

526970-2026 - Result

Germany – IT services: consulting, software development, Internet and support – Phonebot für den Kreis Warendorf

OJ S 145/2026 30/07/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Kreis Warendorf - Der Landrat

Email: verwaltung@kreis-warendorf.de

Legal type of the buyer: Local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Phonebot für den Kreis Warendorf

Description: Phonebot für den Kreis Warendorf

Procedure identifier: 3773287c-5721-4d98-8f0f-6aad2cdf1d4f

Internal identifier: 25-10-0429

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): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services, 72210000 Programming services of packaged software products, 72211000 Programming services of systems and user software, 72212000 Programming services of application software, 72212100 Industry specific software development services, 72212200 Networking, Internet and intranet software development services, 72212210 Networking software development services, 72212220 Internet and intranet software development services, 72212224 Web page editing software development services, 72268000 Software supply services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Warendorf (DEA38)

Country: Germany

2.1.4. General information

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXPWYDNLNXK#

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Phonebot für den Kreis Warendorf

Description: 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. Der Vertrag beginnt mit Zuschlagserteilung. Die Bereitstellung des Phonebots ("Go-Live") erfolgt zum 15.05.2026. Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre (Grundlaufzeit).

Internal identifier: 25-10-0429

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

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

Additional classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services, 72210000 Programming services of packaged software products, 72211000 Programming services of systems and user software, 72212000 Programming services of application software, 72212100 Industry specific software development services, 72212200 Networking, Internet and intranet software development services, 72212210 Networking software development services, 72212220 Internet and intranet software development services, 72212224 Web page editing software development services, 72268000 Software supply services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Warendorf (DEA38)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 2 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: 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. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

Additional information: 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. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Niedrigster Preis

Description: 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.

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

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: 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.

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

Award criterion number: 50

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 Westfalen

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure: Kreis Warendorf - Der Landrat

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 103 800,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: Zwei Löwen mediawerk GmbH

Tender:

Tender identifier: Angebot der Zwei Löwen mediawerk GmbH vom 26.03.2026 14:21 Uhr

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 103 800,00 EUR

The tender is a variant: no

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: 25-10-0429

Title: Phonebot für den Kreis Warendorf

Date on which the winner was chosen: 13/05/2026

Date of the conclusion of the contract: 26/05/2026

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 2
Type of received submissions: Requests to participate
Number of tenders or requests to participate received: 10

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Kreis Warendorf - Der Landrat
Registration number: DE 126731464
Postal address: Waldenburger Str. 2
Town: Warendorf
Postcode: 48231
Country subdivision (NUTS): Warendorf (DEA38)
Country: Germany
Email: verwaltung@kreis-warendorf.de
Telephone: +49 2581530

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer Westfalen
Registration number: DE 164 242 157
Postal address: Albrecht-Thaer-Straße 9
Town: Münster
Postcode: 48147
Country subdivision (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)
Country: Germany
Email: vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de
Telephone: 02514111604

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Zwei Löwen mediawerk GmbH
Size of the economic operator: Large
Registration number: DE225386000
Postal address: Hafenweg 46-48
Town: Münster
Postcode: 48155
Country subdivision (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)
Country: Germany
Email: ausschreibung@support.2loewen.de
Telephone: 025119811532

Roles of this organisation:

Tenderer

Beneficial owner:

Nationality of the owner: Germany

Winner of these lots: LOT-0001

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: 177427be-631e-4e35-999c-af7072b92c01 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 28/07/2026 17:47:52 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 526970-2026

OJ S issue number: 145/2026

Publication date: 30/07/2026