

486987-2026 - Competition

Germany – Software implementation services – L-Bank - Europaweite Vergabe der Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Center Systems inkl. KI- Funktionalität im Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb nach VgV

OJ S 133/2026 14/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Landeskreditbank Baden-Württemberg - Förderbank - (L-Bank)

Email: l-bank-occ@menoldbezler.de

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: L-Bank - Europaweite Vergabe der Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Center Systems inkl. KI- Funktionalität im Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb nach VgV

Description: Gegenstand des vorliegenden Verfahrens ist die Lieferung, Implementierung und Inbetriebnahme eines (integrierten) Omnichannel Contact Center Systems in der Betriebsform "SaaS" für die technische Unterstützung der Beratung und Betreuung von Kunden, einschließlich der Entwicklung und Implementierung eines KI gestützten Kundenagenten sowie der erforderlichen Projekt und Einführungsleistungen.

Procedure identifier: fe4f63af-5ee5-4e3f-a2c8-0a2adddfbaa0

Internal identifier: 2026/1848

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

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72263000 Software implementation services

Additional classification (cpv): 72268000 Software supply services

2.1.2. Place of performance

Town: Karlsruhe

Country subdivision (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Country: Germany

2.1.4. General information

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YMZM3V4# (1) Es wird darauf hingewiesen, dass das am 1.7.2013 in Kraft getretene Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (LTMG) sowie das Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz) Anwendung finden. Die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen, insbesondere auch bei dem Einsatz von Nach- und

Verleihunternehmen, sind daher zu beachten; (2) Die Teilnahmeformulare sind unter der für den Abruf der Unterlagen angegebenen Internetadresse abrufbar. Ebenfalls dort abrufbar ist ein Bewerbermemorandum. In diesen Teilnahmeunterlagen sind wesentliche Teile der ausgeschriebenen Leistung sowie der Verfahrensvorgaben bereits dargestellt. Unter dieser Internetadresse werden auch Antworten auf Bewerberfragen sowie aktualisierte oder weitere Informationen und Unterlagen zu dem Verfahren zur Verfügung gestellt. Interessenten an dem Verfahren müssen sicherstellen, dass sie regelmäßig und insbesondere unmittelbar vor Abgabe ihres Teilnahmeantrags sowie vor Ablauf der Teilnahmefrist prüfen, ob seitens der Vergabestelle zusätzliche Informationen oder Unterlagen zur Verfügung gestellt wurden, welche für die Abgabe des Teilnahmeantrags zu beachten sind.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: L-Bank - Europaweite Vergabe der Bereitstellung und Implementierung eines Omnichannel Contact Center Systems inkl. KI- Funktionalität im Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb nach VgV

Description: Die L-Bank ist das Förderinstitut des Landes Baden-Württemberg. Ihre Geschäftstätigkeit wird von dem gesetzlichen Auftrag bestimmt, das Land bei der Erfüllung seiner öffentlichen Aufgaben, insbesondere in den Bereichen der Struktur-, Wirtschafts- und Sozialpolitik, zu unterstützen und dabei Fördermaßnahmen im Einklang mit den Beihilfevorschriften der Europäischen Union durchzuführen. Gegenstand des vorliegenden Verfahrens ist die Lieferung, Implementierung und Inbetriebnahme eines (integrierten) Omnichannel Contact Center Systems in der Betriebsform "SaaS" für die technische Unterstützung der Beratung und Betreuung von Kunden, einschließlich der Entwicklung und Implementierung eines KI gestützten Kundenagenten so-wie der erforderlichen Projekt und Einführungsleistungen. Insbesondere werden nachfolgende Leistungen zu erbringen sein:

Leistungsumfang: 1. Omnichannel Contact Center System Der Auftragnehmer stellt ein zentrales Contact Center System bereit, das den Betrieb des Service Centers ermöglicht und mindestens folgende Kundenkanäle unterstützt: - Telefonie (Inbound und Outbound) - E Mail - Chat Das System muss: - mandanten- und rollenfähig sein, - eine tiefe Integration in Microsoft Teams aufweisen, sodass: - Contact Center Agenten die Option haben, ihre Tätigkeit direkt innerhalb von MS Teams auszuüben - zentrale Administration und Identitätsverwaltung über die im Unternehmen eingesetzten Microsoft Dienste möglich ist. 2. KI Agent (1st Level Service & Routing) Bereitstellung eines KI gestützten Kundenagenten, der 1st Level Kundenanfragen automatisiert beantwortet (z. B. Standard und Serviceanliegen), Kundenanliegen inhaltlich klassifiziert (Intent Erkennung), Anfragen je nach Anliegen automatisiert an die zuständige Stelle oder an einen menschlichen Agenten weiterleitet 3. Implementierungs- und Einführungsprojekt Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Einführung beider Komponenten im Rahmen eines Projekts, einschließlich: - Projektmanagement - Fachliche Konzeption - Technische Implementierung und Integration - Testunterstützung - Go Live Begleitung (Change-Management Anwenderschulung) - Dokumentation Betriebsführungshandbuch - Übergabe an den Betrieb Das System muss die deutschsprachige Nutzung unterstützen. Das System muss von mehreren Standorten sowie

aus dem HomeOffice durch die L-Bank-Nutzer verwenden werden können. Der Vertragsschluss ist bis Ende November 2026 vorgesehen. Der Vertrag soll nach Zuschlagserteilung beginnen und eine Grundlaufzeit von 36 Monaten haben. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Vertrag optional jeweils um weitere 12 Monate zu verlängern, sofern dieser nicht sechs Monate vor Ablauf durch den Auftraggeber gekündigt wird. Die Vergabestelle beabsichtigt den Vertragsschluss auf Basis des einschlägigen EVB-IT-Vertragsmusters. Dies wird den Bietern im Rahmen der Angebotsaufforderung zur Verfügung gestellt. Die Parteien gehen davon aus, dass es sich bei der vertragsgegenständlichen Leistung um eine IKT-Dienstleistung im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2554 über die digitale operationale Resilienz im Finanzsektor (DORA), welche am 17.01.2025 wirksam wird, und einen IT-Fremdbezug handelt. Für den Fall, dass die vertraglichen Regelungen die von DORA geforderten Regelungsinhalte nicht erfüllen sollten, sich die Klassifikation der IKT-Dienstleistung nach Artikel 30 DORA oder §25b KWG/ MaRisk ändern sollte oder aufgrund einer Änderung der gesetzlichen und/ oder regulatorischen Vorgaben eine Anpassung der vertraglichen Regelungen erforderlich wird, verpflichten sich die Parteien den Vertrag, auf Verlangen der jeweils anderen Partei, an die gesetzlichen und/ oder regulatorischen Vorgaben anzupassen und unverzüglich eine entsprechende Änderungsvereinbarung abzuschließen. Von den Bietern, die in die engere Auswahl kommen, ist im Laufe des Vergabeverfahrens vor Einleitung des Zuschlagsverfahrens noch ein Due Diligence-Fragebogen auszufüllen Das Einführungsprojekt soll im Januar 2027 beginnen und die Durchführung inkl. Datenmigration/ Ablösung des bestehenden "Genesys On-Prem"- Systems bis spätestens 30.09.2027 abgeschlossen sein. Nähere Einzelheiten werden den zur Angebotsabgabe ausgewählten Unternehmen mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe zur Verfügung gestellt. Informationen zur L-Bank erhalten Sie unter www.l-bank.info
Internal identifier: 2026/1848

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72263000 Software implementation services

Additional classification (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. Place of performance

Town: Karlsruhe

Country subdivision (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 Months

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): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Average yearly turnover

Description of selection criterion: Eigenerklärung über den Jahresumsatz in den vergangenen drei abgeschlossenen Jahren einschließlich des Umsatzes mit vergleichbaren Leistungen. Es gelten folgende Mindestanforderungen: - 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.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: 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. Hinweise der Vergabestelle: Die geforderte Eigenerklärung zur Berufshaftpflichtversicherung ist von Bewerbergemeinschaften nur einmal vorzulegen. Mit dem Teilnahmeantrag ist neben dieser Eigenerklärung noch keine Erklärung einer Versicherungsgesellschaft vorzulegen.

Criterion: References on specified works

Description of selection criterion: 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 Bewerbergemeinschaften 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. Auswahl der Bewerber: Die Bewertung der Teilnahmeanträge und somit die Auswahl der Bewerber, die zur Abgabe eines ersten Angebots aufgefordert werden, erfolgt in einem dreistufigen Verfahren. Stufe 1: Zunächst wird geprüft, ob die Teilnahmeanträge den formalen Anforderungen genügen. Unvollständige Teilnahmeanträge, die trotz ggf. erfolgter Nachforderung von Unterlagen weiterhin unvollständig bleiben, können nicht berücksichtigt werden. Stufe 2: Anschließend wird beurteilt, ob der Bewerber nach den vorgelegten Angaben und Nachweisen grundsätzlich geeignet erscheint, die verfahrensgegenständlichen Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen. Stufe 3: Schließlich wird für den Fall, dass mehr als drei grundsätzlich geeignete Unternehmen sich beworben haben, unter den Bewerbern anhand von bis zu drei Referenzen, die jeweils die Mindestanforderungen gem. Ziffer 4.2.2 des Bewerbermemorandums sowie Ziff. 5.1.9 der EU-Bekanntmachung erfüllen, beurteilt, wer unter den als grundsätzlich geeignet eingestuften Bewerbern im Vergleich zu den Mitbewerbern mit Blick auf die zu erbringende Leistung besonders geeignet erscheint und daher am weiteren Verfahren beteiligt werden soll. Um eine objektive Vergleichbarkeit und Bewertung der Bewerber zu gewährleisten, müssen die Referenzen zwingend gemäß der im Anhang befindlichen Vorlage (s. Anlage 1 "Teilnahmeformular") eingereicht werden. Im Rahmen der Auswahlentscheidung werden die bis zu drei Referenzen wie folgt bewertet (je Referenz maximal 130 Punkte, insgesamt somit maximal 390 Punkte möglich): Kriterium "Aktualität" (max. 20 Punkte) Leistungserbringung nach 1.1.2025 20 Punkte Leistungserbringung zw. 1.1.2023 und 31.12.2024 10 Punkte Kriterium "Branche des Auftraggebers" (max. 20 Punkte) Förderbank 20 Punkte Kreditinstitute oder Finanzbranche 10 Punkte Sonstige Auftraggeber 5 Punkte Kriterium "Dauer

Implementierung" (max. 30 Punkte) bis 3 Monate: 30 Punkte 3 bis 6 Monate: 20 Punkte 6 bis 9 Monate: 10 Punkte über 9 Monate: 0 Punkte Kriterium "Art und Inhalt der Leistung" (max. 60 Punkte) Deckungsgrad: alle 7 Themenfelder: 60 Punkte Deckungsgrad: 5-6 Themenfelder: 50 Punkte Deckungsgrad: 4 Themenfelder: 40 Punkte Deckungsgrad: 3 Themenfeld: 30 Punkte Deckungsgrad: 2 Themenfelder: 0 Punkte Für den Fall, dass nach der vorstehend beschriebenen Vorgehensweise durch Punktegleichstand die vorgesehene Anzahl der zur Angebotsabgabe aufzufordernden Bieter überschritten wird, entscheidet das Los.
The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (points, exact): 390,00

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

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Nähere Angaben zu den Zuschlagskriterien werden den ausgewählten Bietern mit Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zur Verfügung gestellt.

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

Award criterion number: 300

Criterion:

Type: Quality

Name: Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit

Description: Nähere Angaben zu den Zuschlagskriterien werden den ausgewählten Bietern mit Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zur Verfügung gestellt.

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

Award criterion number: 300

Criterion:

Type: Quality

Name: Betreuungskonzept

Description: Nähere Angaben zu den Zuschlagskriterien werden den ausgewählten Bietern mit Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zur Verfügung gestellt.

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

Award criterion number: 200

Criterion:

Type: Quality

Name: Implementierungskonzept/Schulungskonzept

Description: Nähere Angaben zu den Zuschlagskriterien werden den ausgewählten Bietern mit Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zur Verfügung gestellt.

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

Award criterion number: 200

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Deadline for requesting additional information: 30/07/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZM3V4/documents>

Ad hoc communication channel:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZM3V4>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZM3V4>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 10/08/2026 12:00:00 (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: Die Vergabestelle behält sich vor, von den Bewerbern die Nachreichung, Vervollständigung und/oder Korrektur von Unterlagen im Rahmen des vergaberechtlich Zulässigen zu verlangen. Werden Unterlagen nicht fristgemäß nachgereicht, vervollständigt oder korrigiert, wird der Teilnahmeantrag ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Nachforderung besteht nicht.

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: Für Bergergemeinschaften gilt: Es gibt keine Vorgabe hinsichtlich der Rechtsform. Erforderlich ist die Einreichung einer von allen Mitgliedern der Bergergemeinschaft unterzeichneten Erklärung folgenden Inhalts: (1) plausible Darstellung der Aufgabenteilung innerhalb der Bergergemeinschaft, (2) Benennung des bevollmächtigten Vertreters der Bergergemeinschaft, (3) Erklärung, dass dieser Vertreter die Mitglieder der Bergergemeinschaft während des gesamten Verfahrens rechtsverbindlich vertritt, (4) Erklärung, dass der bevollmächtigte Vertreter berechtigt ist, mit uneingeschränkter Wirkung für jedes Mitglied Zahlungen anzunehmen, (5) Erklärung, dass alle Mitglieder der Bergergemeinschaft im Vergabeverfahren sowie im Auftragsfall gesamtschuldnerisch haften.

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

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 Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Information about review deadlines: Es gelten die Bestimmungen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Hinsichtlich der Einleitung von Nachprüfungsverfahren

wird auf § 160 GWB verwiesen. Dieser lautet: (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; 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. Hinsichtlich der Information nicht berücksichtigter Bieter und Bewerber gelten die §§ 134, 135 GWB. Insbesondere gilt: Bieter deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gemäß § 134 GWB darüber informiert. Das gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung dieser Information durch den Auftraggeber geschlossen werden; bei Übermittlung per Telefax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist 10 Kalendertage.

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Landeskreditbank Baden-Württemberg - Förderbank - (L-Bank)

Organisation receiving requests to participate: Landeskreditbank Baden-Württemberg - Förderbank - (L-Bank)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Landeskreditbank Baden-Württemberg - Förderbank - (L-Bank)

Registration number: 08-A2711-68

Postal address: Schlossplatz 12

Town: Karlsruhe

Postcode: 76131

Country subdivision (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Country: Germany

Email: l-bank-occ@menoldbezler.de

Telephone: +49 71186040748

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB

Registration number: DE232 078 089

Postal address: Stresemannstr. 79
Town: Stuttgart
Postcode: 70191
Country subdivision (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Country: Germany
Contact point: Dr. Alexander Dörr / Melanie Burger
Email: l-bank-occ@menoldbezler.de
Telephone: +4971186040748
Internet address: <http://www.menoldbezler.de>

Roles of this organisation:

Procurement service provider

8.1. ORG-0003

Official name: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe
Registration number: 08-A9866-40
Postal address: Kapellenstraße 17
Town: Karlsruhe
Postcode: 76131
Country subdivision (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Country: Germany
Email: vergabekammer@rpk.bwl.de
Telephone: +49721926-8730
Fax: +49 721926-3985

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0004

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: 3dd933a9-a0e7-4be2-b64f-a0f3b453106b - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 10/07/2026 16:44:16 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 486987-2026
OJ S issue number: 133/2026

