

Germany-Magdeburg: Call centre
OJ S 122/2021 28/06/2021
Contract award 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.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 für 4 Jahre Mindestlaufzeit sowie einer Option der Vertragsverlängerung um jeweils 2 Jahre mit einer Vertragshöchstlaufzeit von 10 Jahren neu zu vergeben.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

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 sowie künftig zum landesweiten Handyticket und zum Mobilitätsportal Mitteldeutschland zu erbringen. Darüber hinaus sind Rufbusbestellungen entgegenzunehmen und im NASA-eigenen Bestellsystem zu erfassen / zu versenden. Ebenso ist die Verarbeitung von Störungsmeldungen vorzunehmen und anschließend allen Callcenter-Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen. Optional ist eine weitere Kundenkontaktmöglichkeit (Chat-Funktion) für INSA und das Mobilitätsportal zu ermöglichen und ein Chat-Widget bereit zu stellen. 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 4: Support für das landesweite Handyticket,
- AP 5: Support für das Mobilitätsportal Mitteldeutschland,
- AP 6: Chat-Funktion (Option).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Qualität der Ausführungen zum Angebot / Weighting: 40 %

Quality criterion - Name: Präsentation beim Bietergespräch / Weighting: 10 %

Price - Weighting: 50 %

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Es sind folgende Optionen vorgesehen:

- 2) Verlängerung des Dienstleistungsvertrages um jeweils weitere 2 Jahre bis zu einer Vertragshöchstdauer von insgesamt 10 Jahren,
- 3) Chat-Funktion.

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 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.1.8. 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: [2020/S 131-321503](#)

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 prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

14/05/2021

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: Omniphon GmbH

Postal address: Magazingasse 3

Town: Leipzig

NUTS code: DED51 Leipzig, Kreisfreie Stadt

Postal code: 04103

Country: Germany

E-mail: info@omniphon.de

Telephone: +49 3419135-0

Fax: +49 3419135-100
Internet address: <https://omniphon.com>
The contractor is an SME: yes

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

Total value of the contract/lot: 1,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Der unter II.1.7. und V.2.4. angegebene Wert entspricht nicht dem tatsächlichen Wert. Der öffentliche Auftraggeber kann nach § 39 Abs. 6 Nr. 3 VgV von der Veröffentlichung von Angaben absehen, wenn die berechtigten Geschäftsinteressen eines Unternehmens durch die Weitergabe geschädigt würden.

Die Schädigung von berechtigten Unternehmensinteressen ist stets bei der Preisgabe von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen zu bejahen. Darunter fallen auch kaufmännische Tatsachen. Aus der Preisangabe des endgültigen Gesamtauftragswerts sind Rückschlüsse auf die Kalkulation sowie die technischen und kaufmännischen Konzepte möglich. Daher wird von der Veröffentlichung des endgültigen Gesamtauftragswertes abgesehen.

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 3455141529/536
Fax: +49 3455141115

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

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

23/06/2021