

Germany-Magdeburg: Call centre

OJ S 131/2020 09/07/2020

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH

Postal address: Am Alten Theater 4

Town: Magdeburg

NUTS code: DEE0 Sachsen-Anhalt

Postal code: 39104

Country: Germany

Contact person: Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH

E-mail: elke.grobe@nasa.de

Telephone: +49 391/53631611

Internet address(es):

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

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.subreport.de/E79883166>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.subreport.de/E79883166>

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

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

Other activity: Verkehr

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Telefonauskunft für den ÖPNV in Sachsen-Anhalt 2021

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Die Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH (NASA GmbH) ist zu 100 Prozent eine Gesellschaft des Landes Sachsen-Anhalt. Im Landesauftrag plant, bestellt und bezahlt die NASA GmbH den Schienenpersonennahverkehr (SPNV). Gemeinsam mit dem Mitteldeutschen Verkehrsverbund GmbH (MDV) und den beteiligten Verkehrsunternehmen betreibt sie die Fahrplanauskunft INSA. INSA ist als Internetseite (www.insa.de), als App und Telefonauskunft verfügbar. Darüber hinaus betreibt die NASA GmbH das landesweite intermodale Mobilitätsportal Mitteldeutschland. Das Portal bietet eine Tür-zu-Tür-Auskunft mit unterschiedlichen Mobilitätsangeboten (Intermodalität). Zukünftig soll das Portal weitere Informationen und Funktionen beinhalten, wie z. B. die Buchung und der Erwerb von Tickets. Die NASA GmbH beabsichtigt die INSA-Telefonauskunft ab dem 1.8.2021 von 4 Jahren Mindestlaufzeit sowie einer Option der Vertragsverlängerung um jeweils 2 Jahre mit einer Vertragshöchstlaufzeit von 10 Jahren neu zu vergeben.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEE0 Sachsen-Anhalt

Main site or place of performance: Land Sachsen-Anhalt

II.2.4. Description of the procurement

Gegenstand der Beschaffung ist die Telefonauskunft für den öffentlichen Personennahverkehr in Sachsen-Anhalt. Es sind vorrangig telefonische Auskünfte zum Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in Sachsen-Anhalt zu erbringen. Für diese Beauskunftung sind zusätzlich aktuelle Informationen und Störungsmeldungen zu verarbeiten. Darüber hinaus sind Rufbusbestellungen entgegenzunehmen, zu erfassen und weiterzuleiten (in einer browserbasierten Software der NASA GmbH). Weiterhin wird der Support für das Mobilitätsportal Mitteldeutschland und für das landesweite Handyticket zu leisten sein. Optional sind E-Mails, welche über die Webseiten der NASA GmbH eingehen zu beantworten, bzw. an die zuständigen Bereiche weiterzuleiten. Die zur Erbringung der Dienstleistung benötigte Infrastruktur ist durch den künftigen Auftragnehmer zu stellen. Durch die NASA GmbH werden die für die Bearbeitung der einzelnen Leistungspakete benötigten Informationen zur Verfügung gestellt. Zur Gewährleistung der professionellen Leistungserbringung wird erwartet, dass der Auftragnehmer in regelmäßigen Abständen (2-3 mal Jährlich) zur Abstimmung der Informationsgrundlage entsprechende Feedback-Gespräche mit der NASA GmbH vereinbart. Im Einzelnen setzt sich die ausgeschriebene Dienstleistung aus den folgenden Arbeitspaketen zusammen, welche die einzelnen Inhalte in der Leistungsbeschreibung konkretisiert werden:

AP 1: Telefonische Leistungen,

AP 2: Verarbeitung von Störungsmeldungen, Aktuelles, Sonderaktionen (vorrangig HSB),

AP 3: Bearbeitung von E-Mails (Option),

AP 4: Support für das landesweite Handyticket,

AP 5: Support für das Mobilitätsportal Mitteldeutschland.

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: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Auftraggeber ist berechtigt, bis spätestens 12 Monate vor Ablauf der o. g. Vertragslaufzeit eine Verlängerung des Dienstleistungsvertrages um jeweils weitere 2 Jahre bis zu einer Vertragshöchstdauer von insgesamt 10 Jahren zu verlangen. Für den Zeitraum der Vertragsverlängerung kann der Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 12 Monaten zum Jahresende beidseitig gekündigt werden.

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:

1. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit:

Mit dem Teilnahmeantrag sind zur Prüfung der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit des Bewerbers folgende Erklärungen/Unterlagen beizufügen:

- Erklärung über den Gesamtumsatz des Bewerbers im jährlichen Mittel der Jahre 2017-2019;
- Erklärung über den spezifischen Umsatz bezüglich der besonderen Leistungsart, die Gegenstand der Vergabe ist (ÖPNV-Telefonauskunft), im jährlichen Mittel der Jahre 2017-2019.

2. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit:

Mit dem Teilnahmeantrag sind zur Prüfung der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit des Bewerbers folgende Erklärungen/Unterlagen beizufügen:

a) Das jährliche Mittel der Beschäftigten des Bewerbers in den letzten 3 Jahren (2017, 2018, 2019) im relevanten Unternehmensteil (ÖPNV-Telefonauskunft), welche die unter 5.3 Nr. 2 aufgeführten Umsätze erwirtschaftet haben, gegliedert in:

- Führungskräfte, Projektleiter;
- Teamleiter, Supervisoren;
- Agenten;
- sonstige Mitarbeiter (Vertrieb, IT-Administratoren, Sekretariat).

Mitarbeiter in Mehrfachfunktion sind ihrer Hauptfunktion zuzuordnen und nicht mehrfach zu zählen.

Als Beschäftigte zählen Mitarbeiter im eigenen Unternehmen sowie Mitarbeiter von Tochterunternehmen, sofern der Bieter mehr als 50 % der Unternehmensanteile hält.

b) Benennung der/des Callcenterleiter/s, der/des Projektleiter/s für den Auftragsfall. Zu den benannten Personen ist der Nachweis ihrer fachlichen Qualifikation zu erbringen durch – Angaben zur beruflichen Qualifikation

- Angaben zur Berufserfahrung und Betriebszugehörigkeit in Jahren sowie;
- Benennung mindestens eines personenspezifischen Referenzprojekts, welches im Hinblick auf die Anforderungen des vorliegenden Projekts vergleichbar ist, mit Angabe zur Funktion in der Referenz. Es können mehrere personenspezifische Referenzprojekte angegeben werden. Alternativ ist es auch möglich, vergleichbare Referenzprojekte eines anderen Unternehmens anzugeben, bei denen der im Auftragsfall vorgesehene Projektleiter tätig gewesen ist und die sämtliche nachfolgend genannten Anforderungen an die Referenzprojekte vollumfänglich erfüllen.

c) Erfahrungsnachweis des Bewerbers in Form der Benennung mindestens eines vergleichbaren Referenzprojekts, welches im Hinblick auf die Anforderungen des vorliegenden Projekts vergleichbar ist. Es können mehrere Referenzen angegeben werden.

Die Referenznachweise sind auf dem beigegefügteten Formular „Referenzdatenblatt“ beizufügen. Je Referenz ist ein gesondertes Formular vollständig auszufüllen.

Beschreibung der Anforderungen für das Referenzprojekt / die Referenzprojekte:

- Vergleichbarer Auftrag mit ÖPNV-Auskünften mit mindestens folgenden Inhalten:
 - Fahrplan- und Tarifauskünfte für Bahn- und Busunternehmen;
 - Es ist mindestens ein Referenzprojekt anzugeben, welches die zuvor genannten Inhalte umfasst;
 - Das Referenzprojekt kann auch von einer Bietergemeinschaft bzw. gemeinsam mit einem Nachauftragnehmer unter GU-Verantwortung (Generalunternehmer) erbracht worden sein.
- Zusatzpunkte:
- Werden weitere Referenzprojekte angegeben, welche die zuvor genannten Anforderungen erfüllen, werden für bis zu 2 zusätzlich wertbare Referenzprojekte maximal je 20 Zusatzpunkte vergeben;
 - Wenn ein vergleichbares Referenzprojekt im Schnitt mindestens 200 Calls pro Tag umfasst, werden einmalig 20 Zusatzpunkte vergeben;
 - Wenn ein vergleichbares Referenzprojekt die Buchung flexibler Bedienformen im ÖPNV umfasst, werden einmalig 20 Zusatzpunkte vergeben;
 - Wenn ein vergleichbares Referenzprojekt touristische Auskünfte in Verbindung mit ÖPNV-Angeboten umfasst, werden einmalig 20 Zusatzpunkte vergeben.

Die Auswahl der Bewerber, die zur Angebotsabgabe aufgefordert werden, erfolgt in einem 3-stufigen Verfahren:

1. Zunächst wird geprüft, ob die Bewerbungen form- und fristgerecht eingereicht wurden.
2. Anschließend wird beurteilt, ob die Bewerber nach den vorgelegten Angaben und Unterlagen grundsätzlich geeignet erscheinen, die Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen.
3. Für den Fall, dass mehr als 3 Bewerbungen vorliegen: Anhand der zur Prüfung der Eignung des Bewerbers vorgelegten Erklärungen/Unterlagen der als grundsätzlich geeignet eingestuften Bewerbern wird beurteilt, welche Bewerber besonders geeignet erscheinen und daher im weiteren Verfahren beteiligt werden sollen.

Bei der Auswertung der Teilnahmeunterlagen werden die einzelnen Kriterien wie folgt gewichtet:

Gesamtumsatz = 3 % Spezifischer Umsatz mit ÖPNV-Telefonauskunft = 7 % Anzahl der Beschäftigten im relevanten Unternehmensteil = 5 % Qualifikation des Callcenterleiters, des Projektleiters = 15 % Vergleichbare(s) Referenzprojekt(e) des Unternehmens = 70 % = 100 %.

Die Vorgehensweise bei der Bewertung kann der Bewertungsmatrix als Bestandteil der Vergabeunterlagen entnommen werden.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Es sind folgende Optionen vorgesehen:

1. Bearbeitung von E-Mails
 2. Verlängerung des Dienstleistungsvertrages um jeweils weitere 2 Jahre bis zu einer Vertragshöchstdauer von insgesamt 10 Jahren
 - 3) Zukünftige Leistungserweiterung – Mögliche zukünftige Leistungen sind: Übernahme der Rufbusbuchung für ein oder mehrere weitere Verkehrsunternehmen
- Überlauffunktion für Anrufe, die bei der NASA GmbH eingehen.

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:

Mit dem Teilnahmeantrag ist das Nichtvorliegen von zwingenden und fakultativen Ausschlussgründen nach §§ 123 und 124 GWB nachzuweisen.

Hinweise:

- Es sind formlose Eigenerklärungen ausreichend.
- Im Vordruck für den Teilnahmeantrag sind die entsprechenden Eigenerklärungen enthalten.
- Sollten Aussagen auf diesem Vordruck für einen Bewerber nicht zutreffen, so sind die entsprechenden Passagen sichtbar und eindeutig zu streichen. In diesem Falle muss der Bewerber eine ergänzende Erklärung beifügen, aus der hervorgeht, weshalb die Streichung erforderlich war und welche Gründe dafürsprechen, dass trotzdem die Zuverlässigkeit und / oder die finanzielle Leistungsfähigkeit des Bewerbers gegeben ist.

Mit dem Teilnahmeantrag ist weiterhin der Nachweis der Eintragung in einem Berufs- und Handelsregister (Kopie, max. 1 Jahr alt) beizufügen. Sofern das Unternehmen nicht im Handelsregister eingetragen ist und keine handelsrechtliche Eintragungspflicht besteht, ist die Kopie der Gewerbebeanmeldung bzw. -ummeldung einzureichen. Sofern auch die Gewerbebeanmeldung entbehrlich ist, ist dies zu erklären. Die Abgabe des Teilnahmeantrags ist dann unter Angabe der Umsatzsteuernummer möglich.

Bei Bewerber-/ Arbeitsgemeinschaften sind die entsprechenden o. g. Erklärungen durch jedes Mitglied der Bewerbergemeinschaft beizubringen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Mit dem Teilnahmeantrag sind zur Prüfung der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit des Bewerbers folgende Erklärungen/Unterlagen beizufügen:

- Erklärung über den Gesamtumsatz des Bewerbers im jährlichen Mittel der Jahre 2017-2019;
- Erklärung über den spezifischen Umsatz bezüglich der besonderen Leistungsart, die Gegenstand der Vergabe ist (ÖPNV-Telefonauskunft), im jährlichen Mittel der Jahre 2017-2019;
- Erklärung über die Einhaltung der Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung (Teilnahmeantrag).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Mit dem Teilnahmeantrag sind zur Prüfung der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit des Bewerbers folgende Erklärungen/Unterlagen beizufügen:

1. Das jährliche Mittel der Beschäftigten des Bewerbers in den letzten 3 Jahren (2017, 2018, 2019) im relevanten Unternehmensteil (ÖPNV-Telefonauskunft), welche die unter 5.3 Nr. 2 aufgeführten Umsätze erwirtschaftet haben, gegliedert in:

- Führungskräfte, Projektleiter;
- Teamleiter, Supervisoren;
- Agenten;
- sonstige Mitarbeiter (Vertrieb, IT-Administratoren, Sekretariat).

Mitarbeiter in Mehrfachfunktion sind ihrer Hauptfunktion zuzuordnen und nicht mehrfach zu zählen.

Als Beschäftigte zählen Mitarbeiter im eigenen Unternehmen sowie Mitarbeiter von Tochterunternehmen, sofern der Bieter mehr als 50 % der Unternehmensanteile hält.

2. Benennung der/des Callcenterleiter/s, der/des Projektleiter/s für den Auftragsfall. Zu den benannten Personen ist der Nachweis ihrer fachlichen Qualifikation zu erbringen durch

- a) Angaben zur beruflichen Qualifikation
- b) Angaben zur Berufserfahrung und Betriebszugehörigkeit in Jahren sowie
- c) Benennung mindestens eines personenspezifischen Referenzprojekts, welches im Hinblick auf die Anforderungen des vorliegenden Projekts vergleichbar ist, mit Angabe zur Funktion in der Referenz. Es können mehrere personenspezifische Referenzprojekte angegeben werden. Alternativ ist es auch möglich, vergleichbare Referenzprojekte eines anderen Unternehmens anzugeben, bei denen der im Auftragsfall vorgesehene Projektleiter tätig gewesen ist und die sämtliche nachfolgend genannten Anforderungen an die Referenzprojekte vollumfänglich erfüllen.

3. Erfahrungsnachweis des Bewerbers in Form der Benennung mindestens eines vergleichbaren Referenzprojekts, welches im Hinblick auf die Anforderungen des vorliegenden Projekts vergleichbar ist. Es können mehrere Referenzen angegeben werden.

Die Referenznachweise sind auf dem beigefügten Formular „Referenzdatenblatt“ beizufügen.

Je Referenz ist ein gesondertes Formular vollständig auszufüllen.

Beschreibung der Anforderungen für das Referenzprojekt / die Referenzprojekte:

- Vergleichbarer Auftrag mit ÖPNV-Auskünften mit mindestens folgenden Inhalten:
- Fahrplan- und Tarifauskünfte für Bahn- und Busunternehmen;
- Es ist mindestens ein Referenzprojekt anzugeben, welches die zuvor genannten Inhalte umfasst;
- Das Referenzprojekt kann auch von einer Bietergemeinschaft bzw. gemeinsam mit einem Nachauftragnehmer unter GU-Verantwortung (Generalunternehmer) erbracht worden sein.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Es werden die zur Umsetzung des Landesvergabegesetzes Sachsen-Anhalt vom 19.11.2012 (GVBl.LSA2012,536) notwendigen Anforderungen gestellt. Das betrifft insbesondere:

- § 10 Abs. 3 LVG LSA;
- § 12 LVG LSA;
- § 13 LVG LSA;
- § 15 LVG LSA;
- § 17 LVG LSA;
- § 18 LVG LSA.

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.1.5. Information about negotiation

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: 07/08/2020 Local time: 12:00

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

Date: 17/09/2020

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: 14/05/2021

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

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten Zugang gebührenfrei zur Verfügung unter <https://www.subreport-elvis.de/E79883166>. Mündliche bzw. telefonische Anfragen werden nicht beantwortet. Weitere Informationen zur elektronischen Vergabe erhalten Sie im Dokument „Bewerbungsbedingungen“.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer beim Landesverwaltungsamt Halle

Postal address: Ernst-Kamieth-Str. 2

Town: Halle (Saale)

Postal code: 06112

Country: Germany

Telephone: +49 3455141529/+49 3455141536

Fax: +49 3455141115

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Es gelten die nachfolgenden Vorschriften:

§ 135 GWB Unwirksamkeit:

(1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber 1) gegen § 134 verstoßen hat oder 2) den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist.

(2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als 6 Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

(3) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 Nummer 2 tritt nicht ein, wenn:

- 1) der öffentliche Auftraggeber der Ansicht ist, dass die Auftragsvergabe ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zulässig ist,
- 2) der öffentliche Auftraggeber eine Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht hat, mit der er die Absicht bekundet, den Vertrag abzuschließen, und
- 3) der Vertrag nicht vor Ablauf einer Frist von mindestens 10 Kalendertagen, gerechnet ab dem Tag nach der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung, abgeschlossen wurde.

Die Bekanntmachung nach Satz 1 Nummer 2 muss den Namen und die Kontaktdaten des öffentlichen Auftraggebers, die Beschreibung des Vertragsgegenstands, die Begründung der Entscheidung des Auftraggebers, den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zu vergeben, und den Namen und die Kontaktdaten des Unternehmens, das den Zuschlagerhalten soll, umfassen.

§ 160 Einleitung, Antrag:

(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

07/07/2020