

Germany-Erfurt: Business and management consultancy services

OJ S 156/2013 13/08/2013

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: AOK PLUS - Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen, Stabsbereich

Recht, Referat Zentrale Vergabestelle

Postal address: Augustinerstraße 38

Town: Erfurt

Postal code: 99084

Country: Germany

For the attention of: Herrn Rechtsanwalt Sören Rabe

E-mail: vergabestelle@plus.aok.de

Internet address(es):

General address of the contracting authority: www.aokplus-online.de

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: the abovementioned address

I.2. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.3. Main activity

Health

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. Title attributed to the contract by the contracting authority

Beratungsleistungen im Zusammenhang mit Kundenbeziehungs- und Multi-Channel-Management.

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

Services

Service category No 11: Management consulting services [6] and related services

Main site or place of performance: Bundesrepublik Deutschland, Freistaaten Sachsen und Thüringen.

NUTS code

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)

Gegenstand dieser Ausschreibung sind Beratungsleistungen, welche die AOK PLUS beim Ausbau des Kundenbeziehungs- und Multi-Channel-Managements unterstützen. Dazu gehören:

- Managementberatung,
- Konzeptberatung,
- Fachberatung,
- Projektmanagement,
- Projektleitung,
- Interims-Management,
- Auditierungen.

Die Beratungsleistungen werden benötigt mit Blick auf Organisationsprojekte, die Gestaltung und Optimierung von Geschäftsprozessen, Change Management-Projekte, IT-Projekte, Erschließung neuer Geschäftsfelder und Neugründungen.

Die o. g. Beratungsleistungen verbinden sich mit folgenden Aufgaben:

- Untersuchungen und Analysen (Unternehmen, Umfeld, Wettbewerb, Benchmarks, Prozesse, IT)
- Strategieentwicklung,
- Konzeption,
- Interview-Führung,
- Workshop-Planung und Durchführung,
- Methoden-Unterstützung,
- Auswertungen,
- Präsentationen,
- befristete Übernahme von Managementfunktionen (3 Monate, 6 Monate, 12 Monate).

II.1.6. CPV code(s)

79410000 Business and management consultancy 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

Ca. 750 000 EUR inkl. MwSt. für diverse Projekte während der Vertragslaufzeit.

II.2.2. Information about options

Options: no

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: no

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

Rechtsform mit gesamtschuldnerischer Haftung. Bietergemeinschaften haben die die Bietergemeinschaftsklärung (Anlage 3) einzureichen. Soweit die Bietergemeinschaftserklärung nicht bis zum Ablauf der Frist für die Einreichung des Teilnahmeantrags vorliegt, wird der Teilnahmeantrag zwingend vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

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 nachfolgend geforderte Eigenerklärung ist zwingend bis zum Ablauf der Frist für die Einreichung des Teilnahmeantrages vorzulegen. Die nicht rechtzeitige oder unvollständige Vorlage dieser Erklärung führt zum zwingenden Ausschluss des Teilnahmeantrages. Soweit der Teilnahmeantrag von einer Bietergemeinschaft eingereicht wird, hat jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit einzureichen.

1) Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit (Anlage 1).

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: Die nachfolgend geforderten Angaben, Erklärungen oder Nachweise sind zwingend bis zum Ablauf der Frist für die Einreichung des Teilnahmeantrages vorzulegen. Die nicht rechtzeitige und/oder unvollständige Vorlage dieser Anforderungen führt zum zwingenden Ausschluss des Teilnahmeantrages.

1) Darstellung des Gesamtumsatzes der letzten 3 Geschäftsjahre (Anlage 2).

Minimum level(s) of standards possibly required: Die Auftraggeberin betrachtet lediglich solche Bewerber als geeignet, welche einen Mindestumsatz von 3 Mio. EUR im Durchschnitt der letzten 3 Geschäftsjahre nachweisen können.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Die nachfolgend geforderten Angaben, Erklärungen oder Nachweise sind zwingend bis zum Ablauf der Frist für die Einreichung des Teilnahmeantrages vorzulegen. Die nicht rechtzeitige und/oder unvollständige Vorlage dieser Anforderungen führt zum zwingenden Ausschluss des Teilnahmeantrages.

1) detaillierte Darstellung von Erfahrungen über die Beratung und Begleitung von Unternehmen zum Thema Kundenbeziehungsmanagement unter Angabe von:

a) Auftraggeber (abstrakte Beschreibung ausreichend),

b) Ansprechpartner (freiwillig),

- c) detaillierte Beschreibung des Auftragsgegenstands unter Berücksichtigung der unter IV.1.2 angegebenen Bewertungskriterien. Die Bewerber sollen hinreichende Angaben zu den dort aufgeführten näheren Kriterien machen, um diese einer Bewertung zuzuführen,
 - d) Umfang (Beratertage/Rechnungswert),
 - e) Bearbeitungszeitraum.
- 2) detaillierte Darstellung von Erfahrungen über die Beratung und Begleitung von Unternehmen zum Thema Multi-Channel-Management mit dem Schwerpunkt der Verbesserung der Erreichbarkeit und Kontaktperformance unter Angabe von:
- a) Auftraggeber (abstrakte Beschreibung ausreichend),
 - b) Ansprechpartner (freiwillig),
 - c) detaillierte Beschreibung des Auftragsgegenstands,
 - d) Umfang (Beratertage/Rechnungswert) unter Berücksichtigung der unter IV.1.2 angegebenen Bewertungskriterien. Die Bewerber sollen hinreichende Angaben zu den dort aufgeführten näheren Kriterien machen, um diese einer Bewertung zuzuführen,
 - e) Bearbeitungszeitraum.
- 3) Angabe der beruflichen Befähigung und Darstellung von Referenzen gemäß 1) und 2) des /der Projektleiters/in, welcher/welche für die Erfüllung des Auftrags vorgesehen ist/sind unter Angabe von:
- a) Berufsabschluss und Qualifikationen,
 - b) beruflichem Werdegang,
 - c) detaillierter Darstellung der Referenzen gemäß 1) und 2).
- Minimum level(s) of standards possibly required:
- Die Auftraggeberin betrachtet lediglich solche Bewerber als geeignet, welche mindestens je 2 relevante Projekte aus dem Dienstleistungssektor zu 1) und 2) mit einem Volumen von je mehr als 50 000 EUR exkl. MwSt. nachweisen können. Die Projekte müssen innerhalb der letzten 3 Jahre umgesetzt worden sein.
- Sofern der Rechnungswert nicht angegeben werden kann bzw. darf ist pro Referenz ausdrücklich zu versichern, dass der Rechnungswert das geforderte Mindestvolumen umfasst.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. 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: yes

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated

Some candidates have already been selected (if appropriate under certain types of negotiated procedures) no

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

Envisaged minimum number 3: and Maximum number 5

Objective criteria for choosing the limited number of candidates: 1. Referenzprojekte Kundenbeziehungsmanagement (5 Punkte gewichtet mit Faktor 5) mit folgenden Unterkriterien:

- a) Lösungen berücksichtigen unternehmensspezifische Besonderheiten des Referenzauftraggebers,
- b) wirtschaftlicher Ressourceneinsatz: ausgewählte Beratertypen und Aufwände rechtfertigen den erwarteten Nutzen,
- c) die angewandten Methoden sind vielseitig, nachvollziehbar und adressatengerecht,
- d) Change-Management: kritische Analyse, Umsetzungsfähigkeit der Lösung, Einbeziehung und Begleitung der Betroffenen,
- e) Berücksichtigung von Markttrends. (Kriterien gleich gewertet).

2. Referenzprojekte Multi-Channel-Management, Schwerpunkt Verbesserung Erreichbarkeit und Kontaktperformance (5 Punkte gewichtet mit Faktor 3):

- a) Lösungen berücksichtigen unternehmensspezifische Besonderheiten des Referenzauftraggebers,
- b) wirtschaftlicher Ressourceneinsatz: ausgewählte Beratertypen und Aufwände rechtfertigen den erwarteten Nutzen,
- c) die angewandten Methoden sind vielseitig, nachvollziehbar und adressatengerecht,
- d) Change-Management: kritische Analyse, Umsetzungsfähigkeit der Lösung, Einbeziehung und Begleitung der Betroffenen,
- e) Berücksichtigung von Markttrends.(Kriterien gleich gewertet)

3. Qualifikation des/der vorgesehenen Projektleiters/in (4 Punkte gewichtet mit Faktor 2):

- a) breites Fachwissen auf den Gebieten Kundenbeziehungsmanagement und Multi-Channel-Management,
- b) nachgewiesene Erfahrungen in Bezug auf die Beratung zu Kundenbeziehungs- und Multi-Channel-Management im Dienstleistungs- und Versicherungssektor sowie die Begleitung von entsprechenden Veränderungsprozessen,
- c) Führungs- und Projektmanagementerfahrung,
- d) Kommunikationsfähigkeit: Moderations- und Präsentationserfahrung im Rahmen der Referenzprojekte (alle Kriterien gleich gewichtet). Bei Punktgleichheit erhält der Bewerber den Vorzug, der mit einer Referenz im Bereich Kundenbeziehungsmanagement die meisten Punkte erreichen konnte; im Weiteren entscheidet das Los.

IV.1.3. 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 no

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

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

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

45/2013

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**

9.9.2013 - 10:00

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

16.9.2013

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

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.3. Additional information

Der Auftrag wird nach den Regeln des GWB und der VOF vergeben.

Die Auftraggeberin behält sich vor, den Auftragnehmer im Wege des Verhandlungsverfahrens ohne Teilnahmewettbewerb nach § 3 Abs. 4 (e) VOF mit weiteren, gleichartigen Leistungen bis zum 31.12.2016 zu beauftragen.

Die Auftraggeberin stellt für die Durchführung des Teilnahmewettbewerbs Unterlagen zur Verfügung, welche zur Erstellung des Teilnahmeantrages verwendet werden sollen. Die Unterlagen sind auf der Internetseite http://www.aok.de/portale/aokplus/ausschreibung/html/kundenbeziehungs_multi_channel_management unter Verwendung des Passwortes 9d1R71IK abrufbar. Soweit es Änderungen oder Ergänzungen zum Inhalt dieser Bekanntmachung geben sollte, werden diese ebenfalls auf dieser Internetseite bekannt gemacht. Die Bewerber sind selbst verpflichtet, diese Information in regelmäßigen Abständen einzuholen. Die zur Durchführung des Teilnahmewettbewerbs zur Verfügung gestellten Formblätter sind in der dort vorgegebenen Reihenfolge zu verwenden. Soweit ergänzende Ausführungen gemacht werden sollen, ist dies deutlich zu kennzeichnen und ggf. als Anlagen beizufügen. Die Teilnahmeanträge sind in 4-facher Ausfertigung, jedes Exemplar als getrenntes Leseexemplar geheftet, bei der Auftraggeberin einzureichen.

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

Official name: Vergabekammer des Freistaates Sachsen bei der Landesdirektion Leipzig
Postal address: Braustraße 2
Town: Leipzig

Postal code: 04107
Country: Germany
E-mail: vergabekammer@ldl.sachsen.de
Telephone: +49 3419771402
Fax: +49 3419771049

VI.4.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: Für die Einlegung von Rechtsbehelfen gelten u.a. die folgenden Bestimmungen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB):

„§ 101a Informations- und Wartepflicht. (1) Der Auftraggeber hat die betroffenen Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, 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 erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach den Sätzen 1 und 2 geschlossen werden. Wird die Information per Fax oder auf elektronischem Weg versendet, verkürzt sich die Frist auf 10 Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. (2) Die Informationspflicht entfällt in Fällen, in denen das Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung wegen besonderer Dringlichkeit gerechtfertigt ist. § 101b Unwirksamkeit. (1) Ein Vertrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der Auftraggeber 1. gegen § 101a verstoßen hat... § 107 Einleitung, Antrag. (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse am Auftrag hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 7 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. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den gerügten Verstoß gegen Vergabevorschriften im Vergabeverfahren erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht unverzüglich gerügt hat; 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden; 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden; 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.... § 114 Entscheidung der Vergabekammer. (1) Die Vergabekammer entscheidet, ob der Antragsteller in seinen Rechten verletzt ist und trifft die geeigneten Maßnahmen, um eine Rechtsverletzung zu beseitigen und eine Schädigung der betroffenen Interessen zu verhindern. Sie ist an die Anträge nicht gebunden und kann auch unabhängig davon auf die Rechtmäßigkeit des Vergabeverfahrens einwirken. (2) Ein wirksam erteilter Zuschlag kann nicht aufgehoben werden....“.

Es wird der folgende weitere Hinweis gegeben: Die Rügefrist des § 107 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 GWB beträgt nach der Vergaberechtsprechung nur wenige Tage. Jedenfalls eine mehr als 14 Tage nach Kenntnis des (vermeintlichen) Vergaberechtsverstoßes erhobene Rüge ist nach der Vergaberechtsprechung und nach der Rechtsprechung zu § 121 Abs. 1 Satz 1 BGB nicht mehr „unverzüglich“ i.S. des § 107 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 GWB.

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

9.8.2013