

162590-2024 - Wettbewerb

Deutschland – Internet-Telefondienste – Bürgertelefon - Vergabe von Leistungen in der Bürgerkommunikation des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB)

OJ S 55/2024 18/03/2024

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen

E-Mail: vergabe@pd-g.de

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Bürgertelefon - Vergabe von Leistungen in der Bürgerkommunikation des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB)

Beschreibung: Das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (nachfolgend kurz BMWSB), das zu Beginn dieser Legislaturperiode neu gegründet wurde, ist derzeit für Bürger und Bürgerinnen und Interessierte nicht telefonisch erreichbar. Eine zentrale Telefonnummer des Ministeriums für Bürgerin-nen und Bürger konnte bisher noch nicht eingerichtet werden. Das BMWSB erhält eine zunehmende Zahl von Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern – meist per Email bzw. über das Kontaktformular auf der Internetseite (<https://www.bmwsb.bund.de/Webs/BMWSB/DE/service/kontakt/buergerkommunikation/buergerkommunikation-kontakt-node.html>). Deshalb soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt ein externer Dienstleister beauftragt werden, der die Beantwortung eines großen Teils der schriftlichen Anfragen übernimmt und zugleich als zentrale telefonische Anlaufstelle für Bürgeranfragen fungiert, um auch diese Fragen größtenteils zu beantworten. Hierbei soll der Dienstleister alle erforderlichen Funktionen eines qualifizierten 1st-Levels (Frontend) wahrnehmen und damit bestimmte vom BMWSB und dessen Geschäftsbereichsbehörden zu erfüllende Aufgaben umsetzen. Zudem soll der Dienstleister auch die Funktion des 2nd-Level im 115-Verbund übernehmen. Vorrangiges Ziel dieser neu einzurichtenden Stelle ist die professionelle (schnell, verständlich, höflich) und qualitativ hochwertige (kompetent, inhaltlich richtig) Beantwortung von Bürgeranfragen. Die Bürgerinnen und Bürger sollen fachlich aber auch kommunikativ kompetent informiert werden. Dies erfolgt flexibel bei einem hohen Servicelevel und bei gleichbleibend hoher Qualität. Das BMWSB liefert Text-bausteine, Links, Literaturhinweise etc., aber stellt das implizite Wissen und somit die inhaltliche Leistungsfähigkeit der entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Verantwortung des Dienstleisters. Informationen, die nicht öffentlich verfügbar sind, stellt das BMWSB bereit, sofern keine Gründe dagegensprechen. Es soll künftig eine Bürgertelefonnummer auch mit besonderen Einzelthemen durch den Dienstleister bedient werden. Weitere themenspezifische Bürgertelefone/ Beratungsrufnummern können

bei Bedarf jederzeit eingerichtet werden. Die zukünftig eingerichteten Servicenummern können sich ändern. Auch kann sich die Zuordnung von Themen zu einzelnen Servicenummern später ändern.

Kennung des Verfahrens: 0d9a37ec-8de7-47d7-a1e5-5d88f86ef443

Interne Kennung: 2024-I-020

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64215000 Internet-Telefondienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 45314100 Installation von Telefonzentralen, 64213000

Gemeinsame Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen, 79510000

Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 0,01 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Von einer Veröffentlichung der Auftragswertschätzung und des Gesamtwertes des Auftrages wird entsprechend gemäß § 39 Abs. 6 Nr. 2 bzw. Nr. 3 VgV abgesehen. Die jeweils angegebenen 0,01 € sind nur aus technischen Gründen eingetragen.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: vgl. §§ 123, 124 GWB

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Bürgertelefon - Vergabe von Leistungen in der Bürgerkommunikation des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB)

Beschreibung: Das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (nachfolgend kurz BMWSB), das zu Beginn dieser Legislaturperiode neu gegründet wurde, ist derzeit für Bürger und Bürgerinnen und Interessierte nicht telefonisch erreichbar. Eine zentrale Telefonnummer des Ministeriums für Bürgerin-nen und Bürger konnte bisher noch nicht eingerichtet werden. Das BMWSB erhält eine zunehmende Zahl von Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern – meist per Email bzw. über das Kontaktformular auf der Internetseite (<https://www.bmwsb.bund.de/Webs/BMWSB/DE/service/kontakt/buergerkommunikation/buergerkommunikation-kontakt-node.html>). Deshalb soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt ein externer Dienstleister beauftragt werden, der die Beantwortung eines großen Teils der schriftlichen Anfragen übernimmt und zugleich als zentrale telefonische Anlaufstelle für Bürgeranfragen fungiert, um auch diese Fragen größtenteils zu beantworten. Hierbei soll der Dienstleister alle erforderlichen Funktionen eines qualifizierten 1st-Levels (Frontend) wahrnehmen und damit bestimmte vom BMWSB und dessen Geschäftsbereichsbehörden zu erfüllende Aufgaben umsetzen. Zudem soll der Dienstleister

auch die Funktion des 2nd-Level im 115-Verbund übernehmen. Vorrangiges Ziel dieser neu einzurichtenden Stelle ist die professionelle (schnell, verständlich, höflich) und qualitativ hochwertige (kompetent, inhaltlich richtig) Beantwortung von Bürgeranfragen. Die Bürgerinnen und Bürger sollen fachlich aber auch kommunikativ kompetent informiert werden. Dies erfolgt flexibel bei einem hohen Servicelevel und bei gleichbleibend hoher Qualität. Das BMWSB liefert Text-bausteine, Links, Literaturhinweise etc., aber stellt das implizite Wissen und somit die inhaltliche Leistungsfähigkeit der entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Verantwortung des Dienstleisters. Informationen, die nicht öffentlich verfügbar sind, stellt das BMWSB bereit, sofern keine Gründe dagegensprechen. Es soll künftig eine Bürgertelefonnummer auch mit besonderen Einzelthemen durch den Dienstleister bedient werden. Weitere themenspezifische Bürgertelefone/ Beratungsrufnummern können bei Bedarf jederzeit eingerichtet werden. Die zukünftig eingerichteten Servicenummern können sich ändern. Auch kann sich die Zuordnung von Themen zu einzelnen Servicenummern später ändern.

Interne Kennung: 2024-I-020

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64215000 Internet-Telefondienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 45314100 Installation von Telefonzentralen, 64213000

Gemeinsame Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen, 79510000

Telefonauftragsdienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

5.1.2. Erfüllungsort

Zusätzliche Informationen: Berlin

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 17/06/2024

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2025

Laufzeit: 562 Tage

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftraggeber hat das Recht durch Erklärung in Textform gegenüber dem Auftragnehmer die Laufzeit dieses Vertrags jeweils um ein Jahr, d.h für die Jahre 2027, 2028 und 2029 zu verlängern.

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 0,01 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders geeignet für:startup#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Bezeichnung: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 GWB

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Bezeichnung: Eigenerklärung zur VERORDNUNG (EU) 2022/576 DES RATES vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren (Art. 5k EU-VO Nr. 833/2014)

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Bezeichnung: Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und ILO-Kernarbeitsnormen

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Eigenerklärungen bezüglich des Bestehens oder des Abschlusses einer Betriebs-/ Berufshaftpflichtversicherung in marktüblichem Rahmen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Mindeststandard: Diese Versicherung muss folgende Mindestdeckungssummen je Schadensereignis aufweisen: 2.000.000,00 Euro (je Schadensfall) Mindeststandard: Diese Versicherung muss folgende Mindestdeckungssummen je Schadensereignis aufweisen: 2.000.000,00 Euro (je Schadensfall). Die Deckungssummen müssen in jedem Versicherungsjahr zumindest zweimal zur Verfügung stehen. Ferner ist mir / uns bekannt, dass das Bestehen des Versicherungsschutzes innerhalb von zwei Wochen nach Zuschlagserteilung durch Vorlage der Kopie des Versicherungsscheins gegenüber dem Auftraggeber nachzuweisen ist.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Angaben zum Umsatz in den letzten drei Jahre

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Mindeststandard: Gesamtumsatz in den letzten drei Jahren im Durchschnitt von mindestens 2 Mio. Euro netto pro Jahr. Mindeststandard: Gesamtumsatz in den letzten drei Jahren im Durchschnitt von mindestens 2 Mio. Euro netto pro Jahr.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Angaben zum Umsatz für Leistungen, die mit der gegenständlichen Dienstleistung vergleichbar sind in den letzten drei Jahren

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe des Umsatzes mit vergleichbaren Leistungen aus den letzten drei Jahren. Vergleichbar sind Leistungen zur Beantwortung von Anfragen per E-Mail und Telefon; Mindeststandard: Umsatz durchschnittlich mind. 1 Mio. EUR netto p.a. Mindeststandard: Umsatz durchschnittlich mind. 1 Mio. EUR netto p.a.

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Referenzen/Referenzprojekte

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bieter weist seine technische und berufliche Leistungsfähigkeit durch die Angabe von Referenzprojekten über erbrachte vergleichbare Leistungen unter Berücksichtigung der angegebenen Mindestanforderungen nach.

Mindestanforderungen: — Inhalt der Referenz ist die Beantwortung von Anfragen per E-Mail und per Telefon, mit Einsatz eigenen Personals und unter Bereitstellung organisatorischer und technischer Infrastruktur. — Der Leistungszeitraum der Referenz muss innerhalb der letzten 3 Jahre liegen (01/2021 – 12/2023) Der Beginn oder das Ende der Referenz kann außerhalb des Zeitraums liegen. — Die Referenz muss einen vergleichbaren Leistungsinhalt darstellen. — Es müssen mindestens 3 Referenzen eingereicht werden. — Eine der 3 Referenzen muss bei einem öffentlichen Auftraggeber erfolgt sein.

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Angaben zur Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter für Leistungen, die mit der gegenständlichen Dienstleistung vergleichbar sind in den letzten drei Jahren

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter für vergleichbaren Leistungen aus den letzten drei Jahren. Vergleichbar sind Leistungen zur Vergleichbar sind Leistungen zur Beantwortung von Anfragen per E-Mail und Telefon.

Mindeststandard: durchschnittlich mind. 7 Vollzeitäquivalente p.a.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Niedrigster Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Leistungskonzept

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Personalkonzept

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 26/04/2024 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://bieterportal.pd-g.e-va.eu/?tid=f5e8dc6057b7aa1d317888fa8e8d0e8c>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Verfahrensbedingungen:

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 14/03/2024

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://bieterportal.pd-g.e-va.eu/?tid=f5e8dc6057b7aa1d317888fa8e8d0e8c>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 02/05/2024 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 89 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Nachforderung bei unvollständigen, fehlerhaften Unterlagen

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 02/05/2024 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Die Vergabekammern des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Vergabekammer leitet ein

Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein (§ 160 Abs. 1 GWB). Der Antrag ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB).

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen

TED eSender: Beschaffungsamt des BMI

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Die Vergabekammern des Bundes

Registrierungsnummer: 98137_10002573

Postanschrift: Villemombler Straße 76

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53123

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland
E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 00000000
Fax: +49 228-9499163
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen
Registrierungsnummer: 98005_10000209
Postanschrift: Krausenstraße 17–18
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10117
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
Kontaktperson: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
E-Mail: vergabe@pd-g.de
Telefon: +49 00000000
Profil des Erwerbers: <https://www.bmwsb.bund.de>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer
Federführendes Mitglied

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen
Registrierungsnummer: 98005_10000209
Postanschrift: Krausenstraße 17–18
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10117
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
Kontaktperson: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
E-Mail: vergabe@pd-g.de
Telefon: +49 00000000
Rollen dieser Organisation:
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Beschaffungsamt des BMI
Registrierungsnummer: 994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 1017277c-4653-4cda-816d-6ac54f7af40e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/03/2024 16:52:20 (UTC+01:00)
Mittleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 162590-2024
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 55/2024
Datum der Veröffentlichung: 18/03/2024