

Germany-Bonn: Helpdesk and support services

OJ S 10/2023 13/01/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

E-mail: zentralevergabestelle@bmz.bund.de

Internet address(es):

Main address: www.bmz.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=495389>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=495389>

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

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

IT-Dienstleistungen für die Betreuung von Endgeräten und Help Desk (Frontend)

Reference number: Z33 O4080-0045/184 VÖ

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Für den Help Desk und den Support von Nutzer-Endgeräten, wie Smartphones, Tablets, Notebooks, stationären Arbeitsplatz-PC, Voice-over-IP-Endgeräte (VoIP) und dafür relevante Services benötigt das BMZ Unterstützungsleistungen eines externen Dienstleisters. Dies ist erforderlich für die nächsten drei Jahre, optional ergänzt um Verlängerungen von jeweils

einem Jahr bis zu einer Gesamtdauer von möglicherweise fünf Jahren (3+1+1). Die Tätigkeiten orientieren sich an ITIL-Service-Definitionen gemäß aktuell gültiger Version (zurzeit mit Stand August 2022, ITIL 4). Die Leistung umfasst u. a. den Help Desk, das Service Level Management, das Incident Management, das Problem Management und das Service Request Management. Zu beachten ist, dass Tätigkeiten an den Standorten in Berlin und Bonn zu erbringen sind. Die Leistungen werden in der Regel vor Ort und in „remote“ durchzuführen sein.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Berlin und Bonn

II.2.4. Description of the procurement

Der Auftragnehmer unterstützt den Informations- und Kommunikationstechnik -Betrieb (IKT-Betrieb) des BMZ im Rahmen des Incident- Management und des Help-Desk und betreibt den „Single Point of Contact“ für Nutzer-Endgeräte, wie: Smartphones, Tablets, Notebooks, stationäre Arbeitsplatz-PC, Voice-over-IP-Endgeräte (VoIP) sowie gesonderte Geräte wie Drucker.

Weiterhin unterstützt der Auftragnehmer das BMZ im Problem Management.

Eine weitere Aufgabe ist die Erstellung und Pflege von neuen oder geänderten Client-Images, sowie die Paketierung, das Testen und die Verteilung von Software und Software-Patches für die gesamte Frontend-Umgebung im Rahmen des Image- und Patch Managements. Weiterhin obliegen dem Auftragnehmer das technische Verwalten aller aufgeführten Geräte (Assets) im Rahmen des IT-Asset Managements und die Bestandsdokumentation.

Die vorausgehend beschriebenen Leistungen fallen in unterschiedlicher Ausprägung als Basisleistung an den Standorten Berlin und Bonn an.

Dazu kommen etwaige erweiterte Unterstützungsleistungen bei größeren Rollout-Aktivitäten von Hardware oder Software oder größere anwenderseitige Migrationsprojekte.

Der Leistungsgegenstand wird somit in folgende Aufgabenbereiche untergliedert:

Services Bonn oder Berlin:

- Problem Management
- Service Request Management
- Release Management
- Incident Management (First-, Second- und Third Level Support)

Service Berlin

- Help Desk (SPOC)

Service Bonn

- Help Desk (SPOC)

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7.

Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/08/2023 End: 31/07/2026

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die Vertragslaufzeit für die Betriebsphase ohne die Verlängerungsoptionen beträgt 36 Monate (3 Jahre) ab dem 01.08.2023 bis 31.07.2026. Der Gesamtvertragslaufzeit ohne Verlängerungsoptionen beträgt dementsprechend drei Jahre und voraussichtlich neun Wochen (Zeit des Onbaording soll bereits Mitte April beginnen).

Die AG ist einseitig berechtigt, den Vertrag zweimal um jeweils 12 Monate bis 31.07.2027 bzw. 31.07.2028 zu verlängern. Die AG teilt dem AN spätestens sechs Monate vor dem jeweiligen Ablauf der Vertragslaufzeit am 31.07.2026 bzw. 31.07.2027 in Textform die gewünschte Verlängerung mit. Bei dem Optionsrecht handelt es sich um ein einseitiges Gestaltungsrecht der AG. Aus dem Optionsrecht resultiert kein Anspruch des Auftragnehmers auf Weiterführung des Vertrages. Der Vertrag endet spätestens mit Ablauf der letzten Verlängerungsoption, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

zweimalige zeitliche Verlängengsoptionen um jeweils 12 Monate, s. II.2.7

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=495389&criteriaId=28702>

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=495389&criteriaId=28701>

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=495389&criteriaId=28703>

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Vertragliche Grundlage ist ein EVB-IT Servicevertrag (Anlage 3a der Vergabeunterlagen).

III.2.3.

Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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: [2022/S 157-450242](#)

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 16/02/2023 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 13/05/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 16/02/2023 Local time: 10:00

Place:

Bonn

Information about authorised persons and opening procedure: Die Öffnung erfolgt elektronisch auf der eVergabe-Plattform des Bundes durch zwei Vertreter der zentralen Vergabestelle des BMZ. Eine öffentliche Angebotsöffnung findet nicht statt, d.h. Bieter sind nicht zugelassen, § 55 Abs. 2 VgV. Hinweis: Wir bitten Sie, Bieterfragen aufgrund der Anforderungen nach § 20 Abs. 3 VgV und einzuplanender Antwortzeiten möglichst bis zum 06.02.2023 bei der Auftraggeberin vorzulegen, damit eine rechtzeitige Beantwortung sichergestellt werden kann.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Unternehmen haben einen Anspruch auf Einhaltung der bieter- und bewerberschützenden Bestimmungen über das Vergabeverfahren gegenüber der öffentlichen Auftraggeberin.

Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt (§ 160 Abs. 2 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)), ist der Verstoß fristgerecht, d. h. unbeschadet des Ablaufs der Frist nach § 134 Abs. 2 GWB innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen nach Erkennen des Verstoßes (§ 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB), jedoch bei Verstößen gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung oder erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, spätestens bis zum Ablauf der Bewerbungs- bzw. Angebotsfrist bei der Auftraggeberin zu rügen (§ 160 Abs. 3 Nr. 2 und 3 GWB).

Das nach § 160 Abs. 2 GWB antragsbefugte Unternehmen kann einen Antrag auf Nachprüfung bei der Vergabekammer stellen und muss diesen dann unverzüglich begründen, § 161 Abs. 1 Satz 1 GWB. Die Begründung muss nach § 161 Abs. 2 GWB die Bezeichnung des Antragsgegners, eine Beschreibung der behaupteten Rechtsverletzung mit Sachverhaltsdarstellung und die Bezeichnung der verfügbaren Beweismittel enthalten sowie darlegen, dass die Rüge gegenüber der Auftraggeberin erfolgt ist; sie soll, soweit bekannt, die sonstigen Beteiligten benennen. Zudem ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht (§ 160 Abs. 2 Satz 2 GWB).

Ein Antrag auf Nachprüfung bei der Vergabekammer ist unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Bieter, deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gem. § 134 Abs. 1 GWB darüber informiert. Das gilt gem. § 134 Abs. 1 Satz 2 GWB auch für Bewerber, also Wirtschaftsteilnehmer, die sich um eine Aufforderung zur Teilnahme an einem nichtoffenen Verfahren, einem Verhandlungsverfahren, einem

Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung, einem wettbewerblichen Dialog oder einer Innovationspartnerschaft beworben haben oder eine solche Aufforderung erhalten haben, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. Ein Vertrag darf gem. § 134 Abs. 2 GWB erst 15 Kalendertage nach Absendung dieser Information durch die Auftraggeberin geschlossen werden; bei Übermittlung per Fax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist 10 Kalendertage. Sie beginnt am Tag nach Absendung der Information durch die Auftraggeberin; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an, § 134 Abs. 2 Satz 3, 2. Halbsatz GWB.

Ein Antrag auf Nachprüfung ist schriftlich an die Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt Villemombler Straße 76

53123 Bonn

zu richten.

Hinweis:

Die Auftraggeberin ist im Falle eines Nachprüfungsantrags verpflichtet, die Vergabeakten, die auch die abgegebenen Angebote enthalten, sehr kurzfristig an die Vergabekammer weiterzuleiten. Die Beteiligten, also auch die Verfahrensgegner/Verfahrensgegnerinnen, haben dann ein Recht auf Akteneinsicht. Um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse aller Bieter /Bieterinnen zu wahren, bitten wir Sie daher, auf einer entsprechenden Anlage genau mitzuteilen, welche Ihrer Unterlagen welche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse enthalten. Nur für sie gilt die Verpflichtung der Auftraggeberin zur Behandlung als vertraulich, § 5 I VgV.

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/01/2023