

Germany-Berlin: Call centre
OJ S 117/2021 18/06/2021
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/Materialwirtschaft (FEM)

Postal address: Holzmarktstraße 15-17

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 10179

Country: Germany

E-mail: Einkauf.SE2@bvg.de

Internet address(es):

Main address: <https://vergabekooperation.berlin>

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

Unterstützungsleistung IT Hotline

Reference number: FEM2-0495-2020

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Die BVG beabsichtigt, einen Teil des Aufgabenspektrums des Service-Desk-Teams an einen externen Dienstleister zu vergeben. Im Wesentlichen handelt es sich hierbei um den First- und Second-Level-Support von standardisierten Anwendungen und Endgeräten (Office- und IT-Support). Die zentrale Herausforderung des Hotline-Teams besteht darin, für die Fachbereiche hinreichend erreichbar zu sein und eine hohe Erstlösungsquote bei den Anfragen zu erreichen sowie die Einrichtung von Benutzerprofilen und Berechtigungen mit hoher Qualität zu erbringen.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

II.2.4. Description of the procurement

Die BVG verfolgt die Vision, den Umstieg vom eigenen Auto auf Gemeinschaftsverkehre zu erleichtern, von Diesel und Benzin auf Elektroantriebe umzustellen und gleichzeitig die Emissionen pro Fahrt zu reduzieren, kurz, die Mobilität soll aus einer Hand angeboten werden. Zur Stärkung des Kerngeschäftes sowie zur Weiterentwicklung des Mobilitätsangebotes der BVG bedarf es diverser Hintergrundsysteme, u. a. komplexer IT-Systeme, zur Unterstützung von Planungs-, Überwachungs-, und Steuerungsprozessen im Rahmen der Betriebsplanung. Der Bereich Informations- und Vertriebstechnologie (VI) sichert den IT-Betrieb dieser Systeme bei einer Verfügbarkeit von 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche. Von den rund 14 400 Mitarbeitern nutzen ca. 6 700 Anwender mit ca. 10 000 Endgeräten die IT-Serviceleistungen des Unternehmensbereiches Informations- und Vertriebstechnologie (VI). Innerhalb des Unternehmensbereiches VI ist ein Service Desk verortet. Im Service-Desk-Team wird der Kontakt zu den Fachbereichen der BVG gepflegt und bezogen auf alle IT-Services eine erste Unterstützung (First-Level-Support) geleistet. An dieser Stelle finden eine strukturierte Aufnahme des Anliegens sowie ein erster Klärungs- und Lösungsversuch des Problems statt. Bei Nichtlösung erfolgt eine Weiterleitung an die bearbeitende Stelle innerhalb von VI. Darüber hinaus ist das Hotline-Team für die Benutzerverwaltung und die Prüfung von Benutzerverwaltungs- und Softwareaufträgen (Neutrale Prüfstelle) verantwortlich. Die zentrale Herausforderung des Hotline-Teams besteht darin, für die Fachbereiche hinreichend erreichbar zu sein und eine hohe Erstlösungsquote bei den Anfragen zu erreichen sowie die Einrichtung von Benutzerprofilen und Berechtigungen mit hoher Qualität zu erbringen. Die BVG beabsichtigt, einen Teil des Aufgabenspektrums des Service-Desk-Teams an einen externen Dienstleister zu vergeben. Im Wesentlichen handelt es sich hierbei um den First- und Second-Level-Support von standardisierten Anwendungen und Endgeräten (Office- und IT-Support). Die Kurzbeschreibung der Aufgaben sieht folgendermaßen aus:

- Identifizieren des Anrufers,
 - Aufnahme der Kontaktmöglichkeiten des Anrufers,
 - Strukturierte Aufnahme des Anliegens,
 - Priorisierung und Klassifizierung,
 - Erster Klärungs- bzw. Lösungsversuch,
 - Bei Nichtlösung Weiterleitung an die bearbeitende Stelle (Supportgruppe),
 - Auskunft über den Stand der Arbeiten,
 - Schließen des Vorgangs und Information an den Anwender
- Im Hinblick auf zukünftig ansteigende Anwenderzahlen soll die Servicequalität weiter sichergestellt bzw. verbessert werden.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Konzept (Transitionsplan) / Weighting: 10,00

Quality criterion - Name: Konzept (Konzept zur Sicherstellung der Qualität) / Weighting: 10,00

Quality criterion - Name: Schulungskonzepte / Weighting: 10,00

Quality criterion - Name: Konzept (Systemausfall und Mehraufwand) / Weighting: 10,00

Cost criterion - Name: Gesamtkosten der Transitionsphase / Weighting: 9,00

Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (0-1 000 Tickets)/Monat / Weighting: 3,00

Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (1 001-2 000 Tickets)/Monat / Weighting: 3,00
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (2 001-3 000 Tickets)/Monat / Weighting: 3,00
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (3 001-4 000 Tickets)/Monat / Weighting: 7,80
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (4 001-5 000 Tickets)/Monat / Weighting: 6,00
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (5 001-6 000 Tickets)/Monat / Weighting: 5,40
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (6 001-7 000 Tickets)/Monat / Weighting: 2,40
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (7 001-8 000 Tickets)/Monat / Weighting: 1,80
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (8 001-9 000 Tickets)/Monat / Weighting: 1,80
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 1st Level Support (mehr als 9 000 Tickets)/Monat / Weighting: 1,80
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 2st Level Support (0-50 Tickets)/Monat / Weighting: 5,40
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 2st Level Support (51-100 Tickets)/Monat / Weighting: 4,20
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 2st Level Support (101-150 Tickets)/Monat / Weighting: 2,40
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 2st Level Support (151-200 Tickets)/Monat / Weighting: 1,80
Cost criterion - Name: Preis je Ticket 2st Level Support (mehr als 200 Tickets)/Monat / Weighting: 1,20

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Der Vertrag endet mit Ablauf des 31.12.2022, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die Vertragslaufzeit kann durch einseitige schriftliche Erklärungen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer bis max. 31.5.2029 verlängert werden. Der Vertrag endet, bei Ziehung der 1.Option, spätestens zum 31.12.2025. Bei Ziehung der 2.Option, spätestens zum 31.5.2029. Die Verlängerungen müssen jeweils bis spätestens 3 Monate vor dem ursprünglichen Vertragsende schriftlich erfolgen. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Verlängerung der Vertragslaufzeit. Im Falle einer nicht erfolgten Verlängerung kann er hieraus keinerlei Ansprüche (insbesondere auf Schadensersatz oder Vergütung) herleiten.

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

Der Zugang zu den Vergabeunterlagen ist eingeschränkt. Der Auftraggeber weist darauf hin, dass von § 41 Abs. 4 SektVO Gebrauch gemacht wird, weil in den Unterlagen vertrauliche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse enthalten sind. Die den Vergabeunterlagen beigelegte Vertraulichkeitsvereinbarung ist über das Nachrichtenportal der Vergabeplattform handschriftlich (keine Signatur) unterschrieben einzureichen. Anschließend erhalten die interessierten Unternehmen die Leistungsbeschreibung über das Nachrichtenportal. Alle

übringen Vergabeunterlagen sind unentgeltlich, uneingeschränkt, vollständig und direkt für den Teilnahmewettbewerb (sowie Unterlagen für die Angebotsabgabe bzw. Verhandlungsphase) unter dem unter Punkt I.3) der Bekanntmachung genannten Link abrufen.

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 026-065350](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Unterstützungsleistung IT Hotline

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

10/06/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Modis IT Outsourcing GmbH

Postal address: Parsevalstraße 8-10

Town: Erfurt

NUTS code: DEG01 Erfurt, Kreisfreie Stadt

Postal code: 99092

Country: Germany

E-mail: udo.haupt@modis.de
Telephone: +49 361666425482
The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin
Postal address: Martin- Luther- Str. 105
Town: Berlin
Postal code: 10825
Country: Germany
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telephone: +49 30-9013-8316
Fax: +49 30-9013-7613
Internet address: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

§ 160 GWB:

- (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein.
- (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession 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.
- (3) 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 10 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. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

VI.5. Date of dispatch of this notice

14/06/2021