

Germany-Düsseldorf: Helpdesk and support services

OJ S 8/2022 12/01/2022

Contract award notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ministerium für Schule und Bildung NRW

Postal address: Völklinger Str. 49

Town: Düsseldorf

NUTS code: DEA11 Düsseldorf, Kreisfreie Stadt

Postal code: 40221

Country: Germany

Contact person: Herr Battistini

E-mail: Nico.Battistini@msb.nrw.de

Telephone: +49 21158673142

Fax: +49 21158673676

Internet address(es):Main address: <https://www.schulministerium.nrw.de/>**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

Education

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

MSB; IT-Dienstleistungen: Service Desk, Nutzerbetreuung (1st Level Support) für LOGINEO NRW - Ex-Post

Reference number: LOGINEO NRW; Vergabe 1st Level Support - Ex-Post

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Siehe II.2.4

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA Nordrhein-Westfalen

Main site or place of performance: Nordrhein-Westfalen

II.2.4. Description of the procurement

Gegenstand des zu vergebenden Auftrags ist die Erbringung von Leistungen des 1st Level Supports für LOGINEO NRW.

Das MSB realisiert das Projekt LOGINEO NRW, eine digitale Arbeits- und Kommunikationsplattform, mit der die Digitalisierung an den Schulen in Nordrhein-Westfalen weiter umgesetzt werden soll. Durch eine speziell entwickelte Software-Lösung auf Basis von Open Source-Komponenten soll den Lehrkräften und den Schülerinnen und Schülern eine webbasierte Umgebung zur Verfügung gestellt werden, die nach einer einmaligen Anmeldung Zugriff auf mehrere Anwendungen bietet. Das MSB nimmt für das Land die Schulaufsicht über das gesamte Schulwesen wahr, wozu rund 5.700 Schulen, circa 200.000 Lehrkräfte und 2,5 Millionen Schülerinnen und Schüler gehören. Ein wesentliches Aufgabenfeld des MSB ist die Sicherung und Weiterentwicklung eines qualitativ hochwertigen, zukunftsgerichteten, international konkurrenzfähigen Bildungsangebotes in Schulen.

LOGINEO NRW besteht im Kern aus drei großen Komponenten: Dem Hauptsystem, dem LOGINEO NRW Lernmanagementsystem (LMS - Moodle) sowie dem LOGINEO NRW Messenger und dem hierin integrierten Videokonferenztool Jitsi. Diese drei Komponenten werden derzeit von drei unterschiedlichen Dienstleistern betrieben, die für die Leistungserbringung z. T. auch Nachunternehmer einsetzen. Der 1st Level Support für LOGINEO NRW wird derzeit durch die Medienberatung NRW erbracht. Die Vielzahl unterschiedlicher Dienstleister führt zu einem hohen Abstimmungsbedarf im Bereich des Betriebs LOGINEO NRW. Dieser beeinträchtigt maßgeblich die Servicequalität, den Nutzersupport und die Geschwindigkeit der Weiterentwicklung.

Vor diesem Hintergrund werden die im Projekt LOGINEO NRW notwendigen IT-Leistungen vollständig europaweit ausgeschrieben und vergeben. Der derzeitige Übergangsbetrieb soll in einen hochautomatisierten und standardisierten Betrieb nach ITIL Best Practice Maßstäben überführt werden.

In diesem Rahmen soll auch der 1st Level Support für das Projekt LOGINEO NRW neu organisiert werden. Durch den 1st Level Support sollen insbesondere folgende Aufgaben wahrgenommen werden: Single Point of Contact (SPOC im Sinne eines Service Desk) für Kunden (eine Kommunikation mit Schülerinnen und Schülern ist für den 1st Level Support nicht vorgesehen); Erbringung typischer Leistungen eines 1st Level Supports gem. ITIL wie Aufnahme der Kundenanfragen (Störungen, Änderungsanforderungen, Aufträge, allgemeine Anfragen), Anwendung von dokumentierten Lösungen aus einer Wissensdatenbank und bei Bedarf Weiterleitung von Tickets an Anwendungs- und Systembetrieb im Sinne eines 2nd 3rd Level Supports oder das Anforderungsmanagement und Überwachung der Bearbeitung. Eine besondere Herausforderung des zu vergebenden Auftrags besteht darin, dass die Leistungserbringung in verschiedenen Projektphasen erfolgen muss und insoweit in unterschiedliche Abschnitte gestaffelt ist. Während die erste Phase der Leistungserbringung

durch die Übernahme der Aufgaben des Service Desk und des 1st Level Supports gekennzeichnet ist, folgt danach die zweite Phase, in welcher der Auftragnehmer die Leistungen des 1st Level Supports in der derzeit noch bestehenden Projektstruktur erbringt. Nach Etablierung der neuen Projektstruktur und Einbindung der neuen Auftragnehmer in das Projekt geht diese Phase in einen Regelbetrieb (dritte Phase) über.

Der abzuschließende Vertrag wird voraussichtlich bis zum 31. Dezember 2022 laufen und kann vom Auftraggeber drei Mal um jeweils bis zu 24 Monate verlängert werden. Die Ausübung der Verlängerungsoptionen steht jeweils unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit ausreichender Haushaltsmittel.

Der Beginn der Leistungserbringung wird voraussichtlich ab dem 01.12.2021 erfolgen. Die Zuschlagserteilung steht unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit der Haushaltsmittel.

Auf die unter Ziffer VI.3) zu findenden Zusätzlichen Angaben wird hingewiesen.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungskennzahl des Angebotes / Weighting: 60 %

Price - Weighting: 40 %

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Auftraggeberseitig kann eine Verlängerungsoption dreimal für jeweils bis zu 24 Monate in Anspruch genommen werden.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 138-367468](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

13/12/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received by electronic means: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: itec systems AG

Town: Düsseldorf

NUTS code: DEA11 Düsseldorf, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 1,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

1. Das vom Auftraggeber durchgeführte Verfahren ist ein Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb nach Maßgabe der VgV. Die vergaberechtlichen Grundsätze der Transparenz des Verfahrens und der Gleichbehandlung aller Bewerber werden im gesamten Verfahren streng beachtet.

.

2. Diese Bekanntmachung leitet den vorgeschalteten Teilnahmewettbewerb ein. Die Ausgestaltung des Verfahrens und die zu erwartenden Bewerbungen bedeuten einen erheblichen Aufwand bei dem Auftraggeber. Dies beschränkt die Zahl der zur Angebotsabgabe aufzufordernden Bieter anhand der unter Ziff. II.2.9 aufgezeigten Wertung der Eignungsnachweise.

.

3. Ein Bewerber oder eine Bewerbergemeinschaft kann andere Unternehmen als Unterauftragnehmer und/oder Eignungsverleiher einsetzen. Diese sind im Angebot unter Verwendung von Formular XIII zu benennen. Im Hinblick auf die Einreichung zusätzlicher Unterlagen sind drei Fälle zu unterscheiden:

.

Fall 1: Für die Benennung eines Unterauftragnehmers ohne Eignungsleihe hat der Bewerber zusätzlich für jeden Unterauftragnehmer einzureichen: die zum Nachweis der Zuverlässigkeit und Gesetzentreue des Unterauftragnehmers unter Abschnitt III.1.1 der EU-weiten Bekanntmachung aufgeführten Unterlagen allesamt (also Formulare I, II, III und Handelsregistrauszug) sowie das Formular XII.

.

Fall 2: Für die Benennung eines Unternehmens als Unterauftragnehmer mit Eignungsleihe bezogen auf die technische und/oder berufliche Leistungsfähigkeit hat der Bewerber zusätzlich einzureichen: (i) die unter Abschnitt III.1.3 der EU-weiten Bekanntmachung bezeichneten Unterlagen für diesen Dritten in dem Umfang, in dem sich der Bewerber auf die Kapazitäten des Dritten zum Nachweis der Leistungsfähigkeit beruft (also Formular VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV), (ii) die unter Abschnitt III.1.1 der EU-weiten Bekanntmachung aufgeführten Unterlagen jeweils allesamt auch von diesem benannten Dritten (also Formulare I, II, III und Handelsregistrauszug) sowie das Formulare XII, (iii) eine Verpflichtungserklärung von dem Unterauftragnehmer unter Verwendung von Formular XIII.

Fall 3: Für die Benennung eines Unternehmens als Eignungsverleiher bezogen auf die wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit hat der Bewerber zusätzlich einzureichen: (i) Formular V gemäß Abschnitt III.1.2 der EU-weiten Bekanntmachung, (ii) die unter Abschnitt III.1.1 der EU-weiten Bekanntmachung aufgeführten Unterlagen jeweils allesamt von dem Eignungsverleiher (also Formulare I, II, III und Handelsregistrauszug), (iii) eine Verpflichtungserklärung von dem Unterauftragnehmer unter Verwendung von Formular XIII.

Es wird darauf hingewiesen, dass ein anderes Unternehmen nicht nur ein selbständiges, von dem Bewerber rechtlich verschiedenes Unternehmen sein kann, sondern hierunter auch ein konzernverbundenes/-angehöriges Unternehmen zu verstehen ist.

4. Die von Bewerbern erbetenen, personenbezogenen Angaben werden im Rahmen des Vergabeverfahrens verarbeitet und gespeichert (Datenschutzklausel gem. § 12 Abs. 2 Datenschutzgesetz NW). Die Angaben sind Voraussetzung für die Berücksichtigung eines Teilnahmeantrages / Angebotes. Ein entsprechendes Informationsblatt "Information über die Verarbeitung personenbezogener Daten" ist der Vergabeunterlage beigelegt.

Bekanntmachungs-ID: CXPNYHND0XL

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland bei der Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

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

Telephone: +49 2211470

Fax: +49 2211472889

Internet address: https://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/vergabekammer/

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

(1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber/Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Tagen nach Kenntnisnahme rügen.

(2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.

.
(3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.
.

(4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.
.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Vergabekammer Rheinland bei der Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

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

Telephone: +49 2211470

Fax: +49 2211472889

Internet address: https://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/vergabekammer/

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/01/2022