

Germany-Dresden: Administrative recreational, cultural and religious services**OJ S 21/2023 30/01/2023****Contract notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Staatliche Kunstsammlungen Dresden

Postal address: Taschenberg 2

Town: Dresden

NUTS code: DED2 Dresden

Postal code: 01067

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@skd.museum**Internet address(es):**Main address: www.skd.museum**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.evergabe.de/unterlagen/2632309/zustellweg-auswaehlen>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.evergabe.de>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

Besucherservice

Reference number: 03/2023

II.1.2. Main CPV code

75124000 Administrative recreational, cultural and religious services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Besucherservice, der Umfang ist dem Dokument " Leistungsbeschreibung Ausschreibung Besucherservice " zu entnehmen.

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: DED2 Dresden

NUTS code: DED5 Leipzig

NUTS code: DED Sachsen

NUTS code: DED4 Chemnitz

Main site or place of performance: Dresden, DE

II.2.4. Description of the procurement

Erbringung von Dienstleistungen im Besucherservice mit hoher Eigenverantwortlichkeit bei der Erfüllung der nachfolgenden Aufgabenbereiche,

- Abstimmung mit den SKD sowie die Unterstützung bei der Erarbeitung von Konzepten zur Sicherstellung eines hohen Betreuungsniveaus (Administration)
- Schriftverkehr, Buchhaltung (Backoffice).
- Sicherstellung einer zentralen Anlaufstelle für telefonischen und schriftlichen Kundenkontakt (Call-Center)
- Förderung des Verkaufs von Produkten (Tickets, Führungen usw.) der SKD über Call-Center, Webshop, Besucherzentrum Art & Info usw. (Vertrieb)
- Unterstützung bei Konzeption und Planung von Führungen, Bereitstellung und Disposition von Guides (Management der Guides und Kunstvermittelnden)
- Besetzung des Besucherzentrums Art & Info
- Organisation und Begleitung von Events (Eventbegleitung)

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Grobkonzept / Weighting: 45

Quality criterion - Name: Fremdsprachigkeit / Weighting: 10

Price - Weighting: 45

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 60

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der abzuschließende Vertrag hat eine Laufzeit von 5 Jahren.

Danach verlängert sich der Vertrag jährlich um ein weiteres Jahr bis zu 3 weiteren Jahren, wenn nicht eine der beiden Seiten entsprechend der Vertragsbedingungen kündigt

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 3
Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

a) Nachweis über weitere Zertifizierungen, die über die Mindestanforderungen nach III.1.3 hinausgehen: jede weitere Zertifizierung 1 Punkt (maximal 5 Punkte) – projektrelevant sind alle Zertifizierungen, die die Qualifikation des Unternehmens nachweisen (z.B. Echocast)
b) weitere Referenzen, die über die Mindestanforderungen nach III.1.3 hinausgehen, mit mindestens folgendem Umfang:

- Museen oder Kulturbetriebe (z. B. Theater)
- Ausführung durch die Gesellschaft, die für den vorliegenden Auftrag vorgesehen ist
- mind. 50.000 Besucher p.a.
- mind. 6.000 Leistungsstunden Besucherservice p.a. (entspricht 3 Pax x 250 Tage x 8 Stunden)

Wertung: 2 vergleichbare Referenzen: 4 Punkte, 3 vergleichbare Referenzen: 6 Punkte, 4 vergleichbare Referenzen: 8 Punkte, 5 vergleichbare Referenzen: 10 Punkte

Sollte die Wertung ergeben, dass durch eine mehrfache Belegung einer Rangstelle die vorgegebene Höchstzahl 5 der zur Angebotsabgabe aufzufordernden Bewerber überschritten wird, wird der Auftraggeber alle Bewerber mit einer erfolgreichen Rangstelle zur Angebotsabgabe auffordern.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

- Bedarfsposition: Teamleitung und Administration
- Bedarfsposition: Fachadministration Kassensystem - Unterstützung bei der Betreuung der Fachanwendung Kassensystem
- Bedarfsposition: Fachadministration Webshop - Unterstützung bei der Betreuung des Webshops
- Eventbegleitung

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.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- a) Eigenerklärung zum Gesamtumsatz (netto) aufgeteilt für die letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre, Mindestanforderung an die Eignung ist ein Umsatz von jeweils jährlich (netto) 300.000 Euro in den letzten beiden abgeschlossenen Geschäftsjahren im Bereich Besucherservice (Callcenter, Besucherinformation, Führungsdisposition)
- b) Nachweis über das Bestehen einer Haftpflichtversicherung mit einer Mindestdeckungssumme für Personen-, Sach- und Vermögensschäden von mindestens p. a. je Schadensereignis, zweifach maximiert, oder Verpflichtungserklärung zum Abschluss einer solchen Versicherung im Falle der Beauftragung

Minimum level(s) of standards possibly required:

- Umsatz von jeweils jährlich mindestens (netto) 300.000 Euro in den letzten beiden abgeschlossenen Geschäftsjahren im Bereich Besucherservice (Callcenter, Besucherinformation, Führungsdisposition)
- Haftpflichtversicherung mit einer Mindestdeckungssumme für Personen-, Sach- und Vermögensschäden von mindestens p. a. je Schadensereignis, zweifach maximiert

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

a) Nachweis über die gültige Zertifizierung des Bewerbers, die den Auftragsgegenstand betreffen

Möglicherweise geforderte Mindeststandards: Mindestanforderung an die Eignung ist der Nachweis einer gültigen ISO 9001 Zertifizierung

b)Vergleichbare Referenzen im Bereich Besucherservice, die laufende Verträge betreffen, die mindestens sechs Monate vor Veröffentlichung dieser Ausschreibung begonnen haben oder die maximal drei Jahre vor Veröffentlichung dieser Ausschreibung beendet wurden.

Referenzliste über vergleichbare Leistungen des Bewerbers im Bereich Besucherservice (Callcenter, Besucherinformation, Führungsdisposition) in den letzten 5 Jahren;

Mindestens eine Referenz, die alle folgenden Kriterien erfüllen:

- Museen oder Kulturbetriebe (z. B. Theater)
- Ausführung durch die Gesellschaft, die für den vorliegenden Auftrag vorgesehen ist
- mind. 500.000 Besucher p.a.
- mind. 10.000 Leistungsstunden Besucherservice p.a. (entspricht 5 Pax x 250 Tage x 8 Stunden)

Minimum level(s) of standards possibly required:

- Nachweis einer gültigen ISO 9001 Zertifizierung
- Mindestens eine Referenz, die alle folgenden Kriterien erfüllen:
 - Museen oder Kulturbetriebe (z. B. Theater)
 - Ausführung durch die Gesellschaft, die für den vorliegenden Auftrag vorgesehen ist
 - mind. 500.000 Besucher p.a.
 - mind. 10.000 Leistungsstunden Besucherservice p.a. (entspricht 5 Pax x 250 Tage x 8 Stunden)

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.1.5. Information about negotiation

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

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

Date: 27/02/2023 Local time: 12:00

IV.2.3.

Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

Date: 14/03/2023

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: 30/06/2023

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 Freistaates Sachsen

Postal address: Braustraße 2

Town: Leipzig

Postal code: 04107

Country: Germany

E-mail: vergabekammer@lds.sachsen.de

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. Der Antrag ist 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

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

Official name: Staatliche Kunstsammlungen Dresden

Postal address: Taschenberg 2

Town: Dresden

Postal code: 01067

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@skd.museum

Internet address: www.skd.museum

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/01/2023