

Deutschland-Schwerin: Help-Desk und Unterstützungsdienste

OJ S 152/2023 09/08/2023

Auftragsbekanntmachung – Sektoren

Dienstleistungen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

Abschnitt I: Auftraggeber

I.1. Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: WEMAG Netz GmbH

Postanschrift: Obotritenring 40

Ort: Schwerin

NUTS-Code: DE804 Schwerin, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 19053

Land: Deutschland

Kontaktstelle(n): WEMAG AG, Abteilung Einkauf, Obotritenring 40 19053 Schwerin

E-Mail: einkauf@wemag.com

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: <http://www.wemag-netz.de>

I.3. Kommunikation

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten

Zugang gebührenfrei zur Verfügung unter: [https://www.dtv.de/Satellite/notice](https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y43Y1MGUEYZQ/documents)

[/CXS0Y43Y1MGUEYZQ/documents](https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y43Y1MGUEYZQ/documents)

Weitere Auskünfte erteilen/erteilt die oben genannten Kontaktstellen

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen elektronisch via: [https://satellite.dtv.de](https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y43Y1MGUEYZQ)

[/Satellite/notice/CXS0Y43Y1MGUEYZQ](https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y43Y1MGUEYZQ)

I.6. Haupttätigkeit(en)

Andere Tätigkeit: Netzbetrieb und Netzausbau

Abschnitt II: Gegenstand

II.1. Umfang der Beschaffung

II.1.1. Bezeichnung des Auftrags

Anwender HelpLine, 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support und Projektunterstützung im Bereich der IT

Referenznummer der Bekanntmachung: 23-118-W26

II.1.2. CPV-Code Hauptteil

72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

II.1.3. Art des Auftrags

Dienstleistungen

II.1.4. Kurze Beschreibung

Die WEMAG Netz GmbH ist ein regionaler Verteilnetzbetreiber in Mecklenburg sowie Teilen Brandenburgs und Niedersachsens. Die Fläche des Netzgebietes beträgt rund 8.000 km² und

die Gesamtleitungslänge ca. 15.000 Kilometer. Das Verteilnetz der WEMAG Netz GmbH wird in den Spannungsebenen Hoch-, Mittel- und Niederspannung betrieben und ist an das Höchstspannungs-Übertragungsnetz der 50Hertz Transmission GmbH angeschlossen. Ausschreibungsgegenstand ist eine Dienstleistungsrahmenvereinbarung für den First und Second Level IT-Support sowie zur Bearbeitung der IT-Anwender HelpLine und 3rd Level IT-Vorhaben für den Zeitraum vom 01.01.2024 bis 31.12.2025 mit der Option, die Vereinbarung zweimal um jeweils ein Jahr zu verlängern.

II.1.5. Geschätzter Gesamtwert

II.1.6. Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

II.2. Beschreibung

II.2.2. Weitere(r) CPV-Code(s)

72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72253200 Systemunterstützung, 72261000 Software-Unterstützung

II.2.3. Erfüllungsort

NUTS-Code: DE804 Schwerin, Kreisfreie Stadt

Hauptort der Ausführung: 19053 Schwerin

II.2.4. Beschreibung der Beschaffung

Es ist beabsichtigt, u.a. die nachfolgend aufgeführten Leistungen zu vergeben:

- * Anwender IT-HelpLine / 1st Level Support, u.a. Entgegennahme, Qualifizierung und Priorisierung von Tickets zu Incidents bzw. Service Requests anhand vom AG definierter Auswirkungs- und Dringlichkeitsklassen; Erstlösung definierter Incidents und Standard Service Requests, Remote Desktop Support für IT-Endgeräte
- * IT-Field Support Unterstützung(PC-Support), u.a. Neuinstallation und Einrichten von Client Arbeitsplatz Hardware (PCs, Notebooks, Drucker); Unterstützung des Anwenders remote oder vor Ort im Netzgebiet der WEMAG Netz GmbH bei Störungen bzw. Problemen seiner Clientsysteme, von Mediensystemen und mobilen Endgeräten
- * 2nd Level Support, u.a. Analyse und Behebung von IT-Problemen, die nicht vom First-Level-Support gelöst werden konnten, Technische Unterstützung für Hard- und Software, Netzwerke und Systeme, Fehlerbehebung für das Applikations- und Systemportfolio des AG
- * Ausbildungskooperation für das Berufsbild Fachinformatiker für Systemintegration im Bereich 2nd Level Support einschließlich IT-Field Support
- * 3rd Level Support Microsoft, u.a. Administration von IT-Systemen, einschließlich Microsoft M365 und Azure Cloud, Aktualisierung und Pflege der IT-Knowledge-Base
- * IT-Projektunterstützung mit Erfahrung in der Leitung von IT-Projekten, inklusive Kenntnissen von Projektmanagement-Methoden und -Werkzeugen

Für die Sicherstellung einer verlustarmen, reaktionsschnellen, professionellen und qualitativ hochwertigen Dienstleistung sind ausschließlich ITSM-Werkzeuge sowie entsprechende Fernwartungstools und Systeme des Auftraggebers, insbesondere die Software Matrix42 zur Bearbeitung zu nutzen.

Im Bereich IT Field-Support sind unter Umständen Dienstleistungen vor Ort im Netzgebiet der WEMAG Netz GmbH unter Einhaltung definierter Fristen zur qualifizierten Störungsbeseitigung erforderlich.

Die auszugsweise vorstehend aufgeführten Leistungen entsprechen dem aktuellen Stand der Technik und stehen dabei unter dem Vorbehalt, dass aufgrund neuer technologischer Entwicklungen in diesem sich dynamisch entwickelnden Umfeld gleichwertige Aufgaben zu

erbringen sind. Die exemplarisch aufgeführten Leistungen sind somit nicht zwingend abschließend und sind ggf. einvernehmlich erweiterbar.

II.2.5. Zuschlagskriterien

Der Preis ist nicht das einzige Zuschlagskriterium; alle Kriterien sind nur in den Beschaffungsunterlagen aufgeführt

II.2.6. Geschätzter Wert

II.2.7. Laufzeit des Vertrags, der Rahmenvereinbarung oder des dynamischen Beschaffungssystems

Laufzeit in Monaten: 24

Dieser Auftrag kann verlängert werden: ja

Beschreibung der Verlängerungen:

Möglichkeit, die Vereinbarung zweimal um jeweils ein Jahr (12 Monate) zu verlängern.

II.2.9. Angabe zur Beschränkung der Zahl der Bewerber, die zur Angebotsabgabe bzw. Teilnahme aufgefordert werden

Höchstzahl: 5 Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:

Erfüllen mehr als 5 Bewerber die Anforderungen, werden davon nur die 5 besten Bewerber entsprechend den zu beantwortenden Eignungskriterien zur Angebotsphase zugelassen:

Hierzu müssen die Bewerber die Eignungskriterien entsprechend dem beigefügtem Dokument (Fragebogen zur Eignungsprüfung im Teilnahmewettbewerb) beantworten. Dieses ist den Vergabeunterlagen beigefügt.

II.2.10. Angaben über Varianten/Alternativangebote

Varianten/Alternativangebote sind zulässig: nein

II.2.11. Angaben zu Optionen

Optionen: nein

II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

II.2.14. Zusätzliche Angaben

Abschnitt III: Rechtliche, wirtschaftliche, finanzielle und technische Angaben

III.1. Teilnahmebedingungen

III.1.1. Befähigung zur Berufsausübung einschließlich Auflagen hinsichtlich der Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister

Auflistung und kurze Beschreibung der Bedingungen:

Der Teilnahmeantrag ist in Textform nach § 126 b BGB abzugeben. Der Teilnahmeantrag hat die nachfolgenden Erklärungen und Nachweise zu enthalten. Die Erklärungen und Nachweise sollen in der angegebenen Reihenfolge 1. - 7. (siehe Vergabeunterlagen) zusammengefasst und als Ganzes, bestenfalls durchnummeriertes Dokument, zusammen mit dem Teilnahmeantrag abgegeben werden.

Bitte verwenden Sie als Teilnahmeantrag den Vordruck "Teilnahmeantrag_23-118-W26_AnwenderHelpline_1st_2nd_3rd LevelSupport". Dieses Dokument ist ebenfalls den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Des Weiteren hat der Bewerber seinem Teilnahmeantrag ein Anschreiben voranzustellen, aus dem die folgenden Unternehmensdaten (Name, Anschrift, Ansprechpartner, Gesellschaftsform, Bezug zum Vergabeverfahren) hervorgehen.

Der Bewerber hat darzulegen, wer sich um den Auftrag bewirbt, also ob es sich um einen Einzelbewerber oder eine Bewerbergemeinschaft handelt.

Soweit der Bewerber die Kapazitäten anderer Unternehmen (Nachunternehmen) im Rahmen dieses Projektes einsetzen möchte, müssen diese dem Auftraggeber benannt werden. Zudem muss der Bewerber durch Vorlage einer entsprechenden Verpflichtungserklärung des jeweiligen Unternehmens verbindlich nachweisen, dass ihm die erforderlichen Mittel dieses Unternehmens für die Laufzeit des Projekts zur Verfügung stehen.

Als weitere erforderliche Unterlagen und Nachweise sind zu erbringen:

Punkt 4 (des Dokuments Teilnahmeantrag) Berufshaftpflichtversicherung

Punkt 5 (des Dokuments Teilnahmeantrag) Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts

III.1.2. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

Die Angaben sind dem Dokument Teilnahmeantrag zu entnehmen

III.1.3. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

Diese sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen

III.1.4. Objektive Teilnahmeregeln und -kriterien

Auflistung und kurze Beschreibung der Regeln und Kriterien:

Diese sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

III.2. Bedingungen für den Auftrag

III.2.2. Bedingungen für die Ausführung des Auftrags

Die Vergabeunterlagen für die Angebotsphase werden den Bewerbern die zur Abgabe eines Angebotes aufgefördert werden, unter der Voraussetzung zur Verfügung gestellt, dass sie eine Verschwiegenheitserklärung unterschrieben und diese dem Teilnahmeantrag beigefügt haben. (siehe Teilnahmeunterlagen).

III.2.3. Für die Ausführung des Auftrags verantwortliches Personal

Verpflichtung zur Angabe der Namen und beruflichen Qualifikationen der Personen, die für die Ausführung des Auftrags verantwortlich sind

Abschnitt IV: Verfahren

IV.1. Beschreibung

IV.1.1. Verfahrensart

Verhandlungsverfahren mit vorherigem Aufruf zum Wettbewerb

IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem

Die Bekanntmachung betrifft den Abschluss einer Rahmenvereinbarung

Rahmenvereinbarung mit einem einzigen Wirtschaftsteilnehmer

IV.1.4. Angaben zur Verringerung der Zahl der Wirtschaftsteilnehmer oder Lösungen im Laufe der Verhandlung bzw. des Dialogs

Abwicklung des Verfahrens in aufeinander folgenden Phasen zwecks schrittweiser

Verringerung der Zahl der zu erörternden Lösungen bzw. zu verhandelnden Angebote

IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: nein

IV.2. Verwaltungsangaben

IV.2.2. Schlusstermin für den Eingang der Angebote oder Teilnahmeanträge

Tag: 05/09/2023 Ortszeit: 12:00

IV.2.3. Voraussichtlicher Tag der Absendung der Aufforderungen zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme an ausgewählte Bewerber

Tag: 15/09/2023

IV.2.4. Sprache(n), in der (denen) Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können

Deutsch

Abschnitt VI: Weitere Angaben

VI.1. Angaben zur Wiederkehr des Auftrags

Dies ist ein wiederkehrender Auftrag: ja

Voraussichtlicher Zeitpunkt weiterer Bekanntmachungen:
2027

VI.2. Angaben zu elektronischen Arbeitsabläufen

Aufträge werden elektronisch erteilt

Die elektronische Rechnungsstellung wird akzeptiert

Die Zahlung erfolgt elektronisch

VI.3. Zusätzliche Angaben

1. Für die Bewerbung stellt die Vergabestelle die Bewerbungsunterlagen elektronisch auf der Vergabepattform DTVP zum Download zur Verfügung. In jedem Falle werden interessierte Bewerber gebeten, sich auf der Vergabepattform als Bewerber mit ihren Kontaktdaten registrieren zu lassen, damit sie gegebenenfalls über Antworten zu Bewerberfragen und Klarstellungen informiert werden können. Die Registrierung ist kostenfrei möglich.

2. Bewerberfragen sind ausschließlich über die Vergabepattform zu stellen und werden ausschließlich dort im Wege von Bewerberinformationen beantwortet.

3. Die geforderten Erklärungen und Nachweise sind vollständig dem Teilnahmeantrag beizufügen.

4. Der Teilnahmeantrag nebst Erklärungen und Nachweise ist ausschließlich in elektronischer Form auf der Vergabepattform DTVP einzureichen. Die Vergabestelle wird Teilnahmeanträge nicht berücksichtigen, die nicht form- und/oder fristgerecht eingereicht werden.

5. Die Vergabestelle behält sich vor, den Teilnahmewettbewerb zu jedem Zeitpunkt zu modifizieren oder durch einfache Mitteilung zu beenden, insbesondere dann, wenn nicht genügend qualifizierte Bewerbungen eingehen. Im Falle der Beendigung des Verfahrens während des Teilnahmewettbewerbs sind Ansprüche gegen die Vergabestelle ausgeschlossen.

Bewerber, die ihre Bewerbungsunterlagen im Verlauf des Verfahrens ganz oder teilweise publizieren oder Dritten ohne Einverständnis der Vergabestelle aushändigen, können vom Verfahren ausgeschlossen werden. Die eingereichten Bewerbungsunterlagen verbleiben bei der Vergabestelle. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht. Für die Beschädigung oder den Verlust der eingereichten Unterlagen haftet die Vergabestelle nur im Fall nachweislich schuldhaften Verhaltens.

In der Angebotsphase werden Ihnen weitere Vergabeunterlagen bereitgestellt.

VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren

VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Mecklenburg-Vorpommern bei dem
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Gesundheit

Postanschrift: Johannes-Stelling-Straße 14

Ort: Schwerin

Postleitzahl: 19053

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@wm.mv-regierung.de

Telefon: +49 3855885160

Fax: +49 3855884855817

Internet-Adresse: <https://www.regierung-mv.de/Landesregierung/wm/Das-Ministerium/Vergabekammern/>

VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Ein Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens ist gemäß § 160 Abs. 3 GWB
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 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 2
GWB 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.

Rügen der Unternehmen, in welchen diese einen Verstoß gegen die Vorschriften im
Vergabeverfahren vortragen, sind ausnahmslos an die genannten Kontaktstelle (WEMAG AG,
Einkauf, einkauf@wemag.com) zu richten.

Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammern des Landes Mecklenburg-Vorpommern
bei dem Ministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Tourismus und Arbeit

Postanschrift: Johannes-Stelling-Straße 14

Ort: Schwerin

Postleitzahl: 19053

Land: Deutschland

VI.4.4. Stelle, die Auskünfte über die Einlegung von Rechtsbehelfen erteilt

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Mecklenburg-Vorpommern bei dem
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Gesundheit

Postanschrift: Johannes-Stelling-Straße 14

Ort: Schwerin

Postleitzahl: 19053

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@wm.mv-regierung.de

Telefon: +49 3855885160

Fax: +49 3855884855817

Internet-Adresse: <https://www.regierung-mv.de/Landesregierung/wm/Das-Ministerium/Vergabekammern/>

VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung

04/08/2023