

Germany-Cologne: Value-added information services

OJ S 60/2014 26/03/2014

Contract notice**Services****Directive 2004/18/EC****Section I: Contracting authority**

I.1. Name and addresses

Official name: Landesrundfunkanstalten der Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der BRD (ARD), das ZDF und das Deutschlandradio, vertreten durch die Geschäftsführung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio

Postal address: Freimersdorfer Weg 6

Town: Köln

Postal code: 50829

Country: Germany

For the attention of: Herrn Schlimgen

E-mail: vergabe@beitragsservice.de

Fax: +49 22150612801

Internet address(es):

General address of the contracting authority: www.rundfunkbeitrag.de/service

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: Official name: Landesrundfunkanstalten der Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der BRD (ARD), das ZDF und das Deutschlandradio, vertreten durch die Geschäftsführung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio

Postal address: Freimersdorfer Weg 6

Town: Köln

Postal code: 50829

Country: Germany

For the attention of: Frau Heller

I.2. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.3. Main activity

Other: Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description**II.1.1.**

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

NUTS code DEA2 Köln

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

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Ausschreibung BW 0214 Verbindungsnetzbetreiber (VNB)

Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio (nachfolgend „Beitragsservice“ genannt) hat von der Bundesnetzagentur per Zuteilungsbescheid die Nummerngasse 018-59995- mit dem Durchwahlbereich 0 bis 9999 zugewiesen bekommen. Derzeit sind ca. 65 Servicenummern mit unterschiedlichem Anrufaufkommen als Telefon- und Faxanschlüsse im Einsatz. Die Hauptlast von ca. 95 % wird dabei von sechs Hotlines verursacht. Außerdem sind die Mitarbeiterdurchwahlbereiche der Festnetznummer des Beitragsservice 0221-5061-xxxx parallel über die Servicenummern 018-59995- unter derselben Durchwahl erreichbar.

Die Portierung, Anschaltung und das Routing dieser Nummern im IN-Dienst (Intelligentes Netz) ist Gegenstand dieses Vergabeverfahrens. Die Kundenanrufe werden im First Level bei vier externen Call Centern angenommen. Die Anrufverteilung wird über den üblichen Leistungsumfang der Routinglogik eines IN-Dienstes hinaus durch eine Netz-ACD gesteuert. Klassische Routingpläne sollen im Rahmen des Notfallkonzepts zum Einsatz kommen.

Die Servicenummern sind mit einem Preis von 6,5 Cent in der Minute aus dem deutschen Festnetz belegt, der im Offline-Billing Verfahren vom Verbindungsnetzbetreiber erhoben wird. Der Anbieter muss nachweisen, dass mit allen Teilnehmernetzbetreibern von Telekommunikationsdienstleistungen die technischen Zugangsvoraussetzungen im Interconnection-Bereich vorhanden sind.

Der Beitragsservice behält sich die Option vor, einmalig die Rufnummerngasse während der Vertragslaufzeit zu wechseln. Angestrebt wird die Rufnummerngasse 01806.

Es ist sicherzustellen, dass die jetzigen und zukünftigen (01806) Servicenummern aus allen in Deutschland angebotenen Fest- und Mobilfunknetzen grundsätzlich erreichbar sind.

Für die Zukunft wird erwartet, dass Kundenanrufe über die Servicenummern mit rund 10 000 000 Minuten im Jahr bearbeitet werden. Dies entspricht etwa 4 000 000 bearbeiteten Verbindungen. Die Verteilung über die Monate und innerhalb eines Monats ist starken Schwankungen unterlegen. Es werden Spitzenwerte von bis zu 1 390 000 Minuten pro Monat und 60 000 Minuten pro Tag erreicht.

Die Beitragsservice erhält weiterhin bis zu 20 000 Anrufe pro Monat auf die Festnetznummer der Zentrale 0221-5061-0. Diese Anrufe sollen, sofern sie Teilnehmeranliegen betreffen, zusätzlich kostenlos der Netz-ACD zugeführt werden.

Bei der Netz-ACD muss die Mandantenfähigkeit gewährleistet sein. Die Lösung erfordert eine Rechtevergabe, die auf allen Funktionsebenen wie Eingangsthema, Skill und Agenten eine Differenzierung nach Lese- und Änderungsberechtigung bietet. Optimalerweise ist die Einrichtung von Sub-Mandanten möglich, die dem Mandanten (Beitragsservice) die Einrichtung und Rechteverwaltung der Sub-Mandanten (externe Dienstleister) ermöglicht.

Bei dem Beitragsservice und den externen Dienstleistern liegt eine heterogene TK-Anlagenumgebung vor. Die Netz-ACD muss die unterschiedlichen Systeme einbinden können und in jedem Fall die Statusinformationen der Agenten an den Standorten umfassen. Die

Statusänderungen müssen automatisch an die Netz-ACD übermittelt werden. Die Zuteilung der Gespräche auf die Agenten der einzelnen Standorte erfolgt über die Netz-ACD. Die Einrichtung der Call-Flows erfolgt auf der Netz-ACD Plattform des VNB nach Vorgaben des Beitragsservice.

Im Rahmen der Echtzeit-Steuerung wird an allen Standorten ein Frontend oder eine webbasierte Lösung zum Monitoring benötigt. Dabei soll die Konfiguration durch den Auftraggeber bzw. die externen Call Center geändert werden können. Darin müssen wesentliche Angaben über die Anzahl und den Status der anwesenden Agenten und der aktuelle Skill-Set zu erkennen sein. Dieses Tool muss die beschriebenen Anforderungen an die Mandantenfähigkeit erfüllen.

Unterschiedliche historische Daten werden für Betrachtungszeiträume verschiedener Länge benötigt. Der Zugriff auf die Statistikdaten kann über ein Frontend oder über ein Web-Portal erfolgen. Von großer Bedeutung sind die Ermittlung der Anzahl der tatsächlichen A-Teilnehmer aus den Anrufversuchen und die Zahl der Wahlwiederholer in den jeweiligen Betrachtungszeiträumen.

Im Bereich der TK-Vermittlungstechnik wird eine Verfügbarkeit der Systeme des Auftragsnehmers von 99,5 % per anno erwartet. Die Verfügbarkeit der Ende-zu-Ende Telekommunikationsvermittlung soll 97,5 % per anno betragen. Bei Ausfall der Netz-ACD oder Ausfall der TCP/IP Verbindung zu einem Standort muss klassisches IN-Routing auf Sammelziele der einzelnen Standorte im Notfallkonzept vorgesehen sein. Die Anrufverteilung über die Netz-ACD hat eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % pro Jahr.

II.1.6. CPV code(s)

64216210 Value-added information services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

II.2.2. Information about options

II.2.3. Information about renewals

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

III.1.3.

Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Die Rechtsform der Bietergemeinschaft ist freigestellt, sofern diese eine gesamtschuldnerische Haftung sicherstellt und ein bevollmächtigter Vertreter benannt wird.

III.1.4. Contract performance conditions

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: Die Bieter haben die geforderten Eigenerklärungen abzugeben. Die Eigenerklärungen müssen aktuell sein und noch den gegenwärtigen Tatsachen entsprechen. Sollten sich während des Verfahrens Änderungen an den vom Bieter erbrachten Eigenerklärungen ergeben, ist der Bieter verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich über die Änderungen zu informieren und gegebenenfalls eine aktualisierte Eigenerklärung abzugeben. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Änderungen bei der Prüfung der Eignung des Bieters zu berücksichtigen.

Die Vergabestelle weist darauf hin, dass sie von der Nachforderungsmöglichkeit gemäß § 19 EG Abs. 2 VOL/A nach pflichtgemäßem Ermessen Gebrauch machen wird.

A. Bietergemeinschaften

Zum Nachweis der Zuverlässigkeit ist bei Bietergemeinschaften für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Vorlage der verlangten Eigenerklärungen erforderlich. Im Hinblick auf die Fachkunde und die Leistungsfähigkeit genügt bei Bietergemeinschaften die Vorlage der Eigenerklärungen über die Fachkunde und Leistungsfähigkeit des einzelnen Mitglieds der Bietergemeinschaft für die jeweilige von ihm zu erbringende Teilleistung. Die Erklärungen im Formblatt „Eignung“ sind hierzu entsprechend zu vervielfältigen. Alternativ können die Mitglieder der Bietergemeinschaften eine einheitliche Eigenerklärung zum Nachweis der Fachkunde und der Leistungsfähigkeit für die gesamte Bietergemeinschaft abgeben, die von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft unterzeichnet sein muss. Alle von Bietergemeinschaften abgegebenen Erklärungen sind in einem einheitlichen Angebot zusammen zu fügen. Darüber hinaus müssen Bietergemeinschaften in ihrem Angebot eindeutig angeben, dass sie eine Bietergemeinschaft bilden und sämtliche Mitglieder der Bietergemeinschaft inklusive Anschriften benennen.

B. Subunternehmer

Bei Einsatz von Subunternehmern für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Hauptleistung und/oder der Bereitstellung der Netz ACD ist die Vorlage der „Eigenerklärung für Subunternehmer für die Hauptleistung und/oder der Bereitstellung der Netz ACD“ notwendig und dem Teilnahmeantrag bzw. mit dem ersten indikativen Angebot zwingend beizufügen.

1. Zuverlässigkeit:

- a) dass sich sein Unternehmen nicht in Liquidation befindet,
- b) dass ihm keine strafrechtlichen Verurteilungen seiner verantwortlichen Mitarbeiter wegen eines der in § 6 EG Absatz 4 VOL/A aufgezählten Tatbestände bekannt sind,
- c) dass er im vorliegenden Vergabeverfahren keine unzutreffenden Erklärungen in Bezug auf seine Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit abgegeben hat,
- d) dass er in das Berufs- oder Handelsregister eingetragen ist, sofern dies gesetzlich in dem Staat, in dem er ansässig ist, vorgeschrieben ist bzw. dass eine Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister nach den jeweiligen für den Bieter einschlägigen gesetzlichen Regelungen nicht vorgeschrieben ist,
- e) dass der Bieter seinen gesetzlichen Verpflichtungen zur ordnungs- und fristgemäßen

Zahlung von Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Staats, in dem er ansässig ist, regelmäßig nachkommt und zum Zeitpunkt der Abgabe dieser Eigenerklärung keine fälligen Rückstände bestehen,

f) dass über sein Vermögen weder ein Insolvenzverfahren noch ein vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet, die Eröffnung beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist. (Sofern ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren über das Vermögen des Bieters eröffnet wurde oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist, erklärt der Bieter, dass er zusätzlich Nachweise beigefügt hat, die seine Zuverlässigkeit belegen.).

2. Fachkunde und Leistungsfähigkeit

a) dass der Bieter über eine ausreichende eigene technische Infrastruktur und Kapazitäten zur Bewältigung des erwarteten Anrufvolumens bezüglich Gesprächsminuten und Anrufversuchen verfügt;

b) dass der Bieter deutschlandweit über mindestens 50 Points of Inter-connection (POI) und mindestens 15 Carrier verfügt;

c) dass sein Unternehmen im Fall der Zuschlagserteilung alle relevanten Sicherheitserfordernisse angelehnt an die ISO 27001 bzw. an den IT-Grundschutz des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik oder einen vergleichbaren nationalen Standard des Mitgliedsstaats, in dem der Bewerber seinen Sitz hat, während der gesamten Vertragslaufzeit einhalten wird.

d) dass der Bieter im Fall der Zuschlagserteilung während der gesamten Vertragslaufzeit die jeweils geltenden gesetzlichen Datenschutzregelungen einhalten wird.

II. Referenzlisten

Der Bieter hat jeweils eine Referenzliste mit mindestens einem Referenzauftrag über die Anschaltung einer Servicenummer sowie über eine „Netz-ACD“ mit mindestens 1 Referenzauftrag über die Anschaltung einer Servicenummer innerhalb der letzten 3 Jahre (d. h. laufende Vertragsverhältnisse oder Vertragsverhältnisse, die innerhalb der letzten 3 Jahre beendet wurden), mit folgenden Mindestangaben vorzulegen:

1 Referenzliste „Anschaltung einer Servicenummer“

- Angabe des Referenzkunden – Angabe zwingend erforderlich,
- Gesprächsvolumen über 10 Millionen Minuten p. a. – Angabe zwingend erforderlich;
- Dauer des als Referenz angegebenen Auftrages (inkl. Angabe von Vertragsbeginn und –ende) – Angabe zwingend erforderlich;
- Ansprechpartner beim Referenzunternehmen mit Kontaktdaten, inkl. E-Mail-Adresse und /oder Telefonnummer – Angabe zwingend erforderlich.

Hinweis: Es ist nicht ausreichend, wenn der Ansprechpartner des Referenzunternehmens dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio nur auf Anfrage konkret benannt wird.

2. Referenzliste „Netz-ACD“

- Angabe des Referenzkunden - Angabe zwingend erforderlich;
- Verwendung einer Netz-ACD in heterogener TK-Anlagenumgebung mit mindestens drei angeschalteten Standorten im Referenzauftrag unter Benennung der angeschlossenen TK-Anlagentypen – Angabe zwingend erforderlich;
- Abwicklung eines jährlichen Gesprächsvolumens von mindestens 10 000 000 Minuten – Angabe zwingend erforderlich;
- Dauer des als Referenz angegebenen Auftrages (inkl. Angabe von Vertragsbeginn und –ende) – Angabe zwingend erforderlich;
- Ansprechpartner beim Referenzunternehmen mit Kontaktdaten, inkl. E-Mail-Adresse und /oder Telefonnummer – Angabe zwingend erforderlich;

Die Bieter haben zum Nachweis ihrer Eignung eine aussagekräftige Auflistung der Points of Interconnection (POI) vorzulegen. Diese Auflistung muss jedenfalls die Angabe der Netze, zu

denen die POI bestehen, sowie deren Anzahl erfassen.

Hinweis: Es ist nicht ausreichend, wenn der Ansprechpartner des Referenzunternehmens dem Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio nur auf Anfrage konkret benannt wird. (Hinweis: Teilnahmeanträge mit einer unvollständigen Referenzliste [insbesondere fehlende Mindestangaben, wie bspw. fehlende Angabe der Kontaktdaten des Ansprechpartners] können vom weiteren Verfahren ausgeschlossen werden.)

III.2.2. Economic and financial ability

III.2.3. Technical and professional ability

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

30.4.2014 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

VI.3. Additional information

Das erste indikative Angebot (inkl. Teilnahmeantrag) muss schriftlich und in allen Teilen in deutscher Sprache erstellt sein. Dokumenten, die in anderen Sprachen erstellt sind, ist eine deutsche Übersetzung beizufügen.

Das erste indikative Angebot (inkl. Teilnahmeantrag) ist in dreifacher Ausfertigung (1 Original und 2 Kopien) in einer Sendung in einem verschlossenen Umschlag/Paket einzureichen.

Dieser Umschlag/Dieses Paket ist von außen gut sichtbar mit folgendem Hinweis zu versehen: „NICHT ÖFFNEN – Erstes indikatives Angebot zum Verhandlungsverfahren BW 02/14“.

Das erste indikative Angebot (inkl. Teilnahmeantrag) kann entweder per Post an die in Anhang A Ziffer III. dieser Bekanntmachung genannte Stelle geschickt oder persönlich beim Empfang des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio während der üblichen Geschäftszeiten im Gebäude des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio auf dem Gelände in Köln-Bocklemünd (nicht beim „Schrankenhäuschen“) abgegeben werden.

Hinweis: Die Bewerber haben Fragen zur Bekanntmachung und/oder zum

Vergabeverfahren per Post, E-Mail oder Telefax an vergabe@beitragsservice.de oder die unter Ziffer I.1) genannte Kontaktstelle zu richten.

§ 12 EG Absatz. 8 VOL/A sieht folgendes vor: „Die Auftraggeber müssen rechtzeitig angeforderte zusätzliche Auskünfte über die Vergabeunterlagen und das Anschreiben spätestens 6 Tage, beim nicht offenen Verfahren oder beschleunigten Verhandlungsverfahren 4 Tage vor Ablauf der Angebotsfrist erteilen.“

Wir bitten Sie daher, Rückfragen rechtzeitig an uns zu stellen, damit eine fristgerechte Beantwortung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio möglich ist. Die Vergabestelle wird den Bewerbern – soweit sie rechtzeitig angefordert wurden -, sachdienliche Auskünfte in schriftlicher Form (entweder per Post, per Telefax oder per E-Mail) erteilen, wenn und soweit aus der Fragestellung eine Relevanz für die Erstellung der Angebote ersichtlich ist. Solche Auskünfte werden grundsätzlich in anonymisierter Form allen Bewerbern gleichzeitig mitgeteilt.

Hinweis: Die Bewerber müssen zur Teilnahme an diesem Verhandlungsverfahren zwingend innerhalb der Angebotsfrist die Vergabeunterlagen beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio per E-Mail (vergabe@beitragsservice.de) oder oder bei der unter Ziffer I.1) genannten Kontaktstelle abfragen.

Generelle Hinweise zum Ablauf des Verhandlungsverfahrens: Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio wird alle geeigneten Bewerber zur ersten Verhandlungsrunde einladen. Diese wird voraussichtlich Anfang Juni stattfinden. Im Laufe des Verfahrens werden sowohl die Anforderungen an die Angebote präzisiert als auch der Bieterkreis ggf. reduziert. Auf Grundlage der ersten indikativen Angebote wird mit den Bietern verhandelt. In Übereinstimmung mit den vergaberechtlichen Vorgaben wird der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio für die Wertung und den Inhalt der Angebote Anforderungen und Bedingungen in den Vergabeunterlagen vorgeben, die im laufenden Verfahren zugrunde gelegt, weiter konkretisiert und an den jeweiligen Verhandlungsstand angepasst werden. Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio wird voraussichtlich zwei

Verhandlungsrunden durchführen. Es ist geplant, aufgetretene Unklarheiten und Lücken in den Angeboten in der ersten Verhandlungsrunde aufzuklären, während in der zweiten Verhandlungsrunde voraussichtlich die vertraglichen Regelungen mit den Bietern verhandelt werden.

Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio behält sich vor, den Kreis der Bieter bereits nach der ersten Verhandlungsrunde einzuschränken. Grundlage für diese Entscheidung muss nach den vergaberechtlichen Anforderungen ein deutlicher Unterschied in der Qualität der Angebote sein.

Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio wird in jeder Verhandlungsrunde jeweils mit jedem Bieter einzeln Gespräche führen. Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio behält sich vor, ggf. nur eine Verhandlungsrunde durchzuführen und die Bieter nach Abschluss der ersten Verhandlungsrunde unmittelbar zur Abgabe eines letztverbindlichen Angebots aufzufordern.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer der Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

Telephone: +49 2211473116

Fax: +49 2211472889

VI.4.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: Die Vergabestelle weist darauf hin, dass ein Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens gemäß § 107 Abs. 3 GWB nur zulässig ist,

1. wenn der Antragsteller einen erkannten Verstoß unverzüglich gegenüber dem Auftraggeber gerügt hat;
2. wenn aufgrund der Bekanntmachung erkennbare Verstöße spätestens bis Ablauf der in der Bekanntmachung genannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden;
3. wenn in den Vergabeunterlagen erkennbare Verstöße spätestens bis Ablauf der in der Bekanntmachung genannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden;
4. wenn der Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, gestellt wird. Weitere Einzelheiten hierzu können § 107 GWB entnommen werden.

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.5. Date of dispatch of this notice

21.3.2014