

Germany-Cologne: Telecommunications services

OJ S 107/2023 06/06/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice

Postal address: Freimersdorfer Weg 6

Town: Köln

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Postal code: 50829

Country: Germany

E-mail: vergabe@beitragsservice.de

Telephone: +49 22150610

Fax: +49 22150612801

Internet address(es):

Main address: https://www.rundfunkbeitrag.de/der_rundfunkbeitrag/beitragsservice/ausschreibungen/index_ger.html

Address of the buyer profile: <https://www.dtv.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/CXS0YMWY1RU14K4Z/documents>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YMWY1RU14K4Z>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten

I.5. Main activity

Other activity: Einzug des Rundfunkbeitrags

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Telekommunikationsdienstleistung (Verbindungsnetzbetrieb, Netz-ACD, IVR, CTI)

Reference number: BW 07/22

II.1.2. Main CPV code

64200000 Telecommunications services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Der Beitragsservice sucht mit diesem Verfahren einen Dienstleister, der zum einen auch weiterhin die Erreichbarkeit über die bestehenden Servicrufnummern aus allen deutschen Fest- und Mobilfunknetzen und grundsätzlich aus dem Ausland, sowie die sichere, gezielte und effiziente Verteilung und Bearbeitung der Anrufe im Callcenter-Verbund des Beitragsservice bei möglichst geringen Wartezeiten für den Anrufer bei optimaler Kapazitätsauslastung des Callcenter-Verbundes gewährleistet. Zum anderen sollen Kundenorientierung und Effizienz des Telefonservice durch Nutzung technologischer Potenziale und eine engere Verzahnung mit dem CRM-System des Beitragsservice gesteigert werden.

?

Die mit dieser Zielsetzung zu beschaffende Leistung umfasst

1. die Portierung und Anschaltung der bestehenden Servicrufnummern und das Routing dieser Nummern im IN-Dienst (Intelligentes Netz);
2. die Verteilung und Steuerung der eingehenden Anrufe in einem Callcenter-Verbund mit heterogener TK-Anlagen-Umgebung durch eine im Netz befindliche ACD (Automatic Call Distribution). Der Verbund umfasst derzeit vier externe Dienstleister an aktuell sieben Standorten sowie den zentralen Standort des Beitragsservice;
3. die Implementierung und Integration einer leistungsfähigen, dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden IVR-Komponente (Interactive Voice Response), die auch nach Identifikation des Beitragszahlers eine gezielte Steuerung sowie eine automatisierte Bearbeitung unterschiedlicher Kundenanliegen ermöglicht;
4. die Implementierung eines intelligenten Prüfverfahrens, das unter Berücksichtigung von Agentenverfügbarkeit, voraussichtlicher Wartezeit für die Anrufenden sowie Status der IVR (bspw. Anzahl Anrufer in der IVR, aktuelle Durchlaufzeiten) die Annahme bzw. Abweisung eines Anrufes vor Connect regelt;
5. die Implementierung und Integration eines Rückrufmanagements;
6. eine durchgängige Anbindung an das proprietäre CRM-System des Beitragsservice "RUBIN" mittels einer definierten Schnittstelle, über welche beispielsweise im Rahmen der IVR-Nutzung sowie der Agentensteuerung Daten ausgetauscht werden können.

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: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice Freimersdorfer Weg 6 50829 Köln

II.2.4. Description of the procurement

Die zu implementierende Lösung muss umfassende Werkzeuge und Möglichkeiten für Monitoring und Intraday-Steuerung des Callcenter-Verbundes, Administration und Konfiguration der beteiligten Systemkomponenten sowie ein flexibles Rollen- und Rechtemanagement enthalten. Für Zwecke des Reportings müssen zudem umfassende Statistikdaten - vornehmlich Basisdaten zur weiteren Verdichtung und Aufbereitung im Hause - bereitgestellt werden. Das bereitzustellende System insgesamt muss hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Compliance gerecht werden.

Im Jahr 2022 bearbeitete der Beitragsservice über die Servicrufnummern ca. 2,7 Millionen Gespräche und ca. 800.000 Faxe. Zusätzlich zu den vorgenannten Zahlen lag die Menge der durch die IVR endbearbeiteten Anrufe bei ca. 350.000. Bei den Gesprächen wurden Spitzenwerte von 1 Million Minuten pro Monat und 70.000 Minuten pro Tag erreicht. Der Anteil der Gespräche mit Mobilfunkteilnehmern lag bis 01.12.2022 bei rund 62%. Der Anteil von Anrufen aus dem Ausland ist mit < 1 % deutlich vernachlässigbar (durchschnittlich 700 Minuten im Monat).

Der Beitragsservice geht davon aus, dass in den kommenden Jahren die Anzahl an angenommenen Gesprächen und Faxen tendenziell sinken wird. Aktuell wird jedoch noch davon ausgegangen, dass im Durchschnitt mindestens 2,5 Mio. Calls und 400.000 Faxe p.a. (max. 4 Mio. Calls und 800.000 Faxe p.a.) über die Gesamtlaufzeit angenommen werden. Weiterhin wird davon ausgegangen, dass hiervon ca. 20 Prozent der Anrufe durch die IVR endbearbeitet werden.

Der Beitragsservice garantiert während der gesamten Vertragslaufzeit ein jährliches Mindestvolumen Anrufvolumen von mindestens 2,5 Mio. Calls und 400.000 Faxe p.a. und geht jährlich von einer Höchstmenge jährlich von bis zu 4 Mio. Calls und 800.000 Faxe p.a. aus. Diese Höchstmenge wird ausdrücklich nicht garantiert.

Die bereitzustellende IVR-Komponente muss u.a. folgende Funktionen und Features abbilden:

- Sprach- und Dialektunterstützung
- Dialogoptionen (Randomized Prompting, Divergentes Exception Handling, Barge in, Hotwords)
- Spracheingabe und -erkennung (Eingabevarianten und ganzheitliche Dialoge, strukturierte Eingabeformate)
- Sprachausgabe (Ansageelemente (Voice Prompts), Synthetische Sprachausgabe (Text-to-Speech, TTS),

Diese Funktionen sollen im Rahmen von konkreten Anwendungsfällen der "Anrufvorbereitung" umgesetzt werden. Nach Spezifizierung des Anliegens bzw. Eingrenzung des Anliegens aus einer Auswahl geclusterter Themenbereiche soll entweder eine automatisierte Bearbeitung des Anliegens in der IVR vorgesehen sein und/oder eine Qualifizierung des Anrufers stattfinden. Dementsprechend werden drei Anwendungsfälle bzw. Fallgruppen unterschieden:

- Automatisierte Bearbeitung ohne Anruferqualifizierung
- Anruferqualifizierung und gezielte Steuerung
- Anruferqualifizierung und automatisierte Bearbeitung.

Der Bewerber hat die nachfolgenden Anwendungsfälle des Typus "Automatisierte Bearbeitung ohne Anruferqualifizierung", die dem Status Quo entsprechen, umzusetzen:

- Ansagemenü für bestimmte Servicrufnummern:
- Ansage für den Grund der postalischen Benachrichtigung
- Ansage von Informationen bzgl. der Beitragsnummer
- Ansage zur Befreiung von der Beitragspflicht
- Ansage zur Verbindung mit dem Serviceteam
- Ansagemenü Standard für alle anderen Servicrufnummern:
- Ansage der Bankverbindung des Beitragsservice
- Ansage der postalischen Adresse des Beitragsservice
- Ansage von Informationen bzgl. der Beitragsnummer
- Ansage zur Verbindung mit dem Serviceteam

Der Beitragsservice kann zum jetzigen Zeitpunkt den Umfang eines potenziellen Ausbaus der IVR-Komponente über den Status Quo hinaus (d.h. konkret zu implementierende Anwendungsfälle) noch nicht abschließend festlegen. Daher behält sich der Beitragsservice ausdrücklich die Implementierung und Umsetzung weiterer Anwendungsfälle während der

Vertragslaufzeit in einem Umfang von bis zu max. 50 Personentage (PT/Höchstmenge ohne Abnahmeverpflichtung) vor.

Es ist beabsichtigt, mit dem wirtschaftlichsten Bieter einen Rahmenvertrag mit einer Festlaufzeit von 4 Jahren sowie der Möglichkeit der einmaligen Verlängerung um weitere 12 Monate (nachfolgend auch "Verlängerungsoption") zu gleichen Konditionen abzuschließen. Der Rahmenvertrag kommt mit Zuschlagserteilung zustande. Leistungsbeginn ist der erste des Monats, der auf die Zuschlagserteilung folgt, frühestens aber der 01.05.2024.

Mit Leistungsbeginn ist zunächst eine Implementierungsphase zur Herstellung der Betriebsfähigkeit des Gesamtsystems inklusive Verbindungsnetzbetrieb und Netz-ACD nebst der weiteren Systemkomponenten (Kapazitätsprüfungsverfahren, IVR, CTI, Rückrufmanagement) vorgesehen. Die Implementierungsphase beträgt maximal 12 Monate. Sobald diese Implementierungsphase abgeschlossen ist, hat der Auftragnehmer den Betrieb des Gesamtsystems zu übernehmen.

Sofern und soweit der maximale Implementierungszeitraum von bis zu einem Jahr nicht erforderlich ist, ist der Betrieb des Gesamtsystems auch schon zu einem früheren Zeitpunkt möglich.

Weitere Einzelheiten für die Erbringung der gesamten Dienstleistung ergeben sich aus den Vergabeunterlagen, insbesondere der Leistungsbeschreibung, die allen geeigneten Bewerbern nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs zur Verfügung gestellt wird.

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:

Möglichkeit der einmaligen Verlängerung um weitere 12 Monate zu gleichen Konditionen. Der Beitragsservie ist nicht zur Ausübung der Verlängerungsoption verpflichtet.

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:

Der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft, der Unterauftragnehmer oder der Eignungsverleiher hat zum Nachweis seiner/ihrer Eignung sämtliche geforderten Eignungsunterlagen mit seinem/ihrer Teilnahmeantrag einzureichen.

Die geforderten Eigenerklärungen, Nachweise und Unterlagen müssen aktuell sein und den gegenwärtigen Tatsachen entsprechen. Sollten sich während des Verfahrens Änderungen insbesondere an den mit dem Teilnahmeantrag eingereichten Eigenerklärungen ergeben, ist der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft, verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich über die Änderungen zu informieren und gegebenenfalls aktualisierte Eigenerklärungen abzugeben. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Änderungen bei der Prüfung der Eignung des Bewerbers bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft, zu berücksichtigen.

Bewerber-/Bietergemeinschaften steht es frei, die in den Anlagen zum Teilnahmeantrag geforderten Eigenerklärungen zum Nachweis ihrer Eignung jeweils entweder

- von jedem Mitglied der Bewerber-/Bietergemeinschaft separat oder
- einheitlich für alle Mitglieder der Bewerber-/Bietergemeinschaft nur vom bevollmächtigten Vertreter der Bewerber-/Bietergemeinschaft vorzulegen.

Beabsichtigt der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft

- die Leistung oder Teile der Leistung von anderen Unternehmen ausführen zu lassen (Unterauftrag) oder
 - für den ausgeschriebenen Auftrag im Hinblick auf die wirtschaftliche und finanzielle (§ 45 VgV) bzw. technische und berufliche Leistungsfähigkeit (§ 46 VgV) die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch zu nehmen (sog. Eignungsleihe),
- so sind die geforderten Eignungsnachweise auch für diese Drittunternehmen einzureichen, soweit dies erforderlich ist (vgl. Teil A. der Teilnahmebroschüre).

Der Beitragsservice behält sich vor, von der Nachforderungsmöglichkeit gemäß § 56 VgV nach pflichtgemäßem Ermessen Gebrauch zu machen.

Zum Nachweis seiner/ihrer Befähigung zur Berufsausübung erklärt der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft/der Unterauftragnehmer/der Eignungsverleiher (Anlage A6 der Teilnahmebroschüre):

- a) dass eine Person, deren Verhalten nach § 123 Absatz 3 GWB unserem Unternehmen zuzurechnen ist, oder wir als Unternehmen, nicht wegen einer der in § 123 Absatz 1 GWB aufgezählten bzw. diesen gemäß § 123 Absatz 2 GWB gleichgestellten Straftatbestände rechtskräftig verurteilt wurde oder gegen uns als Unternehmen eine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt worden ist;
- b) dass wir als Unternehmen unseren Verpflichtungen zur ordnungs- und fristgemäßen Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Staats, in dem wir ansässig sind, regelmäßig nachgekommen ist und diesbezüglich keine rechtskräftige Gerichts- oder bestandkräftige Verwaltungsentscheidung vorliegt bzw. unseren Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass wir uns zur Zahlung von Steuern, Abgaben und Beiträgen zur Sozialversicherung einschließlich Zinsen, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichten haben und zukünftig ordnungsgemäß nachkommen werden und zum Zeitpunkt der Abgabe dieser Eigenerklärung keine fälligen Rückstände bestehen;
- c) dass wir als Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nicht gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen haben;
- d) dass wir als Unternehmen nicht zahlungsunfähig sind, über das Vermögen des Unternehmens kein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens nicht mangels Masse abgelehnt worden ist und sich das Unternehmen nicht im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat;

(Sofern ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren über das Vermögen des Unternehmens eröffnet wurde oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist, erkläre(n) ich/wir, dass ich /wir zusätzlich aktuelle Nachweise beigefügt habe(n), die meine/unsere wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit belegen.)

- e) dass wir als Unternehmen bzw. eine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, im Rahmen der beruflichen Tätigkeit keine schwere Verfehlung begangen haben, durch die die Integrität des Unternehmens in Frage gestellt;
- f) dass wir als Unternehmen keine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen haben die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken;
- g) dass keine Umstände vorliegen, die einen Interessenskonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens begründen könnten, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit des öffentlichen Auftraggebers bzw. für den öffentlichen Auftraggeber tätige Personen zu beeinträchtigen vermag;
- h) dass trotz einer etwaigen Einbeziehung unseres Unternehmens bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens keine Wettbewerbsverzerrung eingetreten ist;
- i) dass wir als Unternehmen bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrages die wesentlichen Anforderungen des öffentlichen Auftrages stets ordnungsgemäß und fristgerecht erbracht haben;
- j) dass ich/wir im vorliegenden Vergabeverfahren keine unzutreffenden Erklärungen auch in Bezug auf Ausschlussgründe und Eignungsanforderungen abgegeben habe(n) und in der Lage bin/sind, die geforderten Nachweise - soweit erforderlich - zu übermitteln;
- k) dass ich/wir als Unternehmen
 - nicht versucht habe(n), die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen,
 - nicht versucht habe(n), vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die ich/wir unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte(n),
 - nicht fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt haben, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten oder versucht habe(n), solche Informationen zu übermitteln,
- l) dass wir als Unternehmen insbesondere unsere Verpflichtungen zur Zahlung des Mindestlohns nach dem Mindestlohngesetz (MiLoG) und zur Gewährung von Arbeitsbedingungen nach dem Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG) erfüllen und nicht gegen das Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz (SchwarzArbG) verstoßen oder verstoßen haben und die Voraussetzungen von § 19 MiLoG, § 21 AEntG bzw. § 21 SchwarzArbG nicht vorliegen, d.h. unser Unternehmen nicht wegen eines Verstoßes nach § 21 MiLoG, § 23 AEntG bzw. § 8 ff. SchwarzArbG mit einer Geldbuße von wenigstens 2.500 Euro belegt worden ist;
- m) dass wir als Unternehmen in das Berufs- oder Handelsregister eingetragen sind, sofern dies gesetzlich in dem Staat, in dem wir ansässig sind, vorgeschrieben ist bzw. dass eine Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister nach den jeweiligen für unser Unternehmen einschlägigen gesetzlichen Regelungen nicht vorgeschrieben ist;
- n) dass unser Unternehmen nicht im Gewerbezentralregister eingetragen ist und gegen unser Unternehmen eine solche Eintragung auch nicht droht;
- o) dass wir als Unternehmen bei der Ausführung aller öffentlichen Aufträge und des vorliegend ausgeschriebenen öffentlichen Auftrags die "Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen

angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren" vollumfänglich einhalten und damit alle Verbote und Sanktionen gegenüber Russland korrekt umsetzen.

Der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft/der Unterauftragnehmer/der Eignungsverleiher erklärt außerdem weiterhin, dass im Fall des Vorliegens von Ausschlussgründen nach §§ 123,124 GWB Selbstreinigungsmaßnahmen nach § 125 GWB ergriffen wurden und erläutert diese in seiner Eigenerklärung (Anlage A6 der Teilnahmebroschüre).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Zum Nachweis seiner/ihrer finanziellen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit erklärt der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft/der Eignungsverleiher (Anlage A7 der Teilnahmebroschüre):

Ich/Wir erkläre(n) hiermit, dass ich/wir bzw. mein/unser Unternehmen über eine Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung verfügen bzw. im Fall der Zuschlagserteilung eine solche unverzüglich abschließen werden.

Die Versicherung hat mindestens folgende Deckungssummen je Schadensereignis aufzuweisen:

- von EUR 2.000.000,00 pauschal für Personen- und Sachschäden,
- von EUR 3.000.000,00 für Vermögensschäden.

Die Deckungssummen stehen jeweils 2-fach maximiert pro Versicherungsjahr zur Verfügung.

Ich/Wir garantiere(n) bei Vorliegen einer Bewerber-/Bietergemeinschaft bzw. im Fall der Eignungsleihe, dass die bestehende bzw. abzuschließende Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung im Zuschlagsfall auch das konkrete Auftragsverhältnis umfasst.

Ich/Wir verpflichte(n) mich/uns, auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle, einen entsprechenden Nachweis durch Vorlage einer Kopie der Versicherungsurkunde zu erbringen.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Zum Nachweis seiner/ihrer Fachkunde und Leistungsfähigkeit erklärt der Bewerber bzw. die Bewerber-/Bietergemeinschaft/der Unterauftragnehmer/der Eignungsverleiher (Anlage A8 der Teilnahmebroschüre):

- a) dass sein Unternehmen im Hinblick auf die zu erbringende Leistung über eine ausreichende technische Infrastruktur und Kapazitäten zur Bewältigung des erwarteten Anrufvolumens in Bezug auf Gesprächsminuten und Anrufversuche verfügt;
- b) dass sein Unternehmen deutschlandweit über mindestens 50 Points auf Interconnection (POI) und mindestens 15 zuführende Carrier verfügt;
- c) dass er/sie im Fall der Zuschlagserteilung bei der Leistungserbringung die jeweils geltenden gesetzlichen Datenschutzregelungen (insbesondere zur Auftragsdatenverarbeitung nach EU-Datenschutzgrundverordnung) während der gesamten Vertragslaufzeit einhalten wird;
- d) dass er/sie als Unternehmen im Fall der Zuschlagserteilung bei der Leistungserbringung alle relevanten Sicherheitserfordernisse angelehnt an die ISO 27001f. oder einen vergleichbaren nationalen Standard (bspw. IT-Grundschutz des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik) des Mitgliedsstaats, in dem mein/unser Unternehmen seinen Sitz hat, während der gesamten Vertragslaufzeit einhalten wird;

Weitere Eignungsnachweise:

Darüber hinaus hat der Bewerber bzw. die Bewerbergemeinschaft/der Eignungsverleiher zum Nachweis seiner/ihrer technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit zusätzlich

- eine Liste der verfügbaren Points of Interconnections (POI) (Anlage A9)

sowie

- eine Referenzliste (Anlage A10)

mit seinem/ihrer Teilnahmeantrag vorzulegen.

Die Auflistung der Points of Interconnection (POI) muss aussagekräftig sein und jedenfalls die Angabe der Netze, zu denen die POI bestehen, sowie deren Anzahl umfassen.

Die Referenzliste muss mindestens ein Referenzprojekt beinhalten, das innerhalb der letzten drei Jahre umgesetzt wurde (d.h. laufendes Vertragsverhältnis oder Vertragsverhältnis, das innerhalb der letzten drei Jahre begonnen wurde und/oder abgeschlossen bzw. beendet wurde), und als Mindestanforderungen die Leistungskomponenten des nachstehend beschriebenen Lösungsszenarios beinhaltet.

Des Weiteren muss das angegebene Referenzprojekt als Mindestanforderung den produktiven Einsatz aller Leistungskomponenten entsprechend dem Lösungsszenario von mindestens einem halben Jahr aufweisen.

Referenzprojekt "Lösungsszenario"

- Betrieb und Anbindung eines Kommunikationsnetzes, bei dem die Verbindungssteuerung und die Dienstunterstützung getrennt sind (IN) und die Zuführung von nationalen und internationalen Gesprächen unterstützt wird,

- Verwendung einer Netz-ACD in heterogener TK-Anlagenumgebung mit mindestens drei angeschalteten Standorten im Referenzprojekt,

- Verwendung einer Netz-IVR in enger Integration mit der Netz-ACD und dem kundenseitigen CRM-System,

- Verwendung von real-time Schnittstellen zur Realisierung von Echtzeit-Monitoring und CTI-gestützter Interaktion mit kundenseitigen Systemen,

- Abwicklung eines jährlichen Anrufvolumens von mindestens 10 Millionen

Verbindungsminuten,

- der Einsatz eines intelligenten Prüfverfahrens, das unter Berücksichtigung von Agentenverfügbarkeit, voraussichtlicher Wartezeit für die Anrufenden sowie Status der IVR (bspw. Anzahl Anrufer in der IVR, aktuelle Durchlaufzeiten) die Annahme bzw. Abweisung eines Anrufes vor Connect regelt.

Darüber hinaus hat die Referenzliste zum angegebenen Referenzprojekt folgende Mindestangaben zu enthalten:

- Name und Sitz des Referenzkunden,

- Tätigkeitsfeld des Referenzkunden,

- Ansprechpartner des Referenzkunden (Name und Kontaktdaten: E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer),

- Angabe, ob Bewerber/das Mitglied der Bewerbergemeinschaft/der Eignungsverleiher unmittelbarer Vertragspartner des angegebenen Referenzkunden ist,

- Aussagekräftige Beschreibung des Vertragsgegenstands u.a. unter Angabe der angebundenen TK-Anlagen und der Nutzungsszenarien der Systemkomponenten ACD, IVR, CTI, auch im Zusammenspiel mit dem kundenseitigen CRM-System,

- Angabe zum Anrufvolumen (jährliches Gesamtvolumen inkl. Aufschlüsselung nach Verbindungsminuten, unterjährige Verteilung und konkurrierende Anrufe (Peak-Werte), Mindestvolumen ≥ 10 Mio. Verbindungsminuten),

- Dauer des produktiven Einsatzes aller Systemkomponenten (> 6 Monate),

- Dauer des Referenzprojektes/Vertragslaufzeit (TT.MM.JJJJ - TT.MM.JJJJ),

Hinweise:

- Neue Vertragsverhältnisse, deren Laufzeit noch nicht begonnen hat, sind nicht als Referenznachweis zugelassen.

- Teilnahmeanträge mit einer unvollständigen Referenzliste (insbesondere fehlende Mindestangaben, wie bspw. fehlende Angabe der Kontaktdaten des Ansprechpartners) können vom weiteren Verfahren ausgeschlossen werden.
- Es ist nicht ausreichend, wenn der Ansprechpartner des Referenzunternehmens dem Beitragsservice nur auf Anfrage konkret benannt wird, da der Beitragsservice beabsichtigt, die angegebene Referenz zu überprüfen. Im Zweifel hat der Bewerber den Ansprechpartner des Referenzunternehmens zuvor um seine Einwilligung zu bitten, um datenschutzrechtliche Bedenken auszuräumen.
- Werden die Mindestanforderungen nicht erfüllt, wird der Teilnahmeantrag vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

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: yes

IV.2. Administrative information

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

Date: 04/07/2023 Local time: 12:00

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

Date: 17/07/2023

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Information zum Erhalt weiterführender Unterlagen im Verhandlungsverfahren:
Gemäß § 41 Abs. 3 VgV ist der Beitragsservice vorliegend aufgrund der Schutzwürdigkeit der vertraulichen Informationen nicht verpflichtet, die weiterführenden Unterlagen (bspw. Vergabeunterlagen und Aufforderungen zur Angebotsabgabe) uneingeschränkt und vollständig für einen direkten Zugriff im Sinne des § 41 Abs. 1 VgV zu veröffentlichen. Um die erforderliche Geheimhaltung der vertraulichen Informationen zu gewährleisten, werden die weiterführenden Unterlagen daher nur an Bewerber herausgegeben, die die in Anlage A11 "Geheimhaltungsverpflichtung" enthaltene Geheimhaltungserklärung (mit ihrem Teilnahmeantrag) abgegeben haben.
Weitere Informationen sind den Teilnahme- und Vergabebedingungen zu entnehmen.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de

Telephone: +49 2211473055

Fax: +49 2211472889

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabestelle weist darauf hin, dass ein Antrag auf Einleitung eines

Nachprüfungsverfahrens gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB unzulässig ist, soweit

1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber der Vergabestelle nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt;

2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegen-über der Vergabestelle gerügt werden;

3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber der Vergabestelle gerügt werden;

4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Vergabestelle, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Weitere Einzelheiten hierzu können dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), insbesondere §§ 160 ff. GWB, entnommen werden. Das GWB kann unter www.gesetze-im-internet.de eingesehen werden.

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

Official name: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de

Telephone: +49 2211473055

Fax: +49 2211472889

VI.5. Date of dispatch of this notice

01/06/2023