

72391-2025 - Wettbewerb

Deutschland – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung – Vergabe eines hvv-Kundendialogsystems

OJ S 23/2025 03/02/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Hamburger Verkehrsverbund GmbH

E-Mail: info@hvv.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Vergabe eines hvv-Kundendialogsystems

Beschreibung: Der vorliegende Auftrag sieht eine skalierbare Softwarelösung für den Bereich Kundendialog / Beschwerdemanagement zur teilautomatisierten Erfassung, Kategorisierung, Zuordnung und Beantwortung der Kundenanfragen (teilweise gestützt durch externe Stellen) über eine Vielzahl möglicher Eingangskanäle vor.

Kennung des Verfahrens: 6671a915-2010-4795-8fa2-f6d2be387b13

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Dieses Verfahren wird neu aufgelegt

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Rein innerstaatliche Ausschlussgründe: Ausschlussgründe gemäß §§ 123 und 124 GWB

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Bereitstellung und Betrieb eines Kundendialogsystems

Beschreibung: Der vorliegende Auftrag sieht eine skalierbare Softwarelösung für den Bereich Kundendialog / Beschwerdemanagement zur teilautomatisierten Erfassung, Kategorisierung, Zuordnung und Beantwortung der Kundenanfragen (teilweise gestützt durch externe Stellen) über eine Vielzahl möglicher Eingangskanäle vor.

Interne Kennung: E67486568

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

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: nein

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Eignungskriteriums: - Handelsregistrauszug nicht älter als 3 Monate am Tag der Teilnahmefrist - Eigenerklärung zur Eignung und zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123 und 124 GWB - Eigenerklärung zur Tariftreue und zur Zahlung eines Mindestlohns.

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Referenzen

Beschreibung des Eignungskriteriums: - mandantenfähiges Kundendialogsystem im operativen Betrieb, das auch für den vorliegend ausgeschriebenen Auftrag vorgesehen ist - Zwei Referenzen im Realbetrieb über mindestens 12 Monate im Zeitraum 01.01.2020 - 31.12.2024 - mindestens 100 aktive User über alle zwei Referenzen Wertungskriterien: - Zeitdauer der Projektreferenzen (1 Referenzpunkt pro 12 Monate, maximal 5 Referenzpunkte pro Referenz bzw. 60 Monate pro Referenz > maximal 10 Referenzpunkte für die Zeitdauer bei beiden Referenzen) - Aktualität der Referenz (5 Referenzpunkte je Referenz bei Laufzeit (ende) im Zeitraum 01/2023 – 12/2024, maximal 10 Referenzpunkte) - User Anzahl (1 Referenzpunkt je 100 User, maximal 10 Referenzpunkte) - ÖPNV-Bezug (5 Referenzpunkte je Referenz, maximal 10 Referenzpunkte) Jedes der vier Wertungskriterien der Referenzen wird mit 0 – 10 Referenzpunkten (0 Punkte, wenn keine wertbaren Angaben zum Kriterium gemacht werden) bewertet. In Summe sind maximal 40 Referenzpunkte erreichbar. Für die Wertung wird eine Skala von 0 bis 40 Wertungspunkten [Referenz] festgelegt. Die Referenzen mit den höchsten Referenzpunkten (Referenzpunkten [Bestreferenz]) erhält die maximale Zahl von 40 Wertungspunkten [Referenz]. Für die Ermittlung der jeweils erzielten Wertungspunkte

[Referenz] der anderen Referenzen werden die Wertungspunkte gemäß der nachstehenden Formel ermittelt: Wertungspunkte [Referenz] = (Referenzpunkte [Referenz]) / (Referenzpunkte [Bestreferenz]) * 40 Punkte

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 40,00

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Konzept

Beschreibung des Eignungskriteriums: Konzept zum Nachweis der Eignung für das ausgeschriebene Projekt
Wertungskriterien: - Kurzbeschreibung, welcher Ansatz bei der Lösung verfolgt wird und welche Features hervorzuheben sind - Darstellung der langfristigen Stabilität des Bewerbers am Markt - Darstellung der langfristigen Stabilität der Lösung - Kurzbeschreibung des zu erwartenden Qualitätsmanagements - Innovationskraft des Unternehmens und Ausblick auf zukünftige Innovationen
Jedes der fünf Wertungskriterien des Konzeptes wird mit 0 bis 10 Konzeptpunkten (0 Punkte, wenn keinerlei Angaben zum Kriterium gemacht werden) bewertet. In Summe sind maximal 50 Konzeptpunkte erreichbar. Für die Wertung wird eine Skala von 0 bis 60 Wertungspunkten [Konzept] festgelegt. Das Konzept mit den höchsten Konzeptpunkten (Konzeptpunkte [Bestkonzept]) erhält die maximale Zahl von 60 Wertungspunkten [Konzept]. Für die Ermittlung der jeweils erzielten Wertungspunkte [Konzept] der anderen Konzepte werden die Wertungspunkte gemäß der nachstehenden Formel ermittelt: Wertungspunkte [Konzept] = (Konzeptpunkte [Konzept]) / (Konzeptpunkte [Bestkonzept]) * 60 Punkte

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 60,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 10

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: 40 % Wertungspreis Die von den Bietern angegebenen Angebotspreise und der sich daraus ergebende Wertungspreis (gemäß Preisblatt (Teil E)) werden in Wertungspunkte(Preis) umgerechnet. Hierfür wird eine Skala von 0 bis 40 Wertungspunkten (Preis) festgelegt. Das Angebot mit dem niedrigsten Wertungspreis (Wertungspreis(Bestbieter)) erhält die maximale Zahl von 40 Wertungspunkten(Preis). Für die Ermittlung der jeweils erzielten Wertungspunkte(Preis) der übrigen Bieter wird die Wertungspunkte gemäß der nachstehenden Formel ermittelt: Wertungspunkte(Preis)=(Wertungspreis(Bestbieter) /Wertungspreis(Bieter)*40 Punkte Eine Überschreitung des maximalen Gesamtangebotspreises von 290.000 Euro netto führt nicht zu einem Ausschluss des Angebots, jedoch zu einer zusätzlichen Reduktion des Ergebnisses der Bepunktung des Wertungspreises. Für jede Überschreitung von 2.000 Euro netto reduziert sich das erzielte Ergebnis des Wertungspreises um 1 Wertungspunkt. Eine Überschreitung von 10.000 Euro

netto führt also zu einem Abzug von 5 Wertungspunkten vom Ergebnis der Bepunktung des Wertungspreis. Weitere Einzelheiten werden die Angebotsaufforderung und deren Anlagen enthalten.

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: 30 % Systemfunktionalitäten

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: 30 % Verhandlungsgespräch

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E67486568>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E67486568>

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 Teilnahmeanträge: 05/03/2025 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Ist zugelassen; wird über die Bieterkommunikation kommuniziert;

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: 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 Hamburg bei der Finanzbehörde

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

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

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Hamburger Verkehrsverbund GmbH
Registrierungsnummer: Leitweg-ID 20200824-HVV001-00
Postanschrift: Brooktorkai 18
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20457
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland
E-Mail: info@hvv.de
Telefon: +49 40 325775-0
Internetadresse: <https://www.hvv.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde
Registrierungsnummer: T040428231690
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20354
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@fb.hamburg.de
Telefon: +494042823-1690

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

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: e6e776c6-0e25-4dfc-84ae-b85f7228ee08 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 30/01/2025 15:37:20 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 72391-2025
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 23/2025

