

320535-2026 - Competition

Germany – IT services: consulting, software development, Internet and support – Zentraler 1st-Level-Support

OJ S 90/2026 11/05/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Bayerische Landesamt für Schule (LAS)

Email: alexander.csaki@twobirds.com

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: Education

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Zentraler 1st-Level-Support

Description: Die Dienstleistung umfasst die folgenden Aufgaben: • Onboardingplanung (Meilensteine, Gateways) für einen produktiven Betrieb einschließlich professionellem Onboarding-Management. • Bereitstellung und Verwaltung einer Telefonanlage sowie Einbindung einer durch den Auftraggeber bereitgestellten zentralen Rufnummer. • Bereitstellung eines Ticketsystems und einer bidirektionalen Schnittstelle an nachgelagerte Ticketsysteme. • Zusammenarbeit mit den fachlichen und technischen 2nd-Level-Supportstellen. • Bereitstellung und Schulung des Personals des Auftragnehmers zur Erfüllung des geplanten Servicelevels. • Annahme von Anfragen (Anrufe und E-Mails u. Ä.) der Nutzer des dSdZ- Verfahrens auf at:las sowie der förderantragstellenden Erziehungsberechtigten während der vereinbarten Servicezeiten. • Ticket-Ownership (Ticketverantwortung über den gesamten Lebenszyklus des Tickets), Bearbeitung, Dokumentation und Weiterleitung der Anfragen im Rahmen der in der Servicebeschreibung vereinbarten Erstlösungsvorgaben und Kommunikationswege. • Bekanntmachung von abgestimmten Wartungs- und Störungsmeldungen über eine der Hotline vorgeschaltete Störungsansage. • Einleitung von Eskalationsmaßnahmen. • Kontinuierliche Verbesserung/Weiterentwicklung des Service in enger Kooperation mit dem Auftraggeber. • Kontinuierliche Pflege der Wissensdatenbank des Auftraggebers (z. B. durch Lessons Learned aus der Ticketbearbeitung) in Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber.

Procedure identifier: 6d7eb94d-c16b-4d32-8fc7-7712f4e7260e

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: yes

Justification for the accelerated procedure: Infolge Aufhebungsvertrag einer erfolgreichen Ausschreibung besteht dringender Bedarf an der Leistung

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Weißenburg-Gunzenhausen (DE25C)

Country: Germany

Additional information: Sitz des Auftraggebers

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Corruption:

Fraud:

Money laundering or terrorist financing:

Child labour and including other forms of trafficking in human beings:

Participation in a criminal organisation:

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:

Breaching of obligations in the fields of environmental law:

Breaching of obligations in the fields of labour law:

Breaching of obligations in the fields of social law:

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:

Grave professional misconduct:

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:

Early termination, damages, or other comparable sanctions:

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds:

Breaching obligation relating to payment of social security contributions:

Breaching obligation relating to payment of taxes:

Business activities are suspended:

Insolvency:

Assets being administered by liquidator:

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Zentraler 1st-Level-Support

Description: Die Dienstleistung umfasst die folgenden Aufgaben: • Onboardingplanung (Meilensteine, Gateways) für einen produktiven Betrieb einschließlich professionellem Onboarding-Management. • Bereitstellung und Verwaltung einer Telefonanlage sowie Einbindung einer durch den Auftraggeber bereitgestellten zentralen Rufnummer. • Bereitstellung eines Ticketsystems und einer bidirektionalen Schnittstelle an nachgelagerte Ticketsysteme. • Zusammenarbeit mit den fachlichen und technischen 2nd-Level-Supportstellen. • Bereitstellung und Schulung des Personals des Auftragnehmers zur Erfüllung des geplanten Servicelevels. • Annahme von Anfragen (Anrufe und E-Mails u. Ä.) der Nutzer des dSdZ- Verfahrens auf at:las sowie der förderantragstellenden Erziehungsberechtigten

während der vereinbarten Servicezeiten. • Ticket-Ownership (Ticketverantwortung über den gesamten Lebenszyklus des Tickets), Bearbeitung, Dokumentation und Weiterleitung der Anfragen im Rahmen der in der Servicebeschreibung vereinbarten Erstlösungsvorgaben und Kommunikationswege. • Bekanntmachung von abgestimmten Wartungs- und Störungsmeldungen über eine der Hotline vorgeschaltete Störungsansage. • Einleitung von Eskalationsmaßnahmen. • Kontinuierliche Verbesserung/Weiterentwicklung des Service in enger Kooperation mit dem Auftraggeber. • Kontinuierliche Pflege der Wissensdatenbank des Auftraggebers (z. B. durch Lessons Learned aus der Ticketbearbeitung) in Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber.

Internal identifier: LOT-0001 E92347124

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Weißenburg-Gunzenhausen (DE25C)

Country: Germany

Additional information: beim Sitz des Auftraggebers

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unknown

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a relevant professional register

Description of selection criterion: Nachweis (Kopie) über die Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister des Staates, in dem das Unternehmen ansässig ist. Der Nachweis darf zum Zeitpunkt des Ablaufs der Teilnahmefrist nicht älter als 6 Monate alt sein. Oder – sofern zutreffend – Eigenerklärung des Bewerbers/Mitglied der Bewerber/-Bietergemeinschaft, dass nach der Maßgabe der jeweiligen Landesrechtsvorschriften keine Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister für den Bewerber/das Mitglied der Bewerber/-Bietergemeinschaft bestehen bzw. erforderlich sind.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123, 124 GWB und § 19 MiLoG.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Verbot von Auftragserteilungen an russische Unternehmen gemäß den EU-Sanktionen gegen Russland

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Eigenerklärung zur Einhaltung der Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG)

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Eigenerklärung Scientology, Bekanntmachung vom 29.10.1996 Nr. 476-2-151

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum durchschnittlichen Gesamtjahresumsatz sowie zum durchschnittlichen Jahresumsatz bezüglich der ausgeschriebenen Leistung, jeweils bezogen auf die letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Nachweis (Kopie) einer bestehenden, aktuell gültigen Betriebshaftpflichtversicherung oder einer vergleichbaren marktüblichen Versicherung: Die Versicherung muss eine Haftpflichtdeckungshöhe von 5.000 € für allgemeine Vermögensschäden oder ggf. Eigenerklärung des Bewerbers, dass er im Auftragsfall bereit ist, eine entsprechende Versicherung auf erstes Anfordern des Auftraggebers abzuschließen. Der Auftraggeber behält sich vor, nach Erteilung des Zuschlags eine aktuelle Versicherungsbescheinigung als Nachweis der bestehenden Versicherung anzufordern. Die entsprechende Versicherung mit mind. der o.g. Deckungssummen muss während der gesamten Vertragslaufzeit bestehen.

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Der Auftragnehmer muss durch Erklärung nachweisen, dass er in den letzten 3 Jahren im Durchschnitt jedes Jahr über eine personelle Ausstattung von mind. 15 Vollzeitäquivalenten (VZÄ), bei einer Stundenzahl von 40h/Woche je VZÄ, ohne Einrechnung der Auszubildenden, bezogen auf den Auftragsgegenstand (1st-Level-Support) verfügt hat. Der Auftraggeber behält sich vor beim Bewerber eine entsprechende Aufschlüsselung unterteilt nach: • fest angestellte Mitarbeiter in Vollzeit, • fest angestellte Mitarbeiter in Teilzeit, • geringfügig Beschäftigte anzufordern. 1. Die Angabe hat je Geschäftsjahr, mit Nennung des jew. Jahres (von/bis) und getrennt nach sämtlichen beteiligten Unternehmen zu erfolgen. 2. Zur Berechnung der VZÄ können festangestellte Mitarbeiter in Vollzeit oder Teilzeit oder geringfügig Beschäftigte, jeweils mit dem vertraglich vereinbarten wöchentlichen Stundenanteil, herangezogen werden. 3. Fehlende, bzw. unvollständige oder nicht nachvollziehbare Angaben nach Aufforderung zur Einreichung der aufgeschlüsselten Liste können zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren führen.

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Der Auftragnehmer muss durch Erklärung nachweisen, dass er in Summe über eine personelle Ausstattung - Stichtag Angebotsabgabe – von mind. 15 Vollzeitäquivalenten (VZÄ), bei einer Stundenzahl von 40h/Woche je VZÄ, ohne Einrechnung der Auszubildenden, bezogen auf den Auftragsgegenstand (1st-Level-Support) verfügt oder eine Begründung abgeben, warum die personelle Leistungsfähigkeit trotzdem gegeben ist. Der Auftraggeber behält sich vor beim Bewerber eine entsprechende Aufschlüsselung unterteilt nach: • fest angestellte Mitarbeiter in Vollzeit, • fest angestellte Mitarbeiter in Teilzeit,

- geringfügig Beschäftigte anzufordern. Hinweise: 1. Zur Berechnung der VZÄ können festangestellte Mitarbeiter in Vollzeit oder Teilzeit oder geringfügig Beschäftigte, jeweils mit dem vertraglich vereinbarten wöchentlichen Stundenanteil, herangezogen werden. 2. Fehlende, bzw. unvollständige oder nicht nachvollziehbare Angaben nach Aufforderung zur Einreichung der aufgeschlüsselten Liste können zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren führen. 3. Sollten die personelle Ausstattung weniger als 15 VZÄ mit Stichtag Angebotsabgabe betragen, führt dies NICHT automatisch zum Ausschluss vom Verfahren. Falls die Erfüllung dieses Kriteriums nicht möglich ist (z.B. als "Newcomer"), sind auf einem Beiblatt die Gründe hierfür darzulegen und darzustellen, warum die personelle Leistungsfähigkeit trotzdem gegeben ist. Das entsprechende Beiblatt muss im Arbeitsschritt "Eigene Anlagen" mit Teilnahmeantrag hochgeladen werden. Der Auftraggeber wird in diesen Fällen eine ermessensgerechte Einzelfallprüfung der Eignung auf Basis der verschriftlichten Darstellung vornehmen. Die Darlegungs- und Beweislast der Leistungsfähigkeit liegt beim Bewerber. Sollten Zweifel bestehen bleiben, kann dies zum Ausschluss vom weiteren Verfahren führen.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Erklärung darüber, dass mindestens zwei (2) geeignete Referenzen über früher erfolgreich ausgeführte Dienstleistungsaufträge der in den letzten höchstens drei Jahren, mit dem Ausschreibungsgegenstand (1st-Level-Support) vergleichbaren Dienstleistungen erbracht wurden. Die Referenzen sind dann vergleichbar, wenn diese • in Komplexität vergleichbaren Dienstleistungen (vgl. Leistungsbeschreibung Abschnitt „1. Zu erbringende Aufgaben“) und • die Beachtung der zu beachtenden Vorschriften für Datenschutz, IT-Sicherheit und • ein Auftragsvolumen von mind. 800 Tickets/Monat • sowie den Nachweis, dass der Zugang per SSL-VPN-Verbindungen erfolgte. zum Gegenstand haben. Dies ist im Zweifel von den Bewerbern darzulegen und nachzuweisen. Die Referenzaufträge müssen bzgl. der Lieferung der Anlage in den letzten höchstens drei Jahren erfolgreich abgeschlossen worden sein. Der Auftraggeber behält sich vor, den Bewerber anzufordern, mindestens zwei entsprechende Referenzen (Bezeichnung/Beschreibung Leistung und Angabe des Auftraggebers unter Nennung eines Ansprechpartners des Referenzgebers) vorzulegen. Aus der Referenzobjektbeschreibung muss zwingend die Vergleichbarkeit des angegebenen Referenzobjektes mit der ausgeschriebenen Leistung hervorgehen sowie erkennbar sein, welche Leistungsteile der Bewerber/das jeweilige Mitglied der Bewerber-/Bietergemeinschaft hierbei selbst ausgeführt hat und welche Teile durch Nachunternehmer erbracht wurden. Die Vergabestelle ist berechtigt und verpflichtet, erneut in die Eignungsprüfung einzutreten, falls ihr Anhaltspunkte zur Kenntnis gelangen, die eine Neubewertung der Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit, Fachkunde oder Gesetzestreue des betreffenden Bewerbers erforderlich machen (§ 122 GWB). Hinweis: 1. Fehlende, bzw. unvollständige oder nicht nachvollziehbare Angaben nach Aufforderung zur Einreichung der aufgeschlüsselten Liste können zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren führen. 2. Falls die Erfüllung nicht möglich ist (z.B. als „Newcomer“), führt dies NICHT automatisch zum Ausschluss vom Verfahren. Falls die Erfüllung dieses Kriteriums nicht möglich ist (z.B. als "Newcomer"), sind auf einem Beiblatt die Gründe hierfür darzulegen und darzustellen, warum die personelle Leistungsfähigkeit trotzdem gegeben ist. Das entsprechende Beiblatt muss im Arbeitsschritt "Eigene Anlagen" mit Teilnahmeantrag hochgeladen werden. Der Auftraggeber wird in diesen Fällen eine ermessensgerechte Einzelfallprüfung der Eignung auf Basis der verschriftlichten Darstellung vornehmen. Die Darlegungs- und Beweislast der Leistungsfähigkeit liegt beim Bewerber. Sollten Zweifel bestehen bleiben, kann dies zum Ausschluss vom weiteren Verfahren führen.

Criterion: Tools, plant, or technical equipment

Description of selection criterion: Erklärung, aus der ersichtlich ist, dass der Bewerber über die zur fach- und termingerechten Ausführung erforderlichen Geräte und Maschinen etc. verfügt und daher in der Lage ist, die geforderten Leistungen vollumfänglich zu erbringen. Der Auftraggeber behält sich vor, den Bewerber aufzufordern, eine entsprechende Auflistung (eindeutige Bezeichnung, Anzahl, technische Beschreibung/ Herstellerdatenblatt) der Geräte und technische Ausrüstung, welche für die vorgesehene Auftragsdurchführung eingesetzt werden soll, über welche Ausstattung, welche Geräte und welche technische Ausrüstung das Unternehmen für die Ausführung des Auftrags verfügt, anzufertigen und dem Auftraggeber zu übermitteln. Fehlende, bzw. unvollständige oder nicht nachvollziehbare Angaben nach Aufforderung zur Einreichung der aufgeschlüsselten Liste können zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren führen.

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

The buyer reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without any further negotiations

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Bewertet wird der Gesamtangebotspreis auf Basis des ausgefüllten Leistungsverzeichnisses (Preisblatts). Maßgeblich ist der Gesamtpreis über die Mindestvertragslaufzeit (Onboarding-Pauschale zzgl. Ticketpreis je Monat x Schätzmenge). Die Preiswertung erfolgt nach der interpolierten Punktzahl (lineare Interpolation). Das niedrigste eingereichte Angebot erhält die volle Punktzahl (60 Punkte). Alle übrigen Angebote erhalten Punkte entsprechend der folgenden Formel: Punkte Bieter X = (Niedrigster Angebotspreis / Angebotspreis Bieter X) × 60 Ein Angebot, das doppelt so teuer ist wie das günstigste Angebot, erhält demnach 30 Punkte. Angebote, die den dreifachen Preis des günstigsten Angebots überschreiten, werden mit 0 Punkten gewertet.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

Criterion:

Type: Quality

Name: Ticketing- und Umsetzungskonzept

Description: Die Qualitätswertung erfolgt anhand des nachfolgenden Unterkriteriums. Die Bieter reichen hierzu mit dem Erstangebot ein Konzeptdokument ein, das strukturiert zu dem Unterkriterium Stellung nimmt. Das Konzeptdokument ist im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ auf der Vergabepattform hochzuladen.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Deadline for requesting additional information: 15/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.subreport.de/E92347124>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of the procedure:

Estimated date of dispatch of the invitations to submit tenders: 26/05/2026

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.subreport.de/E92347124>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Required

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 21/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, some missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: Nach § 56 ff. VgV

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer Nordbayern

Information about review deadlines: § 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. Ein Unternehmen ist nicht antragsbefugt, soweit es sich auf die Unwirksamkeit einer Rechtsverordnung nach § 5 des Bundestariftreuegesetzes beruft, wenn die Unwirksamkeit dieser Rechtsverordnung nicht durch rechtskräftigen Beschluss nach § 98 Absatz 4 Satz 1 des Arbeitsgerichtsgesetzes festgestellt ist. Das Unternehmen hat darzulegen, dass ihm 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.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Bayerische Landesamt für Schule (LAS)
Registration number: 91710
Town: Gunzenhausen
Postcode: 91710
Country subdivision (NUTS): Weißenburg-Gunzenhausen (DE25C)
Country: Germany
Email: alexander.csaki@twobirds.com
Telephone: 08935816000

Roles of this organisation:

Buyer

Central purchasing body awarding public contracts or concluding framework agreements for works, supplies or services intended for other buyers

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer Nordbayern
Registration number: Vergabekammer Nordbayern, Promenade 27, 91522 Ansbach
Town: Ansbach
Postcode: 91522
Country subdivision (NUTS): Ansbach, Kreisfreie Stadt (DE251)
Country: Germany

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registration number: 0204:994-DOEVD-83
Town: Bonn
Postcode: 53119
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Country: Germany
Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 5cb80857-e57d-4e43-9e78-bea59bda955d - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 07/05/2026 15:08:20 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 320535-2026

OJ S issue number: 90/2026

