

DEW21

User Help Desk

Angebotsbedingungen

Inhalt

1.	Auftraggeber und Kontaktstelle	3
2.	Geltendes Vergaberecht	3
3.	Fristen	3
4.	Voraussichtlicher Ablauf des weiteren Verfahrens	4
4.1	Prüfung der ersten Angebote	4
4.2	Wertung der ersten Angebote – Vorbehalt Zuschlag auf das Erstante	4
4.3	Bietergesprächsphase	5
4.4	Zweite Wertung	5
4.5	Vorabinformation und Zuschlagserteilung	6
5.	Hinweise zur Angebotserstellung	6
5.1	Form der Angebote	6
5.2	Sprache	6
5.3	Formulare	6
6.	Angebotskosten	6
7.	Vertrag	7
8.	Honorarkalkulation / Preisangaben	7
9.	Transition & Onboarding	7
10.	Betriebskonzept & Serviceerbringung	8
11.	Personal & Qualifikation	8
12.	Service Management & Eskalation	8
13.	Allgemeine Anforderungen an die Konzepte	8
14.	Zuschlagskriterien / Erläuterung	9
15.	Der Nutzungsrechte	15
16.	Allgemeine Geschäftsbedingungen	15
17.	Unklarheiten in den Vergabeunterlagen und sonstigen Dokumenten	15
18.	Fragen zum Verfahren	15
19.	Verbot wettbewerbsbeschränkender Absprachen	15
20.	Einzureichende Angebotsunterlagen	16
21.	Zuständige Vergabekammer	16

1. Auftraggeber und Kontaktstelle

Auftraggeber ist die Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW21).

Die komplette Abwicklung des Vergabeverfahrens erfolgt über die Kanzlei Luther Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Essen, als externe Vergabestelle. Es gelten folgende Koordinaten:

Herr Dr. Stefan Mager

Luther Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

Opernplatz 1

45128 Essen

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten Zugang gebührenfrei zur Verfügung.

Die gesamte Kommunikation im Vergabeverfahren wird ausschließlich über die Vergabepattform Metropole Ruhr unter:

<https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/company/welcome.do>

durchgeführt.

Über diesen Kommunikationskanal können Fragen, Informationen und Hinweise an den Auftraggeber gerichtet werden. Auskünfte anderer Personen des Auftraggebers zu diesem oder über dieses Vergabeverfahren sind nicht verbindlich.

2. Geltendes Vergaberecht

Das Vergabeverfahren erfolgt daher nach Maßgabe des vierten Teils des GWB, §§ 97 ff. GWB sowie den Vorschriften der Sektorenverordnung (SektVO). Die Bestimmungen können im Internetportal „www.gesetze-im-internet.de“ eingesehen werden. Durchgeführt wird ein Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb gem. § 13 Abs. 1 SektVO.

Der Bieter hat einen Rechtsanspruch auf Anwendung dieser Bestimmungen. Zur Nachprüfung behaupteter Verstöße gegen diese Vergabebestimmungen kann sich der Bieter an die in der Bekanntmachung genannte Vergabekammer wenden. Ergänzend zu den Vergabeunterlagen gelten die deutschen Rechtsvorschriften.

3. Fristen

Falls Sie bereit sind, ein Angebot abzugeben, werden Sie gebeten, die über die Vergabepattform zur Verfügung gestellten Unterlagen auszufüllen sowie weitere geforderte Unterlagen selbst zu erstellen. Sämtliche Unterlagen sind bis zum Ablauf der in der

Aufforderung genannten Angebotsfrist über die Vergabeplattform des Deutschen Vergabeportals hochzuladen.

Die Übermittlung des Angebots mittels Telefax oder E-Mail ist nicht zulässig. Verspätet eingehende Angebote werden nicht berücksichtigt.

Ein Öffnungstermin unter Anwesenheit von Bietern oder deren Vertretern findet nicht statt.

Das Erstangebot muss verbindlich sein. Die Bieter sind bis zum Ablauf der Bindefrist an ihr Erstangebot gebunden. Die Bindefrist für das Erstangebot wird den Bietern in der Aufforderung zur Abgabe des Erstangebots mitgeteilt.

4. Voraussichtlicher Ablauf des weiteren Verfahrens

Nachdem die erste Stufe des Verfahrens, der Teilnahmewettbewerb, abgeschlossen ist, beginnt mit der Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes und auf Grundlage der Vergabeunterlagen das Angebotsverfahren. Das Verfahren ist so konzipiert, dass es mit einem größeren Bieterkreis beginnt und die Zahl der Bieter im Laufe des Verfahrens verringert wird.

4.1 Prüfung der ersten Angebote

Der Auftraggeber unterzieht die fristgerecht eingehenden Angebote einer Prüfung.

Hinsichtlich der Angebote, die nicht vollständig sind, behält sich der Auftraggeber eine Nachforderung fehlender Unterlagen und/oder Angaben vor. Es wird darauf hingewiesen, dass eine Nachforderung leistungsbezogener Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote betreffen, **nicht** erfolgen darf. Das betrifft insbesondere Dokumente, die für die Wirtschaftlichkeitsbewertung anhand der Zuschlagskriterien herangezogen werden.

4.2 Wertung der ersten Angebote – Vorbehalt Zuschlag auf das Erstangebot

Angebote, die nach der formalen Prüfung für die Zuschlagserteilung in Betracht kommen, werden einer ersten Wertung anhand der bekannt gemachten Zuschlagskriterien (vgl. Ziff. 12) zugeführt.

Der Auftraggeber behält sich vor, den Zuschlag auf die Erstangebote zu erteilen.

Der Auftraggeber wird – sofern er keinen Zuschlag auf ein Erstangebot erteilt – diejenigen Bieter, deren Angebote nach der beschriebenen ersten Wertung in die engere Wahl kommen, zu einem Bietergespräch einladen.

Der Auftraggeber wird voraussichtlich nur noch drei Bieter zu den Bietergesprächen einladen. Je nach Wertungsergebnis kann in die engere Wahl aber auch nur ein Bieter gelangen. Dies wäre der Fall, wenn sich ein Wertungsergebnis ergibt, das zeigt, dass

nur ein Bieter unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten realistisch für den Zuschlag in Betracht kommt.

Diejenigen Bieter, die zunächst nicht in die engere Wahl kommen und nicht zu einem Bietergespräch eingeladen werden, werden nicht sogleich vom Verfahren ausgeschlossen, sondern „on hold“ gestellt. Diese Bieter bleiben an ihr Angebot gebunden und behalten die Chance zu einem verbesserten Angebot, falls sich ergibt, dass den zunächst in die engere Wahl gelangten Bietern der Zuschlag – gleich aus welchem Grund – nicht erteilt werden kann.

Bei der Auswahlentscheidung werden - wie im gesamten Verfahren - die Vergabekriterien und die sonstigen vergaberechtlichen Anforderungen streng beachtet.

4.3 Bietergesprächsphase

Die zum Bietergesprächen geladenen Bieter werden im Rahmen eines Termins die Gelegenheit haben, ihr Angebot zu verbalisieren und insbesondere die erarbeiteten Herausforderungen des Projekts sowie etwaige Vertragsaspekte vorzustellen (geplant: 30 Minuten Präsentation, 30 Minuten Rückfragen / Diskussion und 30 Minuten Vertragsgespräch). Die genaue Zeitplanung und Ablauf der Bietergespräche werden den Bietern in der Einladung zu den Bietergesprächen konkretisiert und mitgeteilt. Es ist vorgesehen, dass die Bietergespräche in Präsenz in den Räumen des Auftraggebers stattfinden.

Datum und Ort der Angebotspräsentationen werden in der Angebotsaufforderung mitgeteilt. Die Bieter werden vorsorglich gebeten, die **Kalenderwoche 42/2026 und die Kalenderwoche 44/2026** zu blockieren.

Der Auftraggeber erwartet, dass die/der vom Bieter vorgesehene Projektleiter sowie ihr/sein Stellvertreter an der Angebotspräsentation und Verhandlung teilnimmt, die Präsentation vorträgt und zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht.

4.4 Zweite Wertung

Im Anschluss an den Präsentations- und Verhandlungstermin wird der Auftraggeber seine erste Wertung auf Basis der bekannt gegebenen Zuschlagskriterien vervollständigen. Entweder trifft der Auftraggeber auf dieser Basis seine Vergabeentscheidung und erstellt und versendet die Vorabinformationsschreiben an die nicht berücksichtigten Bieter oder der Auftraggeber fordert erneut zur Abgabe letztverbindlicher Angebote auf.

In diesem Fall werden die in die engere Wahl gelangten Bieter im Anschluss an die Verhandlungen zur Abgabe letztverbindlicher Angebote aufgefordert. Der Auftraggeber behält sich vor, nach Prüfung und Wertung der letztverbindlichen Angebote die Verhandlung – falls erforderlich – fortzuführen und ggf. zur letztmaligen Abgabe eines zuschlagsreifen Angebotes aufzufordern.

4.5 Vorabinformation und Zuschlagserteilung

Auf der Basis des Wertungsergebnisses erfolgen die Auswahl des besten Angebotes und die (interne) Zuschlagsentscheidung. Sodann erfolgen die Vorabinformation und der Zuschlag/Vertragsschluss.

5. Hinweise zur Angebotserstellung

5.1 Form der Angebote

Das Angebot muss vollständig sein; das Preisblatt muss die Preise und alle geforderten Angaben und Erklärungen enthalten; die Möglichkeit zu einer Nachforderung von Unterlagen im Sinne von § 51 Abs. 2 S. 1 SektVO bleibt unberührt.

Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen müssen zweifelsfrei sein.

Den Bieter ist es nicht gestattet, ihrem Angebot eigene AGB beizufügen. Der Vertragsentwurf ist vielmehr von den Bieter zu akzeptieren. Es wird auf Ziff. 7 verwiesen.

Die Angebotsabgabe erfolgt ausschließlich elektronisch. Nutzen Sie dazu bitte den in der Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zu diesem Verfahren benannten Link. Das Angebot ist elektronisch in Textform nach § 126b BGB abzugeben. **Angebote, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, werden ausgeschlossen.**

Im Übrigen wird darauf hingewiesen:

Soweit Erläuterungen zur besseren Beurteilung des Angebots erforderlich erscheinen, können sie dem Angebot auf besonderer Anlage beigelegt werden.

5.2 Sprache

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber ist in deutscher Sprache zu führen. Die Angebote sind in sämtlichen Bestandteilen in deutscher Sprache abzufassen. Werden fremdsprachige Nachweise oder Antragsunterlagen eingereicht, sind beglaubigte Übersetzungen vorzulegen. Die Kosten hierfür trägt ausschließlich der Bieter selbst. Fehler in der Übersetzung muss sich der Bieter zuschreiben lassen.

5.3 Formulare

Für die Angebotserstellung sind die von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Formulare und Dokumente zu verwenden.

6. Angebotskosten

Für die Bearbeitung des Angebotes wird keine Vergütung gewährt. Angebotsunterlagen sind kostenfrei zuzusenden.

7. Vertrag

Wichtiger Hinweis Das erste abzugebende Angebot muss den beigefügten **Vertragsentwurf zwingend akzeptieren**.

Mit der Einreichung des Angebotsschreibens erklärt der Bieter sein Einverständnis mit dem Vertrag.

Zulässig sind Verhandlungsvorschläge **zusätzliche** auf einer separaten Anlage mit Anpassungsvorschlägen für Vertragsanpassungen.

Der Auftraggeber fasst diese Kommentierungen als Verhandlungsvorschläge des Bieters auf. Der Auftraggeber behält sich vor, diese Kommentierungen / Verhandlungsvorschläge im Rahmen von etwaigen Verhandlungen aufzugreifen und einer nachfolgenden Angebotsaufforderung zugrunde zu legen.

Es besteht jedoch kein Anspruch auf Übernahme der Verhandlungsvorschläge. Der Auftraggeber wird vielmehr nach etwaigen Verhandlungen eigenständig abwägen, ob und welche Verhandlungsvorschläge er übernimmt und mit welchem letztverbindlichen Vertrag er die Bieter zur finalen Angebotsabgabe auffordern wird.

Im Zweifelsfall sind Rückfragen beim Auftraggeber zu stellen!

8. Honorarkalkulation / Preisangaben

Folgende Hinweise werden erteilt:

- Die vom Bieter angebotenen Preise sind ausschließlich in dem Preisblatt zu bepreisen.
- Das Preisblatt ist vollständig zu bepreisen und mit dem Angebot einzureichen.
- In dem Preisblatt sind die Preise in Euro, Bruchteile in vollen Cent anzugeben.
- Es wird im Übrigen auf die Vorgaben im Preisblatt verwiesen.

9. Transition & Onboarding

Mit dem Angebot ist von den Bietern ein schriftlich formuliertes Konzept einzureichen, was einen Lösungsvorschlag für das nachfolgende Szenario abbildet:

Szenario-Challenge: Der Go-Live ist vertraglich auf den 01.03.2027 fixiert mit 2-monatiger Transitionsphase vorab. SMAX ist das zwingend vorgegebene ITSM-System. Legen Sie dar, wie Ihr "Shadowing"-Konzept aussieht, um das Wissen des Altdienstleisters effektiv zu transferieren. Wie stellen Sie durch Schulungen sicher, dass Ihr Team ab Tag 1 fließend in SMAX arbeitet, und wie wird die spätere Quellcode-Herausgabe (Exit-Plan) bereits im Onboarding dokumentiert?

10. Betriebskonzept & Serviceerbringung

Mit dem Angebot ist von den Bietern eine schriftlich formulierte Ausarbeitung im Hinblick auf ein Betriebskonzept und Serviceerbringung einzureichen, was einen Lösungsvorschlag für das nachfolgende Szenario abbildet:

Szenario-Challenge: Es ist Montagmorgen, 08:30 Uhr. Im Manager Panel (ACD) sehen Sie einen massiven Anrufanstieg. Nutzer melden den Total-ausfall von Exchange Online (P1 Major Incident). Gleichzeitig meldet ein VIP-User einen möglichen Datenabfluss (Data Breach). Beschreiben Sie detailliert, wie das "Swarming" orchestriert wird, wie Sie die Telefonanlage steuern und wie Sie die 2-Stunden-Meldepflicht des Data Breach im SMAX sicherstellen.

11. Personal & Qualifikation

Mit dem Angebot ist von den Bietern ebenfalls eine schriftlich formulierte Ausarbeitung im Hinblick auf Personal und Qualifikation einzureichen, was einen Lösungsvorschlag für das nachfolgende Szenario abbildet:

Szenario-Challenge: Ein Software-Rollout verursacht einen Ticket-Überlauf. Sie müssen spontan das Backoffice-Personal aktivieren, das sich im Homeoffice befindet und auf privaten Endgeräten (BYOD) arbeitet. Zeigen Sie den Workflow auf, wie dieses Personal in das Ticket-Dispatching integriert wird und welche konkreten Maßnahmen (TOMs) Sie ergreifen, damit auf den BYOD-Geräten keine DEW21-Daten abfließen können.

12. Service Management & Eskalation

Mit dem Angebot ist von den Bietern eine schriftlich formulierte Ausarbeitung im Hinblick auf das Service Management und Eskalation einzureichen, was einen Lösungsvorschlag für das nachfolgende Szenario abbildet:

Szenario-Challenge: Ein Fachbereich fordert einen "Non-Standard" Individual Service Request. Ihr IT Consultant setzt diesen um und schließt das Ticket. Der Anwender kann das Ergebnis jedoch nicht erkennen und öffnet das Ticket erneut (Re-Open). Erklären Sie, wie Sie die kaufmännische Vorab-Freigabe und die "+10 % Toleranzgrenze" umsetzen. Wie stellen Ihre Agenten in SMAX vor Schließung sicher, dass die "Definition of Done" erfüllt ist, um das SLA-7 (Wiedereröffnungsquote) zu schützen?

13. Allgemeine Anforderungen an die Konzepte

Es gelten folgende **formale Vorgaben**:

Maximal 20 lesbare Seiten (DIN A4) für alle vorgenannten Konzepte. Aufgabe der Bieter ist es u.a. auch die Schwerpunkte entsprechend eigenständig zu setzen. Bei einer Überschreitung der Seitenzahlvorgaben werden nur die ersten zwanzig

zulässigen Seiten zur Wertung herangezogen. Anlagen in Form von Darstellungen, Grafiken, Schaubildern o.ä. können beigelegt werden und werden nicht der Seitenzahlbegrenzung zugerechnet, jedoch auch bei der Bewertung nicht berücksichtigt.

Vergaberechtlicher Hinweis: Bei den konzeptionellen Ausführungen handelt es sich um leistungsbezogene Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen. Eine Nachforderung ist **ausgeschlossen**. **Achten Sie daher auf unbedingte Vollständigkeit!**

14. Zuschlagskriterien / Erläuterung

Der Zuschlag wird nach den § 127 Abs. 1 GWB und § 52 Abs. 1 SektVO auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Aus der Addition der Punktzahlen für die einzelnen Zuschlagskriterien ergibt sich die Gesamtpunktzahl des Angebots des jeweiligen Bieters. Die maximal erreichbare Gesamtpunktzahl beträgt **500 Wertungspunkte**. Bei gleicher Punktzahl entscheidet der Preis. Bei dann gleichem Preis das Los.

Die Bewertung der Angebote erfolgt anhand der folgenden Zuschlagskriterien:

1. **Preis (40 %);**
2. **Transition & Onboarding (10 %)**
3. **Betriebskonzept & Serviceerbringung (20 %);**
4. **Personal & Qualifikation (15 %);**
5. **Service Management & Eskalation (15 %)**

Erläuterung:

Die Preisbewertung (Zuschlagskriterium Nr. 1) erfolgt anhand der untenstehenden Formel.

Die Darstellungen zu Transition & Onboarding, Betriebskonzept & Serviceerbringung, Personal & Qualifikation sowie die Ausführungen zu Service Management & Eskalation (Zuschlagskriterien Nr. 2, 3, 4 und 5) wird der Auftraggeber jeweils auf einer Skala von 0-5 Punkten bewerten (0 Punkte = Ungenügend, 1 Punkt = Mangelhaft; 2 Punkte = ausreichend; 3 Punkte = Befriedigend; 4 Punkte = Gut; 5 Punkte = Sehr Gut). Die für das jeweilige Zuschlagskriterium vorgenommene Bepunktung wird mit der dem Kriterium zugewiesenen Gewichtung multipliziert, woraus sich die für das jeweilige Zuschlagskriterium erzielte Wertungspunktzahl ergibt.

Aus der Addition der Punktzahlen für die einzelnen Kriterien (Zuschlagskriterien Nr. 1-5) ergibt sich die Gesamtpunktzahl des jeweiligen Bieters. Die maximal erreichbare Gesamtpunktzahl beträgt **500 Wertungspunkte**. Erfolgt die Punktvergabe durch mehrere Personen, einigt sich die Wertungskommission auf eine einheitliche

Bepunktung durch alle Mitglieder der Wertungskommission. Dieser Punktwert wird der Wertung zugrunde gelegt. Es werden keine Mittelwerte der durch die einzelnen Mitglieder der Wertungskommission vergebenen Punktwerte gebildet.

zu 1) Preis (40 %)

Das Angebot mit der niedrigsten, geprüften Angebotssumme erhält die maximale Punktzahl von 200 Wertungspunkten. Der Wertungspreis entspricht dem vom Bieter kalkulierten Gesamtpreis (= Summe der Gesamtpreise netto in den bepreisten Leistungsverzeichnissen). Alle höheren, geprüften Angebotssummen werden mit der niedrigsten, geprüften Angebotssumme ins Verhältnis gesetzt. Dies erfolgt mittels folgender Formel:

$$P = 200 - \left(\left(\left(\frac{A}{N} \right) - 1 \right) \times 200 \right)$$

Dabei ist:

P die zu ermittelnde Punktzahl pro Bieter

N der niedrigste angebotene Gesamtpreis

A der zu wertende angebotene Gesamtpreis

Hinweis:

Überschreitet der zu wertende Angebotspreis das niedrigste angebotene Gesamthonorar um das Doppelte oder mehr, so werden 0 Punkte vergeben.

Erläuterungen zu den konzeptionellen Ausführungen

Um die qualitativen Zuschlagskriterien bewerten zu können, ist die Einreichung eines strukturierten Fachkonzepts durch den Bieter erforderlich. Dieses Konzept darf nicht aus generischen ITIL-Standardbeschreibungen bestehen, sondern muss explizit die vier definierten „DEW21-Szenarien“ detailliert lösen. Der Bieter muss **nachvollziehbar, schlüssig und plausibel** aufzeigen, wie die in der Leistungsbeschreibung (Anlage A) geforderten Prozesse, Qualifikationen und Sicherheitsvorgaben (insbesondere SMAX-Integration, BYOD und KRITIS-Meldepflichten) in der Praxis umgesetzt werden. Fehlen spezifische Lösungsansätze zu einer Szenario-Challenge, wird das jeweilige Kriterium mit 0 Punkten ("Ungenügend") bewertet.

zu 2) Transition & Onboarding (10 %)

Das Konzept wird anhand der **Wertungsmaßstäbe Schlüssigkeit und Plausibilität** bewertet. Es kommt dem Auftraggeber besonders darauf an, erkennen zu können, ob der Bieter in der Lage ist, mit seinem Angebot die Bedarfe des Auftraggebers zutreffend zu erfassen und einer praktikablen Lösung zuzuführen.

Es sind maximal 50 Wertungspunkte zu erreichen.

Auf Grundlage der vorgenannten Wertungsmaßstäbe in Bezug auf die vorgegebenen Aspekte erfolgt die Bewertung in folgenden Abstufungen:

Punktzahl	Beschreibung
5 Punkte (exzellent)	Die Anforderungen werden nicht nur vollumfänglich erfüllt, sondern das Konzept bietet einen klaren, nachvollziehbaren Mehrwert für die DEW21 (z. B. durch innovative Lösungsansätze, besonders durchdachte Ausfallsicherheits- und KRITIS-Konzepte oder tiefgreifendes ITIL-Wissen). Die Umsetzung ist detailliert und absolut überzeugend beschrieben.
4 Punkte (gut)	Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden vollumfänglich, strukturiert und detailliert erfüllt. Das Konzept ist schlüssig, praxisorientiert und lässt eine reibungslose Leistungserbringung unter Einhaltung aller SLAs erwarten.
3 Punkte (befriedigend)	Die Anforderungen werden grundsätzlich erfüllt. Die Beschreibungen sind jedoch oberflächlich, weisen leichte inhaltliche Unschärfen auf oder basieren stark auf Standard-Bausteinen, ohne expliziten Bezug zur spezifischen Systemlandschaft (SMAX) der DEW21.
2 Punkte (ausreichend)	Die Anforderungen werden nur eingeschränkt erfüllt. Das Konzept weist erkennbare Lücken auf. Die verlässliche Erfüllung der strengen SLAs oder der reibungslose Betrieb im KRITIS-Umfeld erscheinen risikobehaftet.
1 Punkt (mangelhaft) Ausschluss des Angebots	Wesentliche Vorgaben aus der Leistungsbeschreibung (z. B. zu den Qualifikationsprofilen der IT Consultants oder den Eskalationsprozessen) wurden nicht ausreichend adressiert oder erkennbar missverstanden.
0 Punkte (ungenügend) Ausschluss des Angebots	Das Kriterium wird nicht bedient, es fehlen jegliche Angaben oder es werden Lösungsansätze beschrieben, die den Kernvorgaben der Leistungsbeschreibung (z. B. Weigerung der TOM-Einhaltung im Backoffice) explizit widersprechen.

Hinweis: Eine Bewertung mit 1 Punkt (mangelhaft) oder schlechter führt zwingend zum **Ausschluss des Angebotes**.

zu 3) Betriebskonzept & Serviceerbringung (20 %)

Das Konzept wird anhand der **Wertungsmaßstäbe Schlüssigkeit und Plausibilität** bewertet. Es kommt dem Auftraggeber besonders darauf an, erkennen zu können, ob

der Bieter in der Lage ist, mit seinem Angebot die Bedarfe des Auftraggebers zutreffend zu erfassen und einer praktikablen Lösung zuzuführen.

Es sind maximal 100 Wertungspunkte zu erreichen.

Auf Grundlage der vorgenannten Wertungsmaßstäbe in Bezug auf die vorgegebenen Aspekte erfolgt die Bewertung in folgenden Abstufungen:

Punktzahl	Beschreibung
5 Punkte (exzellent)	Die Anforderungen werden nicht nur vollumfänglich erfüllt, sondern das Konzept bietet einen klaren, nachvollziehbaren Mehrwert für die DEW21 (z. B. durch innovative Lösungsansätze, besonders durchdachte Ausfallsicherheits- und KRITIS-Konzepte oder tiefgreifendes ITIL-Wissen). Die Umsetzung ist detailliert und absolut überzeugend beschrieben.
4 Punkte (gut)	Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden vollumfänglich, strukturiert und detailliert erfüllt. Das Konzept ist schlüssig, praxisorientiert und lässt eine reibungslose Leistungserbringung unter Einhaltung aller SLAs erwarten.
3 Punkte (befriedigend)	Die Anforderungen werden grundsätzlich erfüllt. Die Beschreibungen sind jedoch oberflächlich, weisen leichte inhaltliche Unschärfen auf oder basieren stark auf Standard-Bausteinen, ohne expliziten Bezug zur spezifischen Systemlandschaft (SMAX) der DEW21.
2 Punkte (ausreichend)	Die Anforderungen werden nur eingeschränkt erfüllt. Das Konzept weist erkennbare Lücken auf. Die verlässliche Erfüllung der strengen SLAs oder der reibungslose Betrieb im KRITIS-Umfeld erscheinen risikobehaftet.
1 Punkt (mangelhaft) Ausschluss des Angebots	Wesentliche Vorgaben aus der Leistungsbeschreibung (z. B. zu den Qualifikationsprofilen der IT Consultants oder den Eskalationsprozessen) wurden nicht ausreichend adressiert oder erkennbar missverstanden.
0 Punkte (ungenügend) Ausschluss des Angebots	Das Kriterium wird nicht bedient, es fehlen jegliche Angaben oder es werden Lösungsansätze beschrieben, die den Kernvorgaben der Leistungsbeschreibung (z. B. Weigerung der TOM-Einhaltung im Backoffice) explizit widersprechen.

Hinweis: Eine Bewertung mit 1 Punkt (mangelhaft) oder schlechter führt zwingend zum **Ausschluss des Angebotes**

zu 4) Personal & Qualifikationen (15 %)

Das Konzept wird anhand der **Wertungsmaßstäbe Schlüssigkeit und Plausibilität** bewertet. Es kommt dem Auftraggeber besonders darauf an, erkennen zu können, ob der Bieter in der Lage ist, mit seinem Angebot die Bedarfe des Auftraggebers zutreffend zu erfassen und einer praktikablen Lösung zuzuführen.

Es sind maximal 75 Wertungspunkte zu erreichen.

Auf Grundlage der vorgenannten Wertungsmaßstäbe in Bezug auf die vorgegebenen Aspekte erfolgt die Bewertung in folgenden Abstufungen:

Punktzahl	Beschreibung
5 Punkte (exzellent)	Die Anforderungen werden nicht nur vollumfänglich erfüllt, sondern das Konzept bietet einen klaren, nachvollziehbaren Mehrwert für die DEW21 (z. B. durch innovative Lösungsansätze, besonders durchdachte Ausfallsicherheits- und KRITIS-Konzepte oder tiefgreifendes ITIL-Wissen). Die Umsetzung ist detailliert und absolut überzeugend beschrieben.
4 Punkte (gut)	Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden vollumfänglich, strukturiert und detailliert erfüllt. Das Konzept ist schlüssig, praxisorientiert und lässt eine reibungslose Leistungserbringung unter Einhaltung aller SLAs erwarten.
3 Punkte (befriedigend)	Die Anforderungen werden grundsätzlich erfüllt. Die Beschreibungen sind jedoch oberflächlich, weisen leichte inhaltliche Unschärfen auf oder basieren stark auf Standard-Bausteinen, ohne expliziten Bezug zur spezifischen Systemlandschaft (SMAX) der DEW21.
2 Punkte (ausreichend)	Die Anforderungen werden nur eingeschränkt erfüllt. Das Konzept weist erkennbare Lücken auf. Die verlässliche Erfüllung der strengen SLAs oder der reibungslose Betrieb im KRITIS-Umfeld erscheinen risikobehaftet.
1 Punkt (mangelhaft) Ausschluss des Angebots	Wesentliche Vorgaben aus der Leistungsbeschreibung (z. B. zu den Qualifikationsprofilen der IT Consultants oder den Eskalationsprozessen) wurden nicht ausreichend adressiert oder erkennbar missverstanden.
0 Punkte (ungenügend) Ausschluss des Angebots	Das Kriterium wird nicht bedient, es fehlen jegliche Angaben oder es werden Lösungsansätze beschrieben, die den Kernvorgaben der Leistungsbeschreibung (z. B. Weigerung der TOM-Einhaltung im Backoffice) explizit widersprechen.

Hinweis: Eine Bewertung mit 1 Punkt (mangelhaft) oder schlechter führt zwingend zum **Ausschluss des Angebotes**.

zu 5) Service Management & Eskalation (15 %)

Das Konzept wird anhand der **Wertungsmaßstäbe Schlüssigkeit und Plausibilität** bewertet. Es kommt dem Auftraggeber besonders darauf an, erkennen zu können, ob der Bieter in der Lage ist, mit seinem Angebot die Bedarfe des Auftraggebers zutreffend zu erfassen und einer praktikablen Lösung zuzuführen.

Es sind maximal 75 Wertungspunkte zu erreichen.

Auf Grundlage der vorgenannten Wertungsmaßstäbe in Bezug auf die vorgegebenen Aspekte erfolgt die Bewertung in folgenden Abstufungen:

Punktzahl	Beschreibung
5 Punkte (exzellent)	Die Anforderungen werden nicht nur vollumfänglich erfüllt, sondern das Konzept bietet einen klaren, nachvollziehbaren Mehrwert für die DEW21 (z. B. durch innovative Lösungsansätze, besonders durchdachte Ausfallsicherheits- und KRITIS-Konzepte oder tiefgreifendes ITIL-Wissen). Die Umsetzung ist detailliert und absolut überzeugend beschrieben.
4 Punkte (gut)	Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden vollumfänglich, strukturiert und detailliert erfüllt. Das Konzept ist schlüssig, praxisorientiert und lässt eine reibungslose Leistungserbringung unter Einhaltung aller SLAs erwarten.
3 Punkte (befriedigend)	Die Anforderungen werden grundsätzlich erfüllt. Die Beschreibungen sind jedoch oberflächlich, weisen leichte inhaltliche Unschärfen auf oder basieren stark auf Standard-Bausteinen, ohne expliziten Bezug zur spezifischen Systemlandschaft (SMAX) der DEW21.
2 Punkte (ausreichend)	Die Anforderungen werden nur eingeschränkt erfüllt. Das Konzept weist erkennbare Lücken auf. Die verlässliche Erfüllung der strengen SLAs oder der reibungslose Betrieb im KRITIS-Umfeld erscheinen risikobehaftet.
1 Punkt (mangelhaft) Ausschluss des Angebots	Wesentliche Vorgaben aus der Leistungsbeschreibung (z. B. zu den Qualifikationsprofilen der IT Consultants oder den Eskalationsprozessen) wurden nicht ausreichend adressiert oder erkennbar missverstanden.
0 Punkte (ungenügend) Ausschluss des Angebots	Das Kriterium wird nicht bedient, es fehlen jegliche Angaben oder es werden Lösungsansätze beschrieben, die den Kernvorgaben der Leistungsbeschreibung (z. B. Weigerung der TOM-Einhaltung im Backoffice) explizit widersprechen.

Hinweis: Eine Bewertung mit 1 Punkt (mangelhaft) oder schlechter führt zwingend zum **Ausschluss des Angebotes**.

15. Der Nutzungsrechte

Die Nutzungsrechte sind mit Bezahlung der vereinbarten Vergütung vollständig abgegolten. Im Übrigen wird auf den Vertrag verwiesen.

16. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (insbesondere Liefer-, Auftrags- und/oder Zahlungsbedingungen) des Bieters finden keine Anwendung.

17. Unklarheiten in den Vergabeunterlagen und sonstigen Dokumenten

Enthalten die Vergabeunterlagen oder sonstige seitens der Vergabestelle herausgegebene Dokumente nach Auffassung des Bieters Unklarheiten, die die Preisermittlung und Kalkulation beeinflussen können, so hat der Bieter den Auftraggeber umgehend darauf aufmerksam zu machen.

Der Bieter hat den Auftraggeber auf evtl. Widersprüche in den Vergabeunterlagen und sonstigen Dokumenten und auf Unvollständigkeit der ausgeschriebenen Lieferungen und Leistungen unverzüglich aufmerksam zu machen.

Vorgenannte Hinweise hat der Bieter über die Vergabeplattform DTVP an den Auftraggeber zu richten.

18. Fragen zum Verfahren

Es ist den Bietern und deren Beratern nicht gestattet, den Auftraggeber, ihrer Organe und die Mitarbeiter selbst bis auf weiteres zu befragen oder zu kontaktieren.

Sämtliche Fragen sind ausschließlich über die Vergabeplattform an den Auftraggeber zu richten.

Die Fragen und Antworten, sofern sie von allgemeinem Interesse sind, werden allen Bietern zugänglich gemacht. Die Bieter werden daher gebeten, die Fragen, soweit möglich, in anonymisierter Form zu stellen.

19. Verbot wettbewerbsbeschränkender Absprachen

Die Auftraggeber wird in dem Vergabeverfahren alle geeigneten, erforderlichen und angemessenen Maßnahmen ergreifen, um einen unverfälschten Wettbewerb sicherzustellen. Die Teilnehmer an diesem Vergabeverfahren werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sie als Bieter des Verfahrens zur Einhaltung des gesetzmäßigen und lauten Wettbewerbs verpflichtet sind und sich daher insbesondere nicht an einer

in Bezug auf die Vergabe unzulässigen, wettbewerbsbeschränkende Abrede oder sonstigen Absprache oder Verhaltensweise beteiligen dürfen, die mit dem vergaberechtlichen Wettbewerbsgebot unvereinbar ist, und u.a. dafür Sorge zu tragen haben, dass sie ein Angebot in Unkenntnis der Angebote und Angebotsgrundlagen sowie der Angebotskalkulation der Mitbieter erstellen und einreichen.

20. Einzureichende Angebotsunterlagen

Mit der Angebotsaufforderung werden die „Liste einzureichender Unterlagen“ zur Verfügung gestellt. Das Angebot muss sämtliche dort genannten Unterlagen, Erklärungen, Nachweise enthalten.

21. Zuständige Vergabekammer

Für Nachprüfungsverfahren gegen das vorliegende Vergabeverfahren zuständig ist die

Vergabekammer Westfalen
c/o Bezirksregierung Münster
Albrecht-Thaer-Straße 9
48147 Münster
Tel.: 0251 411-1604
Fax.: 0251 411-2165
