

252627-2024 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Bereitstellung und Betrieb einer Contact Center Software

OJ S 84/2024 29/04/2024

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Verbraucherzentrale NRW e. V.

E-Mail: b2@verbraucherzentrale.nrw

Rechtsform des Erwerbers: Organisation, die einen durch einen öffentlichen Auftraggeber subventionierten Auftrag vergibt

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Bereitstellung und Betrieb einer Contact Center Software

Beschreibung: Bereitstellung und Betrieb einer Contact Center Software

Kennung des Verfahrens: c6d2e447-ccf6-40f4-9c06-38eb6df05ab8

Interne Kennung: 2024_B2_VBSC_02

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72260000 Dienstleistungen in Verbindung mit Software

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Verbraucherzentrale NRW e. V. Mintropstr. 27

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40215

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

Ort im Europäischen Wirtschaftsraum

Zusätzliche Informationen: in der EU einschließlich der Schweiz

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXS0Y61Y1X405JKW

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB

Konkurs: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB

Korruption: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Vergleichsverfahren: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Betrugsbekämpfung: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Zahlungsunfähigkeit: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Falsche Angaben, verweigerte Informationen, die nicht in der Lage sind, die erforderlichen Unterlagen vorzulegen, und haben vertrauliche Informationen über dieses Verfahren erhalten.: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Schwere Verfehlung im Rahmen der beruflichen Tätigkeit: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Entrichtung von Steuern: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB
Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Bereitstellung und Betrieb einer Contact Center Software

Beschreibung: Benötigt werden Konfigurationsleistungen für die Einführung und den Betrieb eines auf dem aktuellen Stand der Technik befindlichen Contact Center Tools für die Verbraucherkommunikation im landesweiten Zugang der Verbraucherzentrale NRW.

Interne Kennung: 2024_B2_VBSC_02

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center
Zusätzliche Einstufung (cpv): 72260000 Dienstleistungen in Verbindung mit Software

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Verbraucherzentrale NRW e. V. Mintropstr. 27
Stadt: Düsseldorf
Postleitzahl: 40215
Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)
Land: Deutschland
Ort im Europäischen Wirtschaftsraum
Zusätzliche Informationen: in der EU einschließlich der Schweiz

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1
Weitere Informationen zur Verlängerung: Die Vertragslaufzeit ist vom 01.08.2024 bis 31.12.2028. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein Jahr, längstens bis zum 31.12.2029, wenn er nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende gekündigt wird. Die Kündigung ist erstmalig zum 31.12.2028 möglich.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Erforderlich für das Angebot
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:freelance#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: Sonstiges

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Das Angebot umfasst ein Kurzkonzept (gerne Ansichten der Anwenderoberfläche, Verweise auf vorhandene Internetseiten, o.ä.) zur geplanten Umsetzung. Es soll die wesentlichen Strukturen und Funktionsweisen des Systems darstellen und alle zweckmäßigen Aspekte für die Abwicklung des Projekts berücksichtigen.

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Auftragnehmer ist ein etabliertes Unternehmen und weist über Referenzen nach, dass ähnliche Projekte bereits mit mindestens zwei Kunden umgesetzt wurden. Ein möglicher Anbieter muss eine bestehende landesweite Innovaphone TK-Anlage für den Voice-Kanal als Backend in das System integrieren können. Hierzu sind langjährige Erfahrungen und Referenzen im Innovaphone Umfeld vorzuweisen. Die Referenzen sollen sich auf Anlagengrößen > 1500 Ports beziehen.

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 15/05/2024 23:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y61Y1X405JKW/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y61Y1X405JKW>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y61Y1X405JKW>

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 28/05/2024 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 59 \$name_timeperiod.

DAYS_PLURAL_deu

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Nicht nachgefordert werden das Preisblatt, die Eigenerklärung einschließlich des geforderten Konzeptes - Fehlende Vordrucke werden nachgefordert.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 28/05/2024 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Übersicht über das zur Erfüllung des Auftrags vorgesehene Team und Bestätigung der Verfügbarkeit für das Projekt. Namentliche Nennung einer erfahrenen Projektleitung und einer technischen Ansprechpartnerin / eines technischen Ansprechpartners, einschließlich Qualifikation. Ein möglicher Anbieter muss eine bestehende landesweite Innovaphone TK-Anlage für den Voice-Kanal als Backend in das System integrieren können. Hierzu sind langjährige Erfahrungen und Referenzen im Innovaphone-Umfeld vorzuweisen. Die Referenzen sollen sich auf Anlagengrößen > 1500 Ports beziehen und es sollen mind. 2 geschulte Innovaphonetechniker ausgewiesen werden können

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Verbraucherzentrale NRW e. V.

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Verbraucherzentrale NRW e. V.

TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Verbraucherzentrale NRW e. V.

Registrierungsnummer: VR 4130

Postanschrift: Mintropstr. 27

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40215

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

E-Mail: b2@verbraucherzentrale.nrw

Telefon: 0211 91380-1102

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Verbraucherzentrale NRW e. V.

Registrierungsnummer: VR 4130

Postanschrift: Mintropstr. 27

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40215

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

E-Mail: b2@verbraucherzentrale.nrw

Telefon: 0211 91380-1102

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln

Registrierungsnummer: 05315-03002-81

Postanschrift: Zeughausstraße 2 - 10

Stadt: Köln

Postleitzahl: 50667

Land, Gliederung (NUTS): Köln, Kreisfreie Stadt (DEA23)

Land: Deutschland

E-Mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de

Telefon: +49 221147-3045

Fax: +49 221147-2889

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Verbraucherzentrale NRW e. V.

Registrierungsnummer: VR 4130

Postanschrift: Mintropstr. 27
Stadt: Düsseldorf
Postleitzahl: 40215
Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)
Land: Deutschland
E-Mail: b2@verbraucherzentrale.nrw
Telefon: 0211 91380-1102

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0005

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

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

Land: Deutschland

E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 97191f3c-594b-40a3-8d12-fa473752999a - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 26/04/2024 10:17:45 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 252627-2024

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 84/2024

Datum der Veröffentlichung: 29/04/2024