergabeunterlagen wurden mit der Farbe Grün angepasst (004886_000_Anlage_2_Anfor-derungskatalog_Hotline-Telefonie_Version_3_25.06.2027) bzw. in Gelb (004886_000_1.1.1_Aufforderung Teilnahme-wettbewerb_Version_2_25. 06.2027, 004886_000_1.1.2_Bewerbungsbedingun-gen_HotMode_Version_2_25.06.2026 und 004886_000_1.1.3_Bewerberinformation_Ver-sion_2_25.06.2027) Die Angebotsfrist wird auf den 09.07.2026 verlängert. Die Vergabeunterlagen wurden in DTVP aktualisiert.
Änderung der Auftragsunterlagen am: 25/06/2027

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 47c176b5-0fb8-4707-bf5d-07b9190bd316 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 25/06/2026 16:28:50 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 442876-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 122/2026
Datum der Veröffentlichung: 29/06/2026