

Germany-Bonn: Telephone-answering services

OJ S 106/2023 05/06/2023

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Postal address: Graurheindorfer Straße 108

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Postal code: 53117

Country: Germany

Contact person: Referat ZII 6

E-mail: vergabe@bafin.de**Internet address(es):**Main address: www.bafin.de**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y4G63DF/documents>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y4G63DF>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

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

Verbrauchertelefon der BaFin

Reference number: 2022/0638-000

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand der Ausschreibung ist der Abschluss eines Vertrages über die Dienstleistung "Verbrauchertelefon der BaFin".

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 538 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79511000 Telephone operator services, 79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Description of the procurement

s. Leistungsbeschreibung

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualität der eingereichten Konzepte (Flexibilitäts-, Qualitätskontroll-, Schulungskonzept) / Weighting: 70%

Price - Weighting: 30%

II.2.6. Estimated value

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

Start: 01/10/2023 End: 30/09/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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:

Es ist die Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung für die hier geforderte Leistung "Verbrauchertelefon der BaFin" durch die Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister Ihres Landes nachzuweisen. Sofern keine Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister erforderlich ist, ist ersatzweise die Gewerbeanmeldung vorzulegen.

Der Nachweis darf nicht älter als sechs Monate gerechnet ab dem Tag der Frist zur Abgabe eines Angebotes sein.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Firmenprofil

Es ist ein umfassendes aussagefähiges Firmenprofil einzureichen, aus dem ersichtlich ist, dass das Unternehmen strukturell ausreichend aufgestellt ist, um den Anforderungen des Verbrauchertelefons der BaFin gerecht zu werden. Dazu werden folgende Angaben benötigt (Formblatt_B_05):

- Unternehmensgröße: Gesamtjahresumsatz/Jahresumsatz in dem Tätigkeitsbereich des Auftrags (Bürger-/Verbrauchertelefonie) der letzten drei Geschäftsjahre 2020-2022),
- Arbeitsplatzkapazitäten
- durchschnittliche jährliche Beschäftigtenanzahl des Unternehmens in den letzten drei Jahren
- Personalbewegung innerhalb der letzten 12 Monate
- betreute Geschäftsfelder

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Referenzen

Referenz 1: Es ist mindestens eine Referenz aus den letzten drei Jahren für Bürger- oder Verbrauchertelefone im Bereich öffentlicher Auftraggeber zu benennen. Hierzu sind folgende Angaben zu machen:

- Referenznehmer (= Bieter, Mitglied der Bietergemeinschaft, Unternehmen, dessen/deren Kapazitäten der Bieter/die Bietergemeinschaft zum Nachweis seiner/ihrer Leistungsfähigkeit gemäß § 47 VgV/§ 36 UVgO (Eignungsleihe) in Anspruch nimmt)
- Angaben zum Referenzgeber (Name, vollständige Anschrift und Ansprechpartner des Referenzgebers mit Telefonnummer)
- Leistungsgegenstand (Kurzbeschreibung)
- Erfüllungsort
- Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter
- Leistungszeitraum
- Gesamtauftragswert in EUR netto
- Auftragswert pro Jahr in EUR netto
- Detaillierte Leistungsbeschreibung der durchgeführten Tätigkeiten (max. zwei DIN A4-Seiten, Schriftart Segoe UI, Schriftgröße 11):
- Leistungserbringung durch Unterauftragnehmer (Angaben der durchgeführten Leistungen, Aufgaben und Verantwortungsbereich Auftragnehmer)

Referenz 2: Des Weiteren ist eine Referenz aus den letzten drei Jahren mit nachstehenden Angaben einzureichen, die die Erfahrung des Bieters mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes belegt:

- Referenznehmer (= Bieter, Mitglied der Bietergemeinschaft, Unternehmen, dessen/deren Kapazitäten der Bieter/die Bietergemeinschaft zum Nachweis seiner/ihrer Leistungsfähigkeit gemäß § 47 VgV/§ 36 UVgO (Eignungsleihe) in Anspruch nimmt)
- Angaben zum Referenzgeber (Name, vollständige Anschrift und Ansprechpartner des Referenzgebers mit Telefonnummer)
- Leistungsgegenstand (Beschreibung)
- Erfüllungsort
- Leistungszeitraum

Aus den Referenzen muss ersichtlich sein, dass die von der Auftraggeberin ausgeschriebene Leistung tatsächlich von dem Unternehmen, das sich an der Ausschreibung beteiligt, oder dem eingesetzten Unterauftragnehmer, erbracht wurde.

Die Auftraggeberin behält sich vor, sich bei den Referenzgebern über die gemachten Angaben sowie über die Zufriedenheit zu erkundigen.

Zur Einreichung der Referenzen ist das (Formblatt_B_06) zu verwenden, sollte ein Bieter mehr als die geforderten Referenzen einreichen wollen, kann er das Formblatt mehrmals verwenden.

Qualifikation und Erfahrung der eingesetzten Telefonberater/Gebärdensprache

Es ist eine Erklärung (Formblatt B_07) abzugeben, mit der der Bieter erklärt, dass er über mindestens zwölf Telefonberater mit nachfolgenden Qualifikationen und Erfahrungen spätestens zehn Tage vor Leistungsbeginn verfügen wird:

- finanzwirtschaftlicher, wirtschaftswissenschaftlicher oder juristischer Hintergrund (weit auszulegen),
- Basiswissen im Bereich Banken, Versicherungen, Wertpapiere,
- Spezifisches Fachwissen in den Aufgabenbereichen Banken-, Versicherungs- und Wertpapieraufsicht,
- Erfahrungen im Umgang mit Bürgern am Telefon,
- Erfahrungen im Umgang mit Konfliktsituationen am Telefon,
- Erteilen von Auskünften in klarer deutscher Sprache (akzent- und dialektfreies Hochdeutsch).
- Es muss ständig gewährleistet sein, dass mindestens ein eingesetzter Telefonberater in der Lage ist, juristische und wirtschaftliche Sachverhalte verhandlungssicher in englischer Sprache zu vermitteln,
- eine mindestens 3jährige Erfahrung im professionellem Bürger-/Kundendialog (inbound) und
- eine mindestens 2jährige Erfahrung in vergleichbaren Tätigkeiten für Bundes- oder Landesbehörden (inbound/outbound).

Der Bieter bestätigt, dass er Telefonberater mit der oben genannten Qualifikation und Erfahrung über den gesamten Vertragszeitraum für die Durchführung der Dienstleistung einsetzen wird. Zudem wird der Bieter mindestens zehn Tage vor dem geplanten erstmaligen Einsatz eines Telefonberaters (inkl. Nachweise und Erklärungen) diesen benennen. (§§ 10, 11, Vertrag)

Hinweis: Es wird nicht erwartet, dass die zwölf Telefonberater ausschließlich für die Auftraggeberin tätig sind. Der Auftragnehmer kann die Telefonberater parallel auch in anderen Aufträgen einsetzen.

Gleichzeitig erklärt der Bieter, dass er über mindestens einen Telefonberater verfügen und einsetzen wird, der die Deutsche Gebärdensprache beherrscht und über eine mindestens dreijährige Erfahrung in der Kommunikation mit Gehörlosen in der Deutschen Gebärdensprache verfügt.

Keine vergleichbare Dienstleistung für ein von der Auftraggeberin beaufsichtigtes Unternehmen

Es ist eine Erklärung (Formblatt B_08) abzugeben, mit der der Bieter erklärt, dass er keine gleichartige Dienstleistung wie die hier ausgeschriebene Leistung "Bürger-/Verbrauchertelefon" für ein von der BaFin beaufsichtigtes Unternehmen erbringt.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 02/07/2023 Local time: 23:59

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

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: 01/09/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 03/07/2023 Local time: 09:00

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

Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 42 VgV i.V.m. §§ 123, 124 GWB

In der Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 42 VgV i.V.m. §§ 123, 124 GWB (Formblatt B_02) erklärt der Bieter,

1. dass wegen einer der in § 123 Abs. 1 Nr. 1 bis 10 GWB aufgeführten Straftaten keine Person, deren Verhalten gemäß § 123 Abs. 3 GWB dem bietenden Unternehmen zuzurechnen ist, rechtskräftig verurteilt und gegen das bietende Unternehmen keine Geldbuße gemäß § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt worden ist,
2. dass das bietende Unternehmen seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen ist und dass es demzufolge keine diesbezügliche rechtskräftige Verwaltungsentscheidung gibt,
3. dass im Hinblick auf das bietende Unternehmen keiner der in § 124 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 GWB aufgeführten Ausschlussgründe vorliegt.

Angaben zum Bieter

Es sind vollständige "Angaben zum Bieter" (Formblatt B_03) zu machen, die Ihrem Angebot beizufügen sind.

Diese Daten werden zur Auskunft aus dem Wettbewerbsregister nach § 6 WRegG zur Vorbereitung von vergaberechtlichen Entscheidungen benötigt. Danach ist die BaFin verpflichtet, vor der Erteilung des Zuschlags in einem Verfahren über die Vergabe öffentlicher

Aufträge mit einem geschätzten Auftragswert ab 30 000 Euro ohne Umsatzsteuer bei der Registerbehörde abzufragen, ob im Wettbewerbsregister Eintragungen zu demjenigen Bieter, an den sie den Auftrag zu vergeben beabsichtigt, gespeichert sind.

Bei den Eintragungen handelt es sich um strafgerichtliche Verurteilungen und Bußgeldentscheidungen nach § 21 Abs. 1 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes, § 21 Absatz 1 und 2 des Mindestlohngesetzes, § 5 Absatz 1 oder 2 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes in der bis zum 23. April 2009 geltenden Fassung, § 23 Abs. 1 und 2 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, § 81 Absatz 1 bis 3 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen und § 22 des Lieferkettengesetzes.

Erklärung wegen Art. 5k EU-VO Nr. 833/2014 Sanktionen

Nach Artikel 5k der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 sind Auftragsvergaben an die in Art. 5k Abs. 1 der Verordnung genannten Personen, Organisationen oder Einrichtungen ("RUS-Unternehmen") verboten.

Des Weiteren sind auch die Beteiligung solcher Unternehmen am Auftrag als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises verboten (soweit mehr als 10% des Auftragswertes auf betroffene Unternehmen entfallen).

Jeder Bieter hat daher mit seinem Angebot eine Erklärung (Formblatt_B_04) abzugeben, dass er nicht zu den RUS-Unternehmen i.S.d. Vorschrift gehört bzw. keine Beteiligung i.S.d. Vorschrift vorliegt.

Bekanntmachungs-ID: CXP4Y4G63DF

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

Telephone: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-163

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabe öffentlicher Aufträge unterliegt der Nachprüfung durch die Vergabekammer. Ein Antrag auf Nachprüfung nach §§ 155 ff. GWB ist an die Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt zu stellen.

Vergabekammer des Bundes

Villemombler Straße 76

53123 Bonn

Tel.: 0228 / 9499-0

Fax: 0228 / 9499-163

Für Amtshandlungen der Vergabekammer werden Kosten (Gebühren und Auslagen) zur Deckung des Verwaltungsaufwandes erhoben (§ 182 GWB).

Rechtsbehelfsbelehrung:

Rügen der Bieter, in denen diese einen Verstoß gegen die Vorschriften im Vergabeverfahren vortragen, sind ausnahmslos an folgende Adresse zu richten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Referat ZII 6 - Zentrale Beschaffung

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

oder über den Kommunikationskanal zu dieser Ausschreibung im Deutschen Vergabeportal (DTVP)

oder per E-Mail: vergabe@bafin.de

oder per Fax: 0228/4108-63580

Hilft die BaFin der Rüge nicht ab, wird mit Eingang des entsprechenden Antwortschreibens eine Frist von 15 Kalendertagen in Gang gesetzt (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB), innerhalb derer der Bieter einen etwaigen Nachprüfungsantrag bei der Vergabekammer einreichen kann.

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

Official name: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Postal address: Graurheindorfer Straße 108

Town: Bonn

Postal code: 53117

Country: Germany

E-mail: vergabe@bafin.de

Internet address: www.bafin.de

VI.5. Date of dispatch of this notice

31/05/2023