

Germany-Leipzig: Software package and information systems

OJ S 66/2023 03/04/2023

Contract notice

Supplies

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Lecos GmbH - Ausschreibungsstelle

Postal address: Prager Str. 8

Town: Leipzig

NUTS code: DED52 Leipzig

Postal code: 04103

Country: Germany

Contact person: Ausschreibungsstelle

E-mail: ausschreibungsstelle@lecos.de

Telephone: +49 3412538-0

Fax: +49 3412538-111

Internet address(es):

Main address: www.lecos.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.evergabe.de/unterlagen/54321-Tender-1872288290c-369d0e1783c2f214>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: www.evergabe.de

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

I.4. Type of the contracting authority

Other type: kommunales Wirtschaftsunternehmen

I.5. Main activity

Other activity: kommunaler IT-Dienstleister, Datenverarbeitung und ergänzende DL

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Beschaffung und Einführung neues Service Management Tool

Reference number: VG005_2023 Lecos

II.1.2. Main CPV code

48000000 Software package and information systems

II.1.3. Type of contract

Supplies

II.1.4. Short description

Im Zuge einer kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit plant Lecos die Einführung eines neuen ServiceManagementTools im Folgenden auch Ticketsystem genannt, und damit einhergehend eine zum Teil grundlegende Optimierung der Service Organisation.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 650 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DED51 Leipzig, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Lecos GmbH, Prager Straße 8, 04103 Leipzig

II.2.4. Description of the procurement

Die Lecos GmbH, im Folgenden auch Lecos genannt, ist Verwaltungsberater und IT-Dienstleister und ist auf die Betreuung von Kommunen - von der kleinen Gemeinde bis zur großen Stadtverwaltung - sowie kommunalen Betrieben in den Bereichen Kultur, Soziales und Infrastruktur spezialisiert.

Lecos unterstützt in allen Verwaltungsbereichen mit kompetenter IT-Beratung und moderner Informationstechnik. Das sind beispielsweise der Betrieb von Fachverfahren, die Entwicklung neuer Lösungen für den elektronischen Zugang zu

Verwaltungsdiensten bei der Realisierung des Online-Zugangsgesetzes und auch die Beratung zur Optimierung der IT-Versorgung von kommunalen Kulturbetrieben.

Im Zuge einer kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit plant Lecos die Einführung eines neuen Service Management Tools - im Folgenden auch Ticketsystem genannt - und damit einhergehend eine zum Teil grundlegende Optimierung der Service Organisation.

Folgende Ziele sollen erreicht werden:

1. Erneuerung der Applikationslandschaft für das Service Management mit dem Schwerpunkt Service Management Tool (Ticketsystem)
 2. Weiterentwicklung und Standardisierung der bestehenden Serviceprozesse unter Nutzung aktueller Best Practices
 3. Optimierung und Standardisierung der Servicestruktur und des Servicekatalogs
 4. Präzisierung der Rollen zur zielgerichteten Lenkung von Serviceaufgaben und Schaffung von Rollenklarheit in der Organisation
 5. Schaffung sehr guter Voraussetzung zur weiteren Automatisierung der Erfassung, Lenkung, Lösung und Dokumentation von Nutzeranliegen im jeweiligen Service
 6. Optimierung und Vertiefung der Integration des Servicemanagements in die ERP- und Abrechnungsprozesse sowie die zugehörige Applikationslandschaft. Hierzu gehört auch der Lecos-Webshop.
 7. Schaffung von geeigneten organisatorischen und applikationsbezogenen Voraussetzungen zum Aufbau, Weiterentwicklung und Nutzung von Wissen (Knowledge Managements)
- Gegenstand der Beschaffung sind die Überlassung von Nutzungsrechten, auch vereinfacht Lizenzen genannt, an einer Service Management Applikation, im Folgenden auch Ticketsystem genannt, Dienstleistungen zu deren Installation, Inbetriebsetzung und Einführung sowie die Erbringung von Wartungsleistungen über einen Zeitraum von 48 Monaten mit einer zweimaligen Verlängerungsoption von jeweils 12 Monaten.

Der Liefer- und Leistungsumfang zur Installation und Inbetriebsetzung enthält:

- Lizenzen gemäß Mengenmodell
- Beratungsleistungen zum Aufbau einer CMDB
- Beratungsleistungen zur Implementierung des vorhandenen Servicekatalogs sowie Rollenmodells
- Beratungsleistungen zur Implementierung von Reports zu Vorgängen und Assets
- Beratungsleistungen zur Implementierung von Schnittstellen zu angrenzenden Systemen
- Erstinbetriebnahme des Ticketsystems
- Konfiguration und Customizing entsprechend vorliegender und ggf. im Rahmen der Beratungsleistungen präzisierter Anforderungen
- Unterstützung in Form von Beratung und Implementierung bei der Transition vom derzeitigen Struktur-, Ablauf- und Rollenmodell zur unternehmensweiten Nutzung der neuen Applikationsumgebung inklusive der Überführung vorhandener Datenbestände des derzeit genutzten Ticketsystems
- Einweisung und Schulung

Der Leistungsumfang des Wartungsvertrages umfasst:

- Sicherstellung der Aktualität der Applikationsumgebung durch Bereitstellung und Unterstützung bei der Implementierung von Patches, Updates und Upgrades
- Beratungsleistungen zur Optimierung und Weiterentwicklung der Serviceorganisation unter Nutzung der überlassenen Applikationsumgebung (optional).

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

Value excluding VAT: 650 000,00 EUR

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

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Auftraggeber hat die Option, die beauftragten Pflegeleistungen für die Service Management Applikation nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zu verlängern. Einzelheiten werden gegebenenfalls Gegenstand der Vertragsverhandlungen sein.

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:

Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:

Gemäß den Angaben in den Bewerbungsbedingungen und der Bewertungsmatrix zur Beurteilung der Eignung der Bieter.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Dem Auftraggeber ist die Option einzuräumen, die beauftragten Pflegeleistungen für die Service Management Applikation nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von 48 Monaten zu verlängern.

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:

- Nachweis über Eintragung im Handelsregister nach den Rechtsvorschriften des Niederlassungsstaates, bei Ablauf der Angebotsfrist nicht älter als drei Monate
- Nachweis über die Eintragungen im Gewerbezentralregister oder einem vergleichbaren Register des Herkunftslandes, bei Ablauf der Angebotsfrist nicht älter als drei Monate
- Eigenerklärung zur Einhaltung des Mindestlohngesetzes;
- Eigenerklärungen zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB
- Eigenerklärung zur Umsetzung von Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022Erklärung

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- Eigenerklärung zur Betriebshaftpflicht des Bewerbers (Mindestvoraussetzung: 2,0 Mio. EUR für Personen- und Sachschäden, 0,5 Mio. EUR für Vermögensschäden)
- Eigenerklärung zu Jahresumsatzzahlen 2020 - 2022
(Mindestvoraussetzung: 2.000.000 €)
- Eigenerklärung zu festangestellten Mitarbeitern in den Jahren 2020 - 2022, die weit überwiegend in den folgenden Geschäftsbereichen tätig sind:
Beratung mit Schwerpunkt Service Management
Softwareentwicklung, Softwarecustomizing, Inbetriebnahme
Service, Wartung und Support
(Mindestvoraussetzung: 20 Mitarbeiter)
- Eigenerklärung zur Mitarbeiterqualifikation
- Eigenerklärung zur DIN ISO 27001 (bedarfsweise)
- Die geforderten Angaben über die 3 letzten Kalenderjahre stellen ein Ausschluss-kriterium für Bewerber dar.
- Eigenerklärung zur Nachunternehmerleistungen

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

Vorlage von mindestens 2 Referenzprojekten aus denen die folgenden Bewertungskriterien für die Vergleichbarkeit mit dem Vergabeverfahren hervorgehen:

1. Referenz des Bewerbers als Auftragnehmer oder als Nachauftragnehmer
10 P: als Auftragnehmer
8 P: als Nachauftragnehmer
0 P: keine Angaben
2. Referenz des Bewerbers für einen Kunden mit folgender Zugehörigkeit:

- 10 P: Kunde ist kommunaler IT-Dienstleister für Städte, Gemeinden, Kreise; IT-Zweckverband als Organisation des öffentlichen Rechts
- 8 P: Kunde ist sonstiger öffentlicher Auftraggeber
- 4 P: Kunde ist privatwirtschaftlicher Auftraggeber
- 0 P: keine Angaben
3. Aktualität der abgeschlossenen Referenz (Zeitpunkt des Vertragsabschlusses)
- 10 P: für Referenzen aus 2021 und jünger
- 8 P: für Referenzen aus 2019 oder 2020,
- 6 P: für Referenzen aus 2017 oder 2018 jünger,
- 4 P: für Referenzen aus 2015 oder 2016,
- 2 P: für Referenzen vor 2013 oder 2024,
- 0 P: keine Angabe oder vor 2013
4. Anzahl der im Referenzprojekt implementierten Mandanten
- 10 P: ≥ 2 Mandanten
- 6 P: 1 Mandant
- 0 P: keine Angabe
5. Anzahl der Anwender, die im Referenzprojekt in das Service Management Tool als Nutzer, d.h. Mitarbeiter der Serviceorganisation integriert wurden.
- 10 P: ≥ 150
- 8 P: > 100
- 6 P: > 80
- 4 P: > 50
- 2 P: > 10
- 0 P: ≤ 10 oder keine Angabe
6. Anzahl der Personen, die das Service Management Tool als Anwender der kundenseitigen Organisation über ein SSP nutzen.
- 10 P: ≥ 1000
- 8 P: ≥ 500
- 6 P: ≥ 100
- 4 P: ≥ 50
- 2 P: ≥ 20
- 0 P: < 20 oder keine Angabe
7. Applikationen, welche per Schnittstelle an das Service Management Tool angebunden wurden:
- (1) Microsoft Exchange als Groupware und E-Mail-Relay
- (2) ERP-System
- (3) Endpoint Management System
- (4) Monitoring System
- (5) Dokumenten Management System
- (6) Inventarisierungssystem
- (7) Lizenzmanagementsystem
- (8) ggf. weitere (sind zu benennen)
- 10 P: ≥ 7 der genannten und Systeme
- 8 P: ≥ 5 der genannten und Systeme
- 6 P: ≥ 3 der genannten und Systeme
- 4 P: zwei der genannten Systeme
- 2 P: eins der genannten Systeme
- 0 P: keine Angabe
8. Lizenzmodell
- 10 P: concurrent user und Kauf mit SW-Wartung

- 8 P: concurrent user und Miete inkl. Wartung
 6 P: named user und Kauf mit SW-Wartung
 4 P: named user und Miete inkl. Wartung
 0 P: anderes oder keine Angaben
9. Betriebsmodell
- 10 P: on premise und Eigenbetrieb
 8 P: private bzw. hybrid cloud (SAAS) und Eigenbetrieb
 2 P: private bzw. hybrid cloud (SAAS) und Betrieb durch Dienstleister
 0 P: andere oder keine Angabe
10. Systemlandschaft und Redundanz
- (1) mehrstufige Systemlandschaft bestehend aus Test- und Produktivumgebung oder vergleichbar
 (2) redundante Produktivumgebung
 (3) redundante Web-Server
- 10 P: alle 3 Merkmale treffen zu
 8 P: 2 von 3 Merkmalen treffen zu (mehrstufige Systemlandschaft und redundante Produktivumgebung oder redundante Webserver)
 6 P: 1 von 3 Merkmalen trifft zu (mehrstufige Systemlandschaft)
 4 P: 1 von 3 Merkmalen trifft zu (redundante Produktivumgebung oder redundante Webserver)
 0 P: kein Merkmal trifft zu oder keine Angabe
11. Transition im Einführungsprojekt umfasste:
- (1) Einführung neuer Servicestrukturen
 (2) Einführung neuer Prozesse, Rollen und Funktionalitäten
 (3) Ablösung eines vorhandenen ITSM-Tools/ Ticketsystems und damit die Herausforderung bestehende Informationsbestände, Daten und Tickets zu überführen bzw. nutzbar zu erhalten
- 10 P: Die Transition umfasste alle drei genannten Aufgabenbereiche.
 6 P: Die Transition umfasste zwei der drei genannten Aufgabenbereiche
 2 P: Die Transition umfasste eins der drei genannten Aufgabenbereiche
 0 P: kein Aufgabenbereich wurde umgesetzt oder keine Angabe
12. Machen Sie Angaben zum Einführungsprojekt. Das Einführungsprojekt umfasste:
- (1) Lieferung, Installation und Basis-Inbetriebnahme der Software
 (2) Workshops zur Feindefinition der zu implementierenden Services, Prozesse, Rollen und Schnittstellen
 (3) Implementierung und Konfiguration des ITSM-Tools entsprechend der Workshopergebnisse ohne Schnittstellen
 (4) Implementierung und Test von Schnittstellen anzubindender Applikationen
 (5) Schulungen von Endnutzern und Systemadministratoren
- 10 P: alle 5 der genannten Leistungen waren Teil ihres Leistungsumfangs im Einführungsprojekt
 8 P: die Leistungen (1) - (4) oder (2) - (5) waren Teil ihres Leistungsumfangs im Einführungsprojekt.
 6 P: 3 der 5 genannten Leistungen waren Teil ihres Leistungsumfangs im Einführungsprojekt
 4 P: 2 der 5 genannten Leistungen waren Teil ihres Leistungsumfangs im Einführungsprojekt
 2 P: eine der 5 genannten Leistungen waren Teil ihres Leistungsumfangs im Einführungsprojekt
 0 P: keine Angaben oder andere Leistungen
13. Inhalte der durchgeführten Workshops. Die Workshops umfassten:
- (1) CMDB-Modellierung
 (2) Servicekatalog (Neuerstellung oder Präzisierung eines im Entwurf vorliegenden)
 (3) Tickets (Struktur, Aufbau, Inhalt, Regeln)

- (4) Serviceprozesse (Event-, Incident-, Change-, Problem- und Service Request Management)
- (5) Self Service Portal
- (6) Anbindung Drittsysteme (Schnittstellenkonzepte)
- (7) Change Management zur Einführung
- (8) Ablauf und Ausführung von Inbetriebnahme, Transition und Einführung/Schulung
- (9) Knowledge Management

10 P: ≥ 8 der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

8 P: ≥ 6 der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

6 P: ≥ 4 der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

4 P: ≥ 2 der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

2 P: 1 der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

0 P: keine Angabe oder keins der genannten Inhalte waren Teil ihrer Workshops

14. Durchführung der Projektarbeit, speziell Workshops und Schulungen

10 P: Workshops und Schulungen wurden sowohl als Präsenz- als auch als remote Veranstaltungen via Teams, Zoom o.ä. Tools durchgeführt.

8 P: Erforderliche Workshops und Schulungen wurden als Präsenzveranstaltungen durchgeführt.

0 P: keine Angabe

Höchstpunktzahl: 140

Mindestpunktzahl: 105

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

siehe 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

Competitive procedure with negotiation

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.1.5. Information about negotiation

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

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: 02/05/2023 Local time: 12:00

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

Date: 23/06/2023

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: 31/12/2023

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

1. Präsentation vor Jury der Auftraggeberin ca. KW 37 2023
2. Die Teilnahmeunterlagen sowie alle weiteren Informationen (insbesondere Bewerberinformationen) werden ausschließlich auf dem eVergabe-Portal des Freistaats Sachsen veröffentlicht/zur Verfügung gestellt. Der Bewerber ist daher verpflichtet, sich regelmäßig über den aktuellen Verfahrensstand zu informieren.

VI.4. Procedures for review**VI.4.1. Review body**

Official name: 1. Vergabekammer des Freistaates Sachsen bei der Landesdirektion Sachsen, DS Leipzig

Postal address: Braustraße 2

Town: Leipzig

Postal code: 04107

Country: Germany

E-mail: post@lds.sachsen.de

Internet address: <http://www.lsl.sachsen.de>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Vergabekammer des Freistaates Sachsen bei der Landesdirektion Leipzig

Postal address: Braustraße 2

Town: Leipzig

Postal code: 04107

Country: Germany

Telephone: +49 341977-1404

Fax: +49 341977-1049

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Auf die Fristen zur Einlegung einer Rüge gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1- 3 GWB wird hingewiesen. Insbesondere ist zu beachten, dass ein Nachprüfungsantrag unzulässig ist, wenn mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

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

Official name: Vergabekammer des Freistaates Sachsen bei der Landesdirektion Leipzig

Postal address: Braustraße 2

Town: Leipzig

Postal code: 04107

Country: Germany

Telephone: +49 341977-1404

Fax: +49 341977-1049

VI.5. Date of dispatch of this notice

29/03/2023