

Germany-Mönchengladbach: System and support services

OJ S 43/2022 02/03/2022

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: NEW AG

Postal address: Odenkirchener Str. 201

Town: Mönchengladbach

NUTS code: DEA15 Mönchengladbach, Kreisfreie Stadt

Postal code: 41236

Country: Germany

Contact person: Norbert Poschen

E-mail: norbert.poschen@new.de

Telephone: +49 2166/688-3245

Fax: +49 2166/688-143245

Internet address(es):

Main address: <http://www.new.de>

I.3. Communication

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

<https://www.subreport.de/E15274671>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.subreport.de/E15274671>

I.6. Main activity

Other activity: Versorgung in den Bereichen Energie, Trinkwasser, ÖPNV, Abwasser u. Betrieb Bäder

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Lieferung von IT-Services im Bereich IT Service Desk als "Managed Services"
(Werkleistungsvertrag)

II.1.2. Main CPV code

72250000 System and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Lieferung von IT-Services im Bereich IT Service Desk als "Managed Services" (Werkleistungsvertrag).

Im Rahmen von Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen der IT-Leistungen und -Strukturen plant die NEW AG in den kommenden Jahren die Vergabe von Teilen ihrer IT-Infrastruktur-Leistungen an einen oder mehrere IT-Dienstleister. Im ersten Schritt plant die NEW AG die Auslagerung ihrer IT Service Desk Services in Form von "Managed Services" als Werkleistungsvertrag für einen Zeitraum von mindestens 5 Jahren an einen geeigneten IT Dienstleister.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services, 72253100 Helpdesk services, 72260000 Software-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA15 Mönchengladbach, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Mönchengladbach

II.2.4. Description of the procurement

Im Rahmen von aktuellen Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen der IT-Leistungen und -Strukturen plant die NEW AG in den kommenden Jahren die Vergabe von Teilen ihrer IT-Infrastruktur-Leistungen an einen oder mehrere IT-Dienstleister.

Im ersten Schritt plant die NEW AG die Auslagerung ihrer IT Service Desk Services in Form von "Managed Services" als Werkleistungsvertrag für einen Zeitraum von mindestens 5 Jahren an einen geeigneten IT Dienstleister.

Der IT Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle der ca. 3.300 internen und externen NEW IT-Nutzer für die Meldung und Bearbeitung von IT-Störfällen (Incidents) und IT Standard Service Requests. Bei der Vergabe wird eine marktübliche hohe Erstlösungsrate innerhalb des IT Service Desk angestrebt sowie die Verantwortung des IT Service Desk für die Weiterleitung und das Monitoring aller nicht direkt im IT Service Desk gelösten Incidents und Service Requests in Form von „Tickets“ an nachgelagerte (NEW) IT-Bereiche bis zur endgültigen Lösung und Akzeptanz der Tickets durch die IT-Nutzer. Die Kommunikation mit den NEW IT-Nutzern erfolgt in deutscher Sprache gemäß der in den Vergabedokumenten definierten alternativen Service-Zeitmodelle entweder 12 x 5 Stunden wöchentlich oder 24 x 7 Stunden innerhalb MEZ (mitteleuropäische Zeitzone).

Der Leistungsumfang des IT Service Desk basiert auf der Nutzung eines ITSM-(Ticket)-Tools inklusive CMDB und Self-Service-Portal zur transparenten, strukturierten und priorisierten Verwaltung aller NEW IT-bezogenen Incidents und Standard Service Requests einschließlich notwendiger Interfaces zu vor- und nachgelagerten Systemen zur Erfassung, Weiterleitung und Berichterstattung von Tickets, Events und CMDB-Daten sowie Aufbau und Pflege von Workflows und Prozessen zur Kommunikation mit anderen internen und externen NEW IT Support-Bereichen. NEW nutzt seit 2016 das ITSM-Tool HEAT der Fa. Ivanti. Hinsichtlich Nutzung eines erforderlichen ITSM-Tools inklusive CMDB und Self-Service-Portal für die zukünftigen Service Desk Services durch den Dienstleister fordert NEW die Bewertung und Bepreisung von zwei alternativen Modellen durch den Dienstleister.

Modell 1:

Der Dienstleister stellt ein marktübliches ITSM-Tool einschließlich CMDB und Self-Service-Portal für die Service Desk Services des Dienstleisters mit der erforderlichen Funktionalität und Interface-Anbindung an die vor- und nachgelagerte (NEW) Systemumgebung sowie für den Zugriff und die Nutzung des Tools durch NEW bereit – das vorhandene ITSM-Tool der NEW wird hierbei ersetzt.

Modell 2:

Der Dienstleister nutzt das vorhandene ITSM-Tool inklusive CMDB und Self-Service-Portal der NEW und unterstützt NEW bei der Anpassung der Konfiguration und Ergänzung von benötigter Funktionalität. Ggf. kann der Dienstleister sein eigenes ITSM-Tool über entsprechende Interfaces (in der Verantwortung des Dienstleisters) an das NEW ITSM-Tool anbinden.

Die Erbringung des gesamten Umfangs der Service-Desk-Leistungen des zukünftigen Dienstleisters gemäß der in den Vergabedokumenten spezifizierten fachlichen Anforderungen erfolgt von (remote) Service-Lokationen des Dienstleisters. Die Leistungserbringung erfolgt aus Lokationen des Dienstleisters innerhalb der EU, des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder der Schweiz. Ggf. erforderliche Datenhaltung von Daten des Auftraggebers (z. B. Ticket-Daten) beim Dienstleister erfolgt ebenfalls in Lokationen des Dienstleisters innerhalb der EU, des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder der Schweiz. Der Vergabeentscheidung erfolgt auf Basis des Vergabeprozesses mit Verhandlungsverfahren und vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb Mitte Q4 2022 nach Abschluss der Due Diligence Phase. Auf Basis der geplanten weiteren Vergaben von IT-Infrastruktur-Leistungen der NEW in den kommenden Jahren ist eine Übernahme insbesondere von NEW Rechenzentrums-Dienstleistungen durch den Dienstleister möglich.

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

Duration in months: 60

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Auftraggeber hat das Recht, den Vertrag um bis zu 2 Verlängerungszeiträume von je 12 Monaten zu verlängern. Er teilt dem Auftragnehmer den Verlängerungsantrag in Schriftform spätestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags bzw. des jeweiligen Verlängerungszeitraums mit.

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

Envisaged number of candidates: 8 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Die Eignung nach Ziffer III.1.1) bis III.1.3).

Eine detaillierte Matrix mit Angabe der einzelnen Eignungskriterien sowie der Verteilung der Punkte und Gewichtung dieser Kriterien ist dem Bewerbungsbogen zu entnehmen.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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:

Der Bewerber muss mit seinem Teilnahmeantrag folgende Anforderungen nachweisen:

1. Erklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe nach §§ 123 Abs. 1 und Abs. 4, § 124 Abs. 1 GWB.
2. Erklärung über die Eintragung im Berufs- oder Handelsregister des Staates, in dem der Bewerber niedergelassen ist.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Der Bewerber muss mit seinem Teilnahmeantrag folgende Anforderungen nachweisen:

1. Berufshaftpflichtversicherung über mindestens 5,0 Mio. € für Personenschäden und 5,0 Mio. € für sonstige Schäden. Die Ersatzleistung der Versicherung muss mindestens das Zweifache der o. g. Deckungssummen pro Jahr betragen. Der Nachweis bzw. die Erklärung darf nicht älter als 12 Monate sein und muss der Bewerbung beigelegt werden. Eine Projekt- bzw. Service-bezogene Aufstockung der bestehenden Berufshaftpflichtversicherung im Auftragsfall wird akzeptiert, ist jedoch mittels schriftlicher Versicherungsbestätigung mit den Bewerbungsunterlagen vorzulegen.
2. Erklärung über den Gesamtumsatz im Bereich IT-Dienstleistungen in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren.
3. Erklärung über den Umsatz im Tätigkeitsbereich des Auftrags (IT-Service-Desk-Dienstleistungen) in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (15 %).

Minimum level(s) of standards possibly required:

Zu 2.) Der kumulierte Gesamtumsatz des Bewerbers für IT-Dienstleistungen der letzten drei Jahre muss mindestens 6.000.000,-- € pro Jahr betragen.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Der Bewerber muss mit seinem Teilnahmeantrag folgende Anforderungen nachweisen:

1. Erklärung, aus der die Leistungserbringung und Datenhaltung von IT-Service-Desk-Dienstleistungen aus Lokationen des Bewerbers innerhalb der EU, des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder der Schweiz ersichtlich ist.
2. Erklärung, aus der die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenzahl des Bewerbers und die Zahl seiner Führungskräfte im Bereich IT-Dienstleistungen in den letzten drei Jahren ersichtlich ist (10 %).
3. Erklärung, aus der die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenzahl des Bewerbers und die Zahl seiner Führungskräfte im Bereich vergleichbarer IT-Service-Desk-Dienstleistungen in den letzten drei Jahren ersichtlich ist (20 %).

4. Qualifikation und Erfahrungen der Projektleitung des Bewerbers in vergleichbaren Migrations-Projekten anhand von Nachweisen und Referenzen (Übernahme von IT Service Desk Dienstleistungen – Leitung von Transition/Transformations-Projekten); (20 %).
 5. Referenzen (max. 5) über aktuelle, laufende vergleichbare Dienstleistungsaufträge (IT Service Desk Dienstleistungen für Kunden mit vergleichbarer Größe und Leistungsumfang); (25%).
 6. Beschreibung der Maßnahmen des Bewerbers zur Gewährleistung der Qualität seiner Dienstleistung (10 %).
- Für den Nachweis der Eignung soll der Bewerbungsbogen zum Teilnahmeantrag des Auftraggebers verwendet werden (siehe Ziffer VI.3.).

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Die NEW AG hat bei der Auftragsvergabe die Bestimmungen des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW) zu beachten. Sie wird einen fairen Wettbewerb um das wirtschaftlichste Angebot bei der Vergabe öffentlicher Aufträge sicherstellen, bei gleichzeitiger Sicherung von Tariftreue und Einhaltung des Mindestlohns. Hierzu wird die NEW AG Vertragsbedingungen verwenden,

- durch die der Auftragnehmer verpflichtet ist, die in den § 2 Abs. 1 bis 4 TVgG-NRW genannten Vorgaben einzuhalten,
- die ihr ein Recht zur Kontrolle und Prüfung der Einhaltung der Vorgaben einräumen und dessen Umfangregeln und — die ihr ein außerordentliches Kündigungsrecht sowie eine Vertragsstrafe für den Fall der Verletzung der in § 2 Abs. 1 bis 4 TVgG-NRW genannten Pflichten einräumen.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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

IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

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: 28/03/2022 Local time: 10:00

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

Date: 29/04/2022

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: 30/11/2022

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

- 1) Das vorliegende europaweite Vergabeverfahren ist ein zweistufiges Verfahren nach der SektVO. Die erste Stufe ist der Teilnahmewettbewerb, die zweite Stufe das eigentliche Verhandlungsverfahren, an dem nur noch die geeigneten Bewerber teilnehmen.
- 2) Die Bewerber sollen ihren Teilnahmeantrag unter Nutzung des Bewerbungsbogens zum Teilnahmeantrag digital beim Auftraggeber einreichen. Dieses Dokument ist unter der in Ziffer I.3) dieser Bekanntmachung genannten URL kostenlos verfügbar.
- 3) Der Teilnahmeantrag ist digital über die Vergabeplattform einzureichen. Die Abgabe des Teilnahmeantrags ausschließlich in Papierform, per Fax oder E-Mail ist nicht zugelassen.
- 4) Die maximal 8 qualifizierten Bewerber der Stufe 1 werden sodann über die Vergabeplattform zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert. Die übrigen Bewerber werden entsprechend der vergaberechtlichen Erfordernisse über ihre Nichtberücksichtigung informiert. Voraussetzung für den Erhalt der vollständigen Unterlagen für die Angebotserstellung ist die Vorlage der bestätigten Geheimhaltungsvereinbarung, welche mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe den Bietern zur Verfügung gestellt wird. Die bestätigte Geheimhaltungsvereinbarung ist innerhalb einer Frist von 3 Werktagen durch den Bieter über das Vergabeportal subreport elektronisch vorzulegen. Anschließend werden die vollständigen Unterlagen zur Angebotserstellung über subreport zur Verfügung gestellt.
- 5) Für den Fall, dass mehr als 8 Bewerber die Eignungsanforderungen erfüllen, erfolgt eine Auswahl entsprechend der Eignungskriterien wie folgt:
Zur Gewichtung der einzelnen Eignungsnachweise sind die jeweiligen Klammerzusätze aufgenommen.
 - a) Es findet eine vergleichende Wertung der Teilnahmeanträge statt,
 - b) Für die entsprechend gewichteten Eignungskriterien erfolgt eine Bewertung nach einer Punkteskala von 0 bis 5 Punkte, deren Anforderungen für die entsprechenden Kriterien transparent in dem Bewerbungsbogen aufgenommen sind,
 - c) Die erreichte Punktzahl wird sodann mit der Gewichtung multipliziert und ergibt die gewichtete Punktzahl,
 - d) Grundlage für die Auswahl der max. 8 Bewerber im Teilnahmewettbewerb sind die im Ergebnis höchsten Punktzahlen. Die Einzelheiten zum Vorgehen bei der Bewertung sind im Bewerbungsbogen festgelegt.
- 6) Der Teilnahmeantrag ist von den Bewerbern eigenhändig zu unterzeichnen. Im Falle von Bewerbergemeinschaften ist der Teilnahmeantrag von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft oder dem bevollmächtigten Vertreter eigenhändig zu unterzeichnen.

- 7) Für die Bewerberauswahl werden nur die geforderten Nachweise berücksichtigt. Darüber hinausgehende Unterlagen sind nicht erwünscht.
- 8) Sämtliche in der Bekanntmachung geforderten Nachweise, Erklärungen oder sonstigen Angaben müssen bis zum Schlusstermin digital über die Vergabeplattform eingegangen sein. Fehlende Erklärungen können auf Anforderung des Auftraggebers bis zum Ablauf einer zu bestimmenden Nachfrist nachgereicht werden. Sofern fehlende Unterlagen auch dann nicht vorliegen, muss der Bewerber vom weiteren Verfahren ausgeschlossen werden.
- 9) Nachfragen werden nur beantwortet, wenn sie gemäß der Vergabeunterlagen über die Vergabeplattform gestellt werden. Eine Beantwortung gestellter Fragen erfolgt entsprechend der vergaberechtlichen Erfordernisse durch Einstellung der Antworten auf der Vergabeplattform, die die Bewerber regelmäßig zu prüfen haben.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln
Town: Köln
Postal code: 50667
Country: Germany
E-mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de
Telephone: +49 2211472889

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Bieter haben etwaige Verstöße gegen Vergabevorschriften unter Beachtung der Regelungen in § 160 Abs.3 GWB zu rügen. Ein Nachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 GWB 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 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 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.

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/02/2022