

Auftragsbekanntmachung

Vergabe-Nr.: [30-01.59.05-16-138-Ö](#)

Bezeichnung des Verfahrens: [Beschaffung eines Phone- und Chatbots](#)

1. Art der Vergabe

Öffentliche Ausschreibung nach §9 UVgO

2. Bezeichnung der zur Angebotsabgabe auffordernden Stelle

Bezeichnung

[Kreis Steinfurt](#)

Postanschrift

[Tecklenburger Str. 10, 48565 Steinfurt](#)

Kontaktstelle: [Zentrale Vergabestelle](#)

Telefon-Nummer: [+49 2551691291](#)

Telefax-Nummer: [+49 25516991291](#)

E-Mail-Adresse: vergabestelle@kreis-steinfurt.de

URL: <http://www.kreis-steinfurt.de>

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: [311 / 5873 / 0032 FA ST](#)

3. Bezeichnung der den Zuschlag erteilenden Stelle

☒ wie Ziffer 2

☐ folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

4. Bezeichnung der Stelle, bei der die Angebote einzureichen sind

☐ wie Ziffer 2

☐ folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

Elektronische Angebote werden über den Vergabemarktplatz des Landes NRW eingereicht.

5. Form der Angebote

Zugelassen ist die Abgabe

☒ elektronischer Angebote ausschließlich unter www.evergabe.nrw.de

- Elektronisch in Textform

- Elektronisch mit fortgeschrittener elektronischer Signatur

- Elektronisch mit qualifizierter elektronischer Signatur

☐ der Angebote in Schriftform

6. Art und Umfang der Leistung sowie Ort der Leistungserbringung

Im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie plant die Kreisverwaltung die Einführung eines Phone- und Chatbots, zunächst im Amt für Zuwanderung, Aufenthalt und Einbürgerung (ABH). Ziel ist es, die Erreichbarkeit der Behörde deutlich zu verbessern - insbesondere außerhalb der Kernzeiten und in Phasen hoher Nachfrage. Standardisierte Anfragen sollen automatisiert bearbeitet werden, um die telefonische Kundenbetreuung zu entlasten und gleichzeitig die Servicequalität zu erhöhen.

Erfüllungsort

Kreis Steinfurt, Tecklenburger Str. 10, 48565 Steinfurt

7. ggf. Anzahl, Größe und Art der einzelnen Lose

Der Auftrag wird nicht in Lose aufgeteilt.

8. ggf. Zulassung von Nebenangeboten

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

9. etwaige Bestimmungen über die Ausführungsfrist

Lieferzeitpunkt (Software) 4 Wochen nach Auftragsvergabe; Ausführungsbeginn: am Tag nach der Abnahme;
Ausführungsende: nach zwei Jahren

Laufzeit: 24 Monate

10. Elektronische Adresse, unter der die Vergabeunterlagen abgerufen werden können oder die Bezeichnung und die Anschrift der Stelle, die die Vergabeunterlagen abgibt oder bei der sie eingesehen werden können

☒ Adresse zum elektronischen Abruf:

<https://www.vergabe-westfalen.de/VMPSatellite/notice/CXPWYY2LL3C/documents>

Hinweise zu Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit sind den Nutzungsbedingungen des Vergabemarktplatzes NRW zu entnehmen

☐ Anschrift der Stelle

☐ wie Ziffer 2

☐ folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

☐ Etwaige zusätzliche Angaben über die Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit und der Zugriffsmöglichkeit auf die Vergabeunterlagen:

11. Ablauf der Angebotsfrist

11.11.2025 11:30 Uhr

12. Ablauf der Bindefrist

06.01.2026

13. Höhe geforderter Sicherheitsleistungen

keine

14. Wesentliche Zahlungsbedingungen oder Angabe der Unterlagen, in denen sie enthalten sind

einmalige Leistungen: Zahlung nach § 17 VOL/B innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der prüfbaren Rechnung;
wiederkehrende Zahlungen: Abweichende Zahlungsbedingungen halbjährlich im Voraus

15. Angabe der Eignungskriterien und der mit dem Angebot vorzulegenden Unterlagen zur Beurteilung der Eignung

Eignungskriterien zur

☐ Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung

☒ wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit.

Eigenerklärung zu Ausschlussgründen

☒ technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit.

Nachweis der Eignung: - Referenzen: die Lösung ist bei mindestens zwei vergleichbaren Kunden (jeweils mind. drei voneinander unabhängige Assistenten) seit mindestens einem Jahr im Einsatz; - dem Produkt sind mind. 10 Mitarbeitende des Auftragnehmers zugeordnet; - Registrierung als Telekommunikationsanbieter bei der Bundesnetzagentur; - Zertifizierung nach ISO 27001 oder BSI IT-Grundschutz.

☐ Sonstige

16. Angabe der Zuschlagskriterien

Folgende Kriterien

Kriterium	Gewichtung
Wertungspreis	50
Präsentation	50

Weitere Informationen zu den Kriterien:

Preis: Der Preis fließt mit maximal 50 erreichbaren Punkten in die Auswahlentscheidung ein. Der günstigste Preis erhält die volle Punktzahl. Die anderen Punktzahlen ergeben sich wie folgt: (Günstigster Preis x Max. Punktzahl) / zu bewertender Preis. Produktpräsentation: Die Möglichkeit der Vorstellung erhalten die drei Anbieter, die anhand des Kriteriums "Preis" die höchsten Punktzahlen erreicht haben. Sofern demnach auf dem dritten Platz mehrere Anbieter mit gleicher Punktzahl sind, erhalten die Anbieter mit gleicher Punktzahl ebenso die Möglichkeit der Produktvorstellung im vorgenannten Rahmen. Die Bewertung erfolgt durch eine Bewertungskommission, diese wird aus 6 Teilnehmenden der Kreisverwaltung Steinfurt zusammengesetzt. Jedes Mitglied der Bewertungskommission bewertet die Lösung anhand der Bewertungsmatrix eigenständig. Die hieraus gebildeten Durchschnittswerte stellen das Gesamtergebnis der Produktpräsentation dar. Eine Bewertung mit 0 Punkten in einer der aufgezeigten Kategorien führt zum Ausschluss. Die Produktpräsentation fließt mit maximal 50 Wertungspunkten in die Auswahlentscheidung ein. Der Bieter, der in der Produktpräsentation die höchste Punktzahl erreicht, erhält 50 Wertungspunkte. Die weiteren Bieter erhalten anteilig gemessen an ihrer Punktzahl im Verhältnis zur Bestpunktzahl entsprechend weniger Wertungspunkte. Weitere Hinweise zur Wertung finden sich in den Vergabeunterlagen.

17. Berücksichtigung von Werkstätten für behinderte Menschen und Inklusionsbetriebe

Sofern das Angebot einer anerkannten Werkstätte für behinderte Menschen oder einer anerkannten Blindenwerkstätte oder diesen Einrichtungen vergleichbare Einrichtungen (nachfolgend bevorzugte Bieter) ebenso wirtschaftlich wie das ansonsten wirtschaftlichste Angebot eines insofern nicht bevorzugten Bieters ist, so wird dem bevorzugten Bieter der Zuschlag erteilt. Bei der Beurteilung der Wirtschaftlichkeit der Angebote wird der von den bevorzugten Bietern angebotene Preis mit einem Abschlag von 15 von Hundert berücksichtigt. Voraussetzung für die Berücksichtigung des Abschlags ist, dass die Herstellung der angebotenen Lieferungen zu einem wesentlichen Teil durch die bevorzugten Bieter erfolgt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Wertschöpfung durch ihre Beschäftigten mehr als 10 % des Nettowerts der zugekauften Waren beträgt.

18. Sonstiges

Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen: - Ausgefüllter EVB-IT-Vertrag; - AVV inkl. TOMs; - Registrierung als Telekommunikationsanbieter bei der Bundesnetzagentur; - Zertifizierung nach ISO 27001 oder BSI IT-Grundschutz.

Bekanntmachungs-ID: CXPWYY2LL3C