

538185-2025 - Wettbewerb

Deutschland – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung –
Phonebot für den Kreis Warendorf

OJ S 157/2025 19/08/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Kreis Warendorf - Der Landrat

E-Mail: verwaltung@kreis-warendorf.de

Rechtsform des Erwerbers: Lokale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Phonebot für den Kreis Warendorf

Beschreibung: Phonebot für den Kreis Warendorf

Kennung des Verfahrens: 3773287c-5721-4d98-8f0f-6aad2cdf1d4f

Interne Kennung: 25-10-0429

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum
Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und
Hilfestellung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72200000 Softwareprogrammierung und -beratung, 72210000
Programmierung von Softwarepaketen, 72211000 Programmierung von System- und
Anwendersoftware, 72212000 Programmierung von Anwendersoftware, 72212100
Entwicklung von branchenspezifischer Software, 72212200 Entwicklung von Vernetzungs-,
Internet- und Intranetsoftware, 72212210 Entwicklung von Vernetzungssoftware, 72212220
Entwicklung von Internet- und Intranetsoftware, 72212224 Entwicklung von Software für die
Webseitenbearbeitung, 72268000 Bereitstellung von Software

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Warendorf (DEA38)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXPWYDNL9TC 1. Der Auftraggeber
verfährt nach dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), der Verordnung über
die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung - VgV) und dem Gesetz über die
Sicherung von Tarifreue und Mindestlohn bei der Vergabe öffentlicher Aufträge (Tarifreue-
und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen - TVgG NRW) in jeweils aktueller Fassung sowie
darüber hinaus allen einschlägigen weiteren Bundes- bzw. Landesgesetzen. Im Falle von

Abweichungen oder Widersprüchen zwischen den Vergabeunterlagen und den gesetzlichen Regelungen sind ausschließlich die gesetzlichen Verfahrensvorschriften maßgeblich. Die Vergabeunterlagen sind in einem solchen Fall im Lichte der geltenden Rechtsvorschriften auszulegen. Die Bewerbungsbedingungen dienen der Orientierung und enthalten arbeitserleichternde Hinweise sowie ausgestaltende Vorgaben. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder rechtliche Verbindlichkeit. Sie ersetzen nicht die eigenverantwortliche Kenntnis und Beachtung der maßgeblichen vergaberechtlichen Bestimmungen. Bei inhaltlichen Abweichungen oder Widersprüchen zwischen der Auftragsbekanntmachung und den Bewerbungsbedingungen ist ausschließlich die jeweils zuletzt veröffentlichte Fassung der Auftragsbekanntmachung maßgeblich.

2. Auswahl der zur Angebotsabgabe aufzufordernden Bewerber

a) Es werden mindestens drei und höchstens fünf Bewerber zur Erstangebotsabgabe aufgefordert, sofern genügend geeignete Bewerber zur Verfügung stehen.

b) Die von dem Auftraggeber vorgesehenen objektiven und nichtdiskriminierenden Eignungskriterien für die Begrenzung der Zahl der einzuladenden Bewerber lauten: Referenzen.

c) Jede auf dem Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung angegebene Referenz, die die vorgegebenen Mindestbedingungen erfüllt, wird anhand Ihrer Referenzerläuterungen auf dem Vordruck 03a: Referenzbeschreibung nach ihrer Vergleichbarkeit mit dem vorliegend ausgeschriebenen Auftrag einzeln bewertet. Auch Ihre Angaben auf dem Vordruck 03a bedürfen zu diesem Zweck einer ausführlichen Erläuterung; sie haben jeweils referenzbezogen zu sein. Soweit ein Bewerber mehr Referenzen erläutern will als der Vordruck 03a hierfür Felder vorsieht, kann der Vordruck 03a vervielfältigt eingereicht werden (mit dann fortlaufender Nummerierung der Referenzen). Die Vergleichbarkeit bemisst sich anhand der angegebenen Referenzen im Hinblick auf die folgenden zwei Unterkriterien (Angabe jeweils mit Gewichtung):

- Anzahl der Referenzen mit Phonebots (50%)
- Referenzen im kommunalen Umfeld oder vergleichbaren Bürgerdiensten (50%)

Die insoweit bestehenden Anforderungen werden für jedes Unterkriterium jeweils wie folgt präzisiert:

- Anzahl der Referenzen mit Phonebots: Dem Auftraggeber kommt es darauf an, dass der Bewerber über belastbare Erfahrungen mit der Lieferung und produktiven Bereitstellung von Phonebots verfügt. Bewertet wird die Anzahl der Referenzen, bei denen ein automatisiertes Sprachdialogsystem (Phonebot) erfolgreich beim jeweiligen Referenzgeber implementiert wurde. Je höher die Anzahl solcher Referenzen, desto besser wird dieses Kriterium bewertet.
- Referenzen im kommunalen Umfeld oder vergleichbaren Bürgerdiensten: Dem Auftraggeber kommt es insofern darauf an, dass die Referenzleistung in einem kommunalen, öffentlich-rechtlichen oder funktional vergleichbaren Kontext erbracht wurde - insbesondere in Bereichen mit direktem Bürgerkontakt (z. B. Bürgertelefon, kommunale Auskunftsdienste, Kfz-Zulassungsstellen, Sozialverwaltung). Je besser die vorgelegten Referenzen die Anwendung des Phonebots in einem solchen Einsatzfeld belegen, desto höher wird dieses Kriterium bewertet. Alle angegebenen Referenzen werden für jedes Unterkriterium jeweils einzeln anhand der folgenden Methode bewertet, wobei die Bewertung als solche und in Relation zu den Referenzangaben der Mitbewerber erfolgt:

10,00 Punkte	Die Referenz trägt den dargelegten Anforderungen weit überdurchschnittlich Rechnung und lässt deshalb eine sehr gute Erfüllung der in den Vertragsunterlagen dargelegten Anforderungen erwarten.
07,50 Punkte	Die Referenz trägt den dargelegten Anforderungen überdurchschnittlich Rechnung und lässt deshalb eine gute Erfüllung der in den Vertragsunterlagen dargelegten Anforderungen erwarten.
05,00 Punkte	Die Referenz trägt den dargelegten Anforderungen durchschnittlich Rechnung und lässt deshalb eine befriedigende Erfüllung der in den Vertragsunterlagen dargelegten Anforderungen erwarten.
02,50 Punkte	Die Referenz trägt den dargelegten Anforderungen zwar bereits teilweise, aber noch nicht in jeder Hinsicht durchschnittlich Rechnung, und lässt deshalb eine ausreichende Erfüllung der in den Vertragsunterlagen dargelegten Anforderungen erwarten.
00,00 Punkte	

Die Referenz trägt den dargelegten Anforderungen nicht oder überwiegend nicht Rechnung und lässt deshalb nicht die Erfüllung der in den Vertragsunterlagen dargelegten Anforderungen erwarten. Die pro Unterkriterium erreichten Punkte werden für jede Referenz unter Berücksichtigung der vorgegebenen Gewichtung addiert; die Summe wird entsprechend der vorgegebenen Gewichtung gewichtet. Bei der Bewerberauswahl berücksichtigt wird jeweils nur eine Referenz mit der höchsten erreichten Punktzahl. Anhand der sich ergebenden Punktzahl wird eine Bewerberrangfolge gebildet. Die Bewerber auf den Rängen 1 bis 5 werden zur Angebotsabgabe aufgefordert, sofern nicht (sonstige) Gründe des Vergaberechts entgegenstehen. Sind die Bewerber auf den Rängen 5 und 6 punktgleich, erhält auch der Bewerber auf Rang 6 eine Aufforderung zur Angebotsabgabe, sofern nicht (sonstige) Gründe des Vergaberechts entgegenstehen. Entsprechendes gilt im Hinblick auf Rang 7. Sind auch die Ränge 8 usw. punktgleich mit Rang 5, werden ebenfalls (nur) die Bewerber auf den ersten 5 Rängen berücksichtigt; in diesem Falle entscheidet unter den betroffenen punktgleichen Bewerbern das Los. 3. Mit Teilnahmeantrag sind folgende Unterlagen vorzulegen: a) Vordruck 01 Teilnahmevordruck b) Soweit relevant: Vordruck 02 Bewerber-/Bietergemeinschaften b) Vordruck 03 Eigenerklärung zur Eignung (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften: gesondert für jedes Mitglied, zusammenfassende Auswertung) c) Vordruck 03a Beschreibung der Referenzen zwecks Bewerberauswahl (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften: gesondert für jedes Mitglied, zusammenfassende Auswertung) d) Vordruck 04 Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 134 GWB (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften: gesondert für jedes Mitglied) e) Vordruck 04a Eigenerklärung nach § 19 Abs. 3 MiLoG (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften: gesondert für jedes Mitglied) f) Vordruck 04b Eigenerklärung Sanktionen (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften: gesondert für jedes Mitglied) g) Nur bei einer Eignungsleihe im Bereich der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit: Vordruck 05: Eignungsleihe wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit h) Nur bei einer Eignungsleihe im Bereich der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit: Vordruck 05a: Eignungsleihe technische und berufliche Leistungsfähigkeit i) Soweit relevant: Nachweis der erlaubten Berufsausübung (bei Bewerber-/Bietergemeinschaften) j) Vordruck 06 Verantwortlicher Ansprechpartner 4. Mit dem Angebot sind folgende Unterlagen vorzulegen: a) Vordruck 07 Angebotsvordruck b) Nur bei Unterauftragnehmer-Einsatz (soweit noch nicht vorgelegt und kein Fall der Eignungsleihe vorliegt): Vordruck 07a Informationen zu Unteraufträgen bei Angebotsabgabe c) Nur bei Unterauftragnehmer-Einsatz (soweit kein Fall der Eignungsleihe vorliegt): Vordruck 07b Nachweis Unterauftragnehmer d) Vordruck 08: Preisblatt e) Vordruck 09: Qualitätskonzept

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: Phonebot für den Kreis Warendorf

Beschreibung: Auftragsgegenstand ist ein EVB IT-Cloudvertrag über die Bereitstellung eines Phonebots mit KI-Funktion (inkl. korrespondierender Dienstleistungen) für den Bürgerservice der Zulassungsstellen des Auftraggebers. Der Phonebot soll optional in den nächsten Jahren auch auf andere Bereiche und Anliegen der Verwaltung des Auftraggebers ausgeweitet werden können und durch einen Chatbot ergänzt werden. Im Weiteren wird auf die Leistungsbeschreibung verwiesen. Der Vertrag beginnt mit Zuschlagserteilung. Die Bereitstellung des Phonebots ("Go-Live") erfolgt zum 01.04.2026. Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre (Grundlaufzeit).

Interne Kennung: 25-10-0429

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72200000 Softwareprogrammierung und -beratung, 72210000 Programmierung von Softwarepaketen, 72211000 Programmierung von System- und Anwendersoftware, 72212000 Programmierung von Anwendersoftware, 72212100 Entwicklung von branchenspezifischer Software, 72212200 Entwicklung von Vernetzungs-, Internet- und Intranetsoftware, 72212210 Entwicklung von Vernetzungssoftware, 72212220 Entwicklung von Internet- und Intranetsoftware, 72212224 Entwicklung von Software für die Webseitenbearbeitung, 72268000 Bereitstellung von Software

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Warendorf (DEA38)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 2 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht vom Auftraggeber mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Der Vertrag endet spätestens mit Ablauf des 31.03.2031 (Höchstlaufzeit). Eine ordentliche Kündigung durch den Auftragnehmer ist ausgeschlossen.

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

Zusätzliche Informationen: Bestandteile des EVB-IT Cloudvertrages sind in der folgenden

Reihen- und Rangfolge: I. Der Vertragstext mit den folgenden Anlagen: 1. Antworten auf

Bieterfragen und Hinweise des Auftraggebers 2. Vordruck 08: Preisblatt 3.

Leistungsbeschreibung 4. Kriterienkatalog für Cloudleistungen (ggf. mehrere Kriterienkataloge,

dann Anlage Nr. 3a, 3b etc.), inklusive Anlage zur Einbeziehung von auftragnehmerseitigen

AGB mit Anhang I und II 5. Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) inklusive der

technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) des Auftragnehmers 6. Vordruck 09:

Qualitätskonzept 7. Vordrucke 07 und 07a: Informationen zu Unteraufträgen bei

Angebotsabgabe, Nachweis Unterauftragnehmer 8. Vordrucke 05 und 05a: Eignungsleihe

wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit, Eignungsleihe technische und berufliche

Leistungsfähigkeit 9. Vordruck 06: Verantwortlicher Ansprechpartner 10. Besondere

Vertragsbedingungen des Landes Nordrhein-Westfalen zur Einhaltung des Tariftreue- und

Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (BVB TVgG NRW) II. die Ergänzenden

Vertragsbedingungen für Cloudleistungen (EVB-IT Cloud-AGB) in der bei Bereitstellung der

Vergabeunterlagen geltenden Fassung III. und danach die Allgemeinen Vertragsbedingungen

für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen

geltenden Fassung IV. und danach die auftragnehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der

Cloudleistungen

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1. Soweit ihr Beruf erlaubnispflichtig ist, müssen

Bewerber/ Bieter je nach den Rechtsvorschriften des Staates, in dem sie niedergelassen sind,

entweder die Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister dieses Staates oder auf

andere Weise die erlaubte Berufsausübung nachweisen. 2. Für die Mitgliedstaaten der

Europäischen Union sind die jeweiligen Berufs- oder Handelsregister sowie die

Bescheinigungen oder Erklärungen über die Berufsausübung in Anhang XI der Richtlinie 2014

/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 über die

öffentliche Auftragsvergabe und zur Aufhebung der Richtlinie 2004/18/EG (ABl. L 94 vom 28.

März 2014, S. 65) aufgeführt. 3. Im Fall von Bewerbergemeinschaften ist der Nachweis von

jedem Mitglied zu führen, dessen Beruf erlaubnispflichtig ist. 4. Der Nachweis muss, soweit

erforderlich, im Rahmen des Teilnahmeantrags/ Angebots in elektronischer Form (z. B. als

Scan der Originalurkunde oder Datei) vorgelegt werden. § 50 VgV bleibt unberührt.

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1. Bewerber müssen eine Erklärung über ihren Netto-Gesamtumsatz in den letzten drei Geschäftsjahren vor dem Zeitpunkt der Veröffentlichung der Auftragsbekanntmachung abgeben, sofern entsprechende Angaben verfügbar sind. 2. Mindestanforderung: Der Gesamtumsatz muss in jedem der drei genannten Geschäftsjahre mindestens 1.000.000 Euro netto betragen haben. 3. Geschäftsjahre, für die Umsätze angegeben werden, müssen jeweils zeitlich abgelaufen sein. Das laufende Geschäftsjahr zählt nicht dazu. Es ist unerheblich, ob das Geschäftsjahr dem Kalenderjahr entspricht oder ob ein Jahresabschluss vorliegt. 4. Die Erklärung ist im Rahmen des Angebots jeweils auf dem Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung in elektronischer Form vorzulegen. § 50 VgV bleibt unberührt. 5. Im Fall von Bewerbergemeinschaften muss jedes Mitglied den Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung gesondert vorlegen. Der Auftraggeber prüft auf dieser Grundlage, ob die Summe der Umsätze aller Mitglieder die Mindestanforderung erfüllt.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Bewerber müssen geeignete Referenzen über zuvor ausgeführte Aufträge in Form einer Liste der im Zeitraum vom 09.08.2022 bis zum 08.08.2025 erbrachten wesentlichen Leistungen angeben. Für jede Referenz sind der Erbringungszeitraum sowie der Leistungsempfänger (öffentlicher oder privater Auftraggeber) zu benennen. 1. Mindestanforderungen: Mindestens eine geeignete Referenz, die folgende Mindestanforderungen erfüllt: a. Lieferung, Einrichtung und Bereitstellung eines automatisierten Sprachdialogsystems (Phonebot) b. zur telefonischen Kommunikation mit deutschsprachigen Endnutzern aus dem öffentlichen Raum (Erreichbarkeit für jedermann) c. über einen zusammenhängenden Zeitraum von sechs Monaten im Produktivbetrieb d. im Zeitraum vom 09.08.2022 bis zum 08.08.2025 2. Die Referenzangaben sind im Hinblick auf die Erfüllung der Mindestanforderungen aussagekräftig zu erläutern. Ein bloßes "Ja" oder eine formelhafte Angabe genügt nicht. Es sind alle abgefragten Angaben vollständig in den Vordruck einzutragen. Unvollständige Referenzangaben werden nicht berücksichtigt. Nachforderungen in Bezug auf einzelne oder fehlende Referenzangaben erfolgen nicht. 3. Die Referenzangaben sind im Rahmen des Angebots durch Eigenerklärung auf dem Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung in elektronischer Form vorzulegen. Sofern mehr Referenzen angegeben werden sollen, als der Vordruck Felder vorsieht, kann der Vordruck vervielfältigt werden. § 50 VgV bleibt unberührt. 4. Im Fall von Bewerbergemeinschaften muss jedes Mitglied den Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung gesondert vorlegen. Der Auftraggeber prüft auf dieser Grundlage, ob die insgesamt angegebenen Referenzen geeignet sind und die Mindestanforderungen erfüllt sind.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 100,00

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1. Bewerber müssen eine Erklärung abgeben, aus der ihre durchschnittliche jährliche Beschäftigtenzahl in den letzten drei Jahren (2022, 2023 und 2024) ersichtlich ist. 2. Die Erklärung ist im Rahmen des Angebotes durch Eigenerklärung auf dem Vordruck 03: Eigenerklärung zur Eignung in elektronischer Form vorzulegen. § 50 VgV bleibt unberührt. 3. Mindestanforderung: Die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenzahl muss in den Jahren 2022, 2023 und 2024 pro Jahr mindestens fünf Vollzeitäquivalente betragen haben.

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Niedrigster Preis

Beschreibung: 1. Für die erforderlichen Preisangaben ist der Vordruck 08: Preisblatt zu verwenden. Alle Preise sind einheitlich netto in Euro mit zwei Nachkommastellen (kaufmännisch gerundet) anzugeben. 2. Einheitliche Kalkulationsgrundlage bilden die von dem Auftraggeber im Vordruck 08 angegebenen Mengenangaben. 3. Änderungen, Ergänzungen oder Kommentierungen des Vordrucks 08 sind unzulässig und führen regelmäßig zum Ausschluss vom Verfahren. 4. Der Vordruck 08 errechnet auf der Grundlage der einzutragenden Netto-Einzelpreise einen Netto-Gesamtpreis. Hiervon ausgehend errechnet der Vordruck 08 (nach händischer Eingabe der Mehrwertsteuer durch den Bieter) automatisch den Brutto-Gesamtpreis (= Angebotsvergleichspreis). 5. Der Bieter mit dem niedrigsten Brutto-Gesamtpreis erhält die Höchstpunktzahl von 50 Punkten. Alle weiteren Angebote werden im Verhältnis zum niedrigsten Preis wie folgt bewertet: 50 Punkte multipliziert mit dem niedrigsten Brutto-Gesamtpreis dividiert durch den bieterseits angebotenen Brutto-Gesamtpreis.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: 1. Zur Bewertung des Zuschlagskriteriums 2: Qualität ist von jedem Bieter ein Konzept vorzulegen. Dafür ist der Vordruck 09: Qualitätskonzept zu verwenden. Der Vordruck 09 darf einschließlich Voreintragungen des Auftraggebers maximal 10 DIN-A4-Seiten umfassen. Bei Überschreitung werden nur die ersten 10 Seiten berücksichtigt. 2. Die abgefragten Angaben sind im Vordruck 09 jeweils direkt in das für das jeweils maßgebliche Unterkriterium vorgesehene Feld einzutragen. Es ist nicht zulässig, gesonderte Dokumente vorzulegen; diese werden nicht berücksichtigt. Seitenränder, Abstände, Schriftart, Schriftgröße und Zeilenabstand sind voreingestellt und dürfen nicht verändert werden. Skizzen sind nicht zulässig. Es ist ausschließlich zulässig, den Platzhalter "[Eintragungen des Bieters]" zu streichen. Bei Abweichung von den vorgegebenen Formatvorgaben erfolgt keine Berücksichtigung. Eine Nachforderung erfolgt nicht. 3. In dem Konzept werden zu den nachfolgend (mit Gewichtung) angegebenen Unterkriterien jeweils auftragsbezogene schlüssige, konkrete und verbindliche Leistungszusagen für den ausgeschriebenen Auftrag erwartet: - Integration des Terminreservierungssystems 10 % (= 10 Punkte) - Benutzerfreundlichkeit der Konfigurationsoberfläche 10 % (= 10 Punkte) - Sprachverständnis: 10 % (= 10 Punkte) - Ticketerzeugung außerhalb der Servicezeiten: 10 % (= 10 Punkte) - Automatisierter Versand von Unterlagen und Links 10 % (= 10 Punkte) Die jeweils an die Unterkriterien bestehenden Anforderungen werden wie folgt konkretisiert: - Integration des Terminreservierungssystems: Erwartet wird eine auftragsbezogene, schlüssige, konkrete und verbindliche Beschreibung, wie das System "Terminland" funktional in Phonebot und Chatbot integriert wird, um eine eigenständige Terminbuchung durch Nutzende auf gemeinsamer Daten- und Trainingsbasis zu ermöglichen. - Benutzerfreundlichkeit der Konfigurationsoberfläche: Erwartet wird eine auftragsbezogene, schlüssige, konkrete und verbindliche Beschreibung, wie die Konfigurationsoberfläche eine intuitive Nutzung durch nicht-IT-affine Mitarbeitende des Auftraggebers zur eigenständigen Anpassung von Inhalten, Dialogen und Trainingsdaten ermöglicht. - Sprachverständnis: Erwartet wird eine

auftragsbezogene, schlüssige, konkrete und verbindliche Beschreibung, wie das System unterschiedliche Intentionen sowie variierende Sprechweisen (schnell, langsam, undeutlich) zuverlässig verarbeitet und sich sprachlich an die Anrufenden anpasst, um eine verständliche Kommunikation zu gewährleisten. - Ticketerzeugung außerhalb der Servicezeiten: Erwartet wird eine auftragsbezogene, konkrete, schlüssige und verbindliche Beschreibung der automatisierten Entgegennahme von Bürgeranliegen durch den Phonebot außerhalb der Servicezeiten einschließlich deren Überführung in ein internes Ticketsystem oder eine vergleichbare Weiterverarbeitung. - Automatisierter Versand von Unterlagen und Links: Erwartet wird eine konkrete und verbindliche Beschreibung, wie der Versand von Unterlagen und Links durch den Phonebot technisch umgesetzt und zuverlässig sichergestellt wird. 4. Das Konzept zum Zuschlagskriterium 2: Qualität wird zu jedem Unterkriterium gesondert nach dem folgenden Bewertungsschema bewertet. Dabei müssen für jedes Unterkriterium mindestens 2,5 Wertungspunkte erreicht werden; anderenfalls kann das Angebot nicht berücksichtigt werden. 10,00 Die Angaben tragen den dargelegten Anforderungen weit überdurchschnittlich Rechnung und lassen deshalb eine sehr gute Erfüllung des ausgeschriebenen Auftrages erwarten. 07,50 Die Angaben tragen den dargelegten Anforderungen überdurchschnittlich Rechnung und lassen deshalb eine gute Erfüllung des ausgeschriebenen Auftrages erwarten. 05,00 Die Angaben tragen den dargelegten Anforderungen durchschnittlich Rechnung und lassen deshalb eine befriedigende Erfüllung des ausgeschriebenen Auftrages erwarten. 02,50 Die Angaben tragen den dargelegten Anforderungen zwar bereits teilweise, aber noch nicht in jeder Hinsicht durchschnittlich Rechnung und lassen deshalb eine ausreichende Erfüllung des ausgeschriebenen Auftrages erwarten. 00,00 Die Angaben tragen den dargelegten Anforderungen nicht oder überwiegend nicht Rechnung und lassen deshalb nicht die Erfüllung des ausgeschriebenen Auftrages erwarten. 5. Der Bieter bzw. die Bieter mit der jeweils höchsten vergebenen Wertungspunktzahl erhält/ erhalten die auf das Unterkriterium entsprechend der vorgegebenen Gewichtung entfallenden Maximalpunkte. Alle anderen Bieter erhalten gemessen hieran eine geringere Qualitätspunktzahl. Hierbei wendet der Auftraggeber die folgende Formel an: Maximal für das Unterkriterium erreichbare Punktzahl dividiert durch die höchste vergebene Wertungspunktzahl multipliziert mit der bieterseits erreichten Wertungspunktzahl.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 01/09/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.vergabe-westfalen.de/VMPSatellite/notice/CXPWYDNL9TC/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.vergabe-westfalen.de/VMPSatellite/notice/CXPWYDNL9TC>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.vergabe-westfalen.de/VMPSatellite/notice/CXPWYDNL9TC>

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: 08/09/2025 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: Nachforderungen bleiben, soweit gesetzlich zulässig, vorbehalten.

Der Auftraggeber sieht in Ausübung des ihm insoweit zustehenden Ermessens bei den Angeboten von Nachforderungen ab, die bereits aus anderen Gründen keine Berücksichtigung finden können.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Siehe Vertragsbedingungen.

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: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen

(GWB) § 160 Einleitung, Antrag (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. 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; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Kreis Warendorf - Der Landrat

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Kreis Warendorf - Der Landrat

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Kreis Warendorf - Der Landrat

Registrierungsnummer: DE 126731464

Postanschrift: Waldenburger Str. 2

Stadt: Warendorf

Postleitzahl: 48231

Land, Gliederung (NUTS): Warendorf (DEA38)

Land: Deutschland

E-Mail: verwaltung@kreis-warendorf.de

Telefon: +49 2581530

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Westfalen

Registrierungsnummer: DE 164 242 157

Postanschrift: Albrecht-Thaer-Straße 9

Stadt: Münster

Postleitzahl: 48147

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de

Telefon: 02514111604

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

:

3b20168e-9608-435c-b0d1-9e2380b81cdf-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

Die E-Mail-Adresse sowie die Telefonnummer des Auftraggebers wurden wie folgt aktualisiert:
Die E-Mail-Adresse lautet nun: verwaltung@kreis-warendorf.de Die Telefonnummer des Auftraggebers lautet nun: +49 2581530

10.1. Änderung

Abschnittskennung: PROCEDURE

Beschreibung der Änderungen: Die E-Mail-Adresse sowie die Telefonnummer des Auftraggebers wurden wie folgt aktualisiert: Die E-Mail-Adresse lautet nun: verwaltung@kreis-warendorf.de Die Telefonnummer des Auftraggebers lautet nun: +49 2581530

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 2bc99b32-917b-4455-916c-db8f401538fc - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 15/08/2025 15:08:07 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 538185-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 157/2025

Datum der Veröffentlichung: 19/08/2025