

Germany-Cologne: Helpdesk and support services
OJ S 122/2022 28/06/2022
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: DEG Vergabestelle
Postal address: Kämmergasse 22
Town: Köln
NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt
Postal code: 50676
Country: Germany
E-mail: claudia.oberdoerster@deginvest.de
Telephone: +49 22149861870
Fax: +49 2214986931870
Internet address(es):
Main address: <https://www.deutsche-evergabe.de>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://www.deutsche-evergabe.de/dashboards/dashboard_off/30C1562F-0A65-4E13-8170-0DA5CAEF3BE1

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://www.deutsche-evergabe.de/dashboards/dashboard_off/30C1562F-0A65-4E13-8170-0DA5CAEF3BE1

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://www.deutsche-evergabe.de>

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

User-Help-Desk & Service-Desk-Experte in 2 Losen
Reference number: 071/2022

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

User-Help-Desk & Service-Desk-Experte in 2 Losen

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

II.2. Description

II.2.1. Title

User Help Desks (Los 1)

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: in den Vergabeunterlagen aufgeführt

II.2.4. Description of the procurement

Der Service-Desk ist eine Funktion, die in den Prozessen Incident-Management und Service Request Fulfillment verankert ist und Schnittstellen in das Change-Management und Problem-Management hat. Er ist die zentrale Anlaufstelle für Störungen und Service-Wünsche in Form eines Single Point of Contact für die Anwender. Anwender sind grundsätzlich alle Mitarbeiter und Externe, wobei nach Art der jeweiligen Aufgabengebiete andere Schwerpunkte und unterschiedliche Fragestellungen an den Service- Desk zu erwarten sind.

Ziel des Service-Desk ist es, im Sinne einer hohen Anwenderzufriedenheit die Lösungsraten und die Lösungszeiten auf hohem Niveau zu halten bzw. weiter zu verbessern. Dies soll in enger Zusammenarbeit zwischen dem Dienstleister (User-Help-Desk) und der DEG IT Abteilung erreicht werden.

Erfassung und Dokumentation der Bearbeitung aller Calls und Tickets erfolgen in einem von DEG bereit gestellten Service-Desk-Tool (SAP Solution Manager).

Jeder Kontakt mit einem IT-Anwender wird vom Service-Desk aufgenommen und bewertet.

Dabei werden folgende Ziele unterstützt:

- Strukturierung der Anwenderbetreuung,
- Zugang zu IT-Serviceleistungen für die Anwender (einheitlicher Kontakt),
- Entgegennahme, Qualifizierung, Lösung, Weiterleitung und Abschluss von Incidents,
- Dokumentation und Nachverfolgung von Störungen bis zur Lösung,
- Information der Anwender über Status und Fortschritt ihrer Anfragen,
- Verfügbarkeit von Services innerhalb der abgestimmten Betriebszeiten.

Der User-Help-Desk ist zu folgenden Zeiten zu besetzen:

- Montag bis Donnerstag: 7:00 Uhr bis 20:00 Uhr
- Freitag: 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr
- Optionale Betriebszeiten: Montag bis Freitag 5:00 Uhr bis 22:30 Uhr

Eine Ausweitung der Bereitschaftszeiten ist grundsätzlich möglich, so dass eine Preisangabe für optionale Tätigkeiten an Samstagen sowie an Sonn- und Feiertagen notwendig ist.

Die optionalen Tätigkeiten können von der DEG einseitig abgerufen werden, jeweils mit einer Vorlaufzeit von sieben Kalendertagen.

Folgende Personaldichte wird vor Ort erwartet:

Mo-Do Personen Fr Personen

7:00 – 8:00 1 7:00 – 8:00 1

8:00 – 9:00 3 8:00 – 9:00 3

9:00 – 15:00 5 9:00 – 15:00 5

15:00 – 16:00 3 15:00 – 16:00 3

16:00 – 18:00 2 16:00 – 18:00 2

18:00 – 20:00 1 18:00 – 19:00 1

Die vom 1st Level zu supportenden Produkte und Aufgaben sind im Wesentlichen:

- Standard Microsoft Anwendungen (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Visio, Project) Version 2016 und folgende.
- SAP CRM (Geschäftspartner, Aktivitäten- und Opportunity-Management) WEBUI,
- SAP HR
- SAP IDM (Anlage, IT Berechtigungen und Businessrollen verwalten)
- Standard Aufgaben im Bereich der Userverwaltung im Microsoft Active Directory,
- andere SAP-Standard Module und Eigenentwicklungen,
- Exchange Verwaltung (z.B. Abwesenheitsnotiz, Besitzer von Verteilergruppen,
- Asset Management,
- Installation, Wartung, Ausgabe und Einweisung von Notebooks und Smartphones,
- Installation, Wartung und ggf. Austausch von Hardware an den Arbeitsplätzen,
- Unterstützung beim Einsatz von Medien- und Videokonferenztechnik,
- Bandauslagerung,
- Support für die Raumplanungssoftware Rooms (3volutions),
- RSA Token Verwaltung und Unterstützung bei der Einrichtung auf Smartphones,
- Handbücher und Dokumentationen erstellen,
- Verwaltung und Administration der Mobilfunkverträge,
- Projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung,
- Mitwirkung bei Revisionsprüfungen und Audits bzgl. Benutzern und Berechtigungen,
- Pflegen der Knowledge Base in SharePoint,
- Benutzeradministration Innovaphone PBX,
- Benutzeradministration Blackberry UEM Server 12,
- Warenannahme und Einlagerung im Rahmen des IT Service-Desks,
- Reparaturabwicklungen für z.B. Notebooks und Smartphones,
- Durchführung von kleineren Hardwarereparaturen.

Fragestellungen können sowohl Fragen zur Hardware (Standard DEG Arbeitsplatz: EIZO Monitore, Lenovo Notebooks, Dockingstation und PCs, Fujitsu Terminals, Innovaphone Telephone und Jabra Headsets, Ricoh MFP und Arbeitsplatzdrucker, iPhones) als auch zur Software umfassen und sich neben Problembehebung auch auf Fragen zu speziellen Anwendungen beziehen. Themen können beispielsweise sein:

- Probleme mit dem Druck aus Microsoft Office (Druckansicht Microsoft Office).
- Kann den Geschäftspartner in der Rolle Projektunternehmen nicht im CRM-System finden.
- Active Directory User gesperrt.
- Fragen zur Handhabung und Einstellungen an Mobilien Endgeräten.
- Erfassung und Weiterleitung von Störmeldung des Facility Management.

Außerdem gehört die Betreuung der Konferenz-, Schulungs- und Veranstaltungstechnik (Projektoren, Displays, Leinwände, Notebooks, Audio- und Videokonferenzsysteme) zu den Aufgaben des User-Help-Desk.

Bei geringem Supportaufkommen (z.B. in den Randzeiten) wird erwartet, dass zusätzliche zumutbare Tätigkeiten zur Unterstützung der IT-Abteilung durchgeführt werden. Dies könnten unter anderem Tätigkeiten sein wie das Aufsetzen von neuen Rechnern mit Softwareverteilung oder die Massenänderungen von Gerätekonfigurationen (z.B. Druckern).

Der User-Help-Desk muss zwingend in der DEG Zentrale in Köln vor Ort besetzt werden.

Pandemiebedingt ist eine Remote-Lösung einzelner User-Help-Desk Mitarbeiter möglich, diese kann nur durch die Beauftragung des Auftragsgebers erfolgen. Es kann notwendig werden, bei einigen Fragestellungen direkten persönlichen Kontakt zum Anwender aufzunehmen (z.B. zum Austausch von Hardware-Komponenten). Zur Ausübung der Tätigkeit wird ein vollständig ausgestatteter Arbeitsplatz im DEG Hauptgebäude innerhalb der IT-Abteilung zur Verfügung gestellt.

Der Auftragnehmer muss ein Backup-Call-Center mit Verfügbarkeit von 24x7 zur Verfügung stellen, das bei einem Totalausfall den User-Help-Desk Betrieb für die DEG übernehmen kann. (Angabe Preis pro Stunde bei Übernahme durch Backup-Call-Center).

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: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die Laufzeit des Vertrages verlängert sich nach der Laufzeit von 24 Monaten automatisch, also ohne weitere Willenserklärung, um ein weiteres Jahr (Verlängerungsoption), es sein denn, der Auftraggeber kündigt den Vertrag zum Ende des laufenden Jahres durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftragnehmer, die dem Auftragnehmer bis drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit zugehen muss. Die automatische Verlängerung der Vertragslaufzeit kann höchstens viermal erfolgen; die Laufzeit des Vertrages endet damit spätestens am 31.12.2028.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer verlangen, die Personalstärke um bis zu zwei weitere geeignete Personen zu erhöhen. Die Option(en) können bei Bedarf im vereinbarten Leistungszeitraum gezogen werden. Die Aufnahme der Leistungserbringung durch eine und /oder zwei weitere Personen hat bis spätestens zwei Monate nach Ausübung der Option(en) zu erfolgen.

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Service-Desk-Experten (Los 2)

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: in den Vergabeunterlagen aufgeführt

II.2.4. Description of the procurement

Regelarbeitszeit des Service-Desk-Experten sind 38-42 Wochenstunden und umfassen ca. 220 Personentage pro Jahr. Der Erfüllungsort für die Tätigkeit ist die Zentrale der DEG in Köln. Zu den aktuellen Aufgaben gehört die Unterstützung des User-Help-Desk in der 2nd Level Betreuung der unter Punkt 5.1 genannten Aufgaben. Zu den weiteren Aufgaben gehört die projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen der DEG IT-Abteilung.

5.1 Aufgaben, Tätigkeiten und Einsatz des Service-Desk-Experten

Folgende Aufgaben sind zu übernehmen und eigenverantwortlich durchzuführen:

- Installation, Wartung, Ausgabe und Einweisung von Notebooks und Smartphones,
- Installation, Wartung und ggf. Austausch von Hardware an den Arbeitsplätzen,
- Schulungen zu diversen Themen,
- Handbücher und Dokumentationen erstellen,
- Projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung (Life Cycle Management, Infrastruktur, IDM, Teams, Reorganisationen und Kamasys),
- Mitwirkung bei Revisionsprüfungen und Audits bzgl. Benutzern und Berechtigungen,
- Benutzeradministration Innovaphone PBX,
- Benutzeradministration Blackberry UEM Server,
- Warenannahme und Einlagerung im Rahmen des IT Service-Desks,
- Reparaturabwicklungen für z.B. Notebooks und Smartphones,
- Durchführung von kleineren Hardwarereparaturen,
- BlackBerry-BES Support,
- Mitarbeit im Run und Change für SAP Identity Management,
- Eskalationsmanagement,
- Support, Administration und Entstörung für die Raumplanungssoftware Rooms (3volutions),
- Unterstützung bei Organisationsanpassungen/-änderungen,
- Patchlevel und Schwachstellenprüfung bei Clientsystemen,
- RSA Token Verwaltung und Unterstützung bei der Einrichtung auf Smartphones,
- Service Transition aus dem Test in den Produktivbetrieb,
- Support für Kassensysteme der DEG,
- Inhouse Trainings Identity Management,
- Einrichtung und Support von Arbeitsplätzen für Menschen mit Beeinträchtigung,
- Projektmitarbeit Microsoft Teams,
- Client Virtualisierung und Betreuung von Sonderarbeitsplätzen,
- Betreuung der Medientechnik in den Besprechungs- und Konferenzräumen der DEG als Unterstützung des User-Help-Desks.

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: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die Laufzeit des Vertrages verlängert sich nach der Laufzeit von 24 Monaten automatisch, also ohne weitere Willenserklärung, um ein weiteres Jahr (Verlängerungsoption), es sein denn, der Auftraggeber kündigt den Vertrag zum Ende des laufenden Jahres durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftragnehmer, die dem Auftragnehmer bis drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit zugehen muss. Die automatische Verlängerung der Vertragslaufzeit kann höchstens viermal erfolgen; die Laufzeit des Vertrages endet damit spätestens am 31.12.2028.

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:

a) Auf gesonderte Anforderung durch den Auftraggeber: Gewerbeanmeldung, Handelsregistrauszug,

Eintragung bei der Industrie- und Handelskammer (falls einschlägig),

b) Auf gesonderte Anforderung durch den Auftraggeber: Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes,

c) Auf gesonderte Anforderung durch den Auftraggeber: Unbedenklichkeitsbescheinigung der Berufsgenossenschaft des für den Bieter zuständigen Versicherungsträgers.

Die Nachweise zu a) bis c) dürfen im Zeitpunkt des Zugangs beim Auftraggeber nicht älter als drei Monate

sein. Ausländische Bieter haben zu a) bis c) gleichwertige Bescheinigungen ihres Herkunftslandes in amtlich beglaubigter Übersetzung vorzulegen.

d) Eigenerklärung, dass Ausschlussgründe nach den §§ 123, 124 GWB nicht vorliegen. Hierfür kann das vom

Auftraggeber zur Verfügung gestellte Formular verwendet werden.

Bei Bietergemeinschaften sind die Nachweise und Erklärungen zu a) bis d) von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft zu erbringen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

a) Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren, untergliedert in Gesamtumsatz und spezifischen Umsatz bei Aufträgen, die mit der hier zu vergebenden Leistung vergleichbar sind

b) Haftpflichtversicherungsbestätigung in ausreichender Höhe: je Schadensereignis EUR 5 Mio. für

Personenschäden, EUR 5 Mio. für Sachschäden, EUR 3 Mio. für Vermögensschäden

Minimum level(s) of standards possibly required:

Möglicherweise geforderte Mindeststandards:

Zu a) Gesamtumsatz von mind. EUR 1,2 Mio. sowie spezifischer Umsatz von mind. EUR 1 Mio. bei Aufträgen,

die mit der hier zu vergebenden Leistung vergleichbar sind, jeweils in jedem der letzten drei abgeschlossenen

Geschäftsjahre.

Zu b) Vorlage der entsprechenden Haftpflichtversicherungsbestätigung.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

a) Referenzen: Liste und Darstellung der in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren ausgeführten

IT-Service Desk Projekte, die in Bezug auf Art, Umfang und Schwierigkeit mit der hier ausgeschrieben

Dienstleistungen vergleichbar sind. Hierbei sind auch Referenzen aufzuführen, bei denen Projekte mit ständigem

Personal vor Ort (auf dem Campus des Kunden) erbracht worden sind.

Zu den Referenzen sind jeweils anzugeben:

- Auftraggeber mit Anschrift (soweit möglich, sonst Umschreibung des Auftraggebers)
- Ansprechpartner beim Auftraggeber mit Tel.-Nr. und E-Mail-Adresse (soweit möglich)
- Erbrachte Leistungen, hierbei auch Angabe der Programme (einschließlich Versionsnummern), für die die Supportleistungen erbracht wurden sowie die Zahl der dabei betreuten Arbeitsplätze
- Leistungszeitraum

Anzugeben sind mindestens die Programme

(einschließlich Versionsnummern), für die Supportleistungen erbracht wurden sowie die Zahl der dabei

betreuten Arbeitsplätze.

b) Angaben zu der durchschnittlichen jährlichen Beschäftigtenzahl des Bieters in den Jahren 2019, 2020 und

2021, mindestens mit folgenden Angaben:

Aa) Zahl der Mitarbeiter (gesamt),

Bb) Zahl der Mitarbeiter mit Erfahrung in MS-Office,

cc) Zahl der Mitarbeiter mit Erfahrung in SAP CRM,

Dd) Zahl der Mitarbeiter mit deutschen und englischen Sprachkenntnissen,

Ee) (soweit vorhanden) Zahl der Mitarbeiter mit Kenntnissen in weiteren Sprachen.

c) Das Bieter-Unternehmen muss aktuell über folgende ISO-Zertifizierungen verfügen:
Qualitätsmanagement
nach ISO 9001, Umweltmanagement nach ISO 14001, Energiemanagement nach ISO 50001,
Informationssicherheitsmanagement nach ISO 27001
Minimum level(s) of standards possibly required:
Zu a) mindestens drei Referenzprojekte, bei denen die
Dienstleistungen mit ständigem Personal vor Ort (auf dem Campus des Kunden) erbracht
worden sind.
Mindestens drei Referenzen müssen aus dem öffentlichen Sektor stammen mit mind. 400
Mitarbeitern im
Bereich Service Desk.
Zu b):
Aa) mind. 50 Mitarbeiter,
Bb) mind. 50 Mitarbeiter,
cc) mind. 25 Mitarbeiter
Dd) mind. 50 Mitarbeiter zu.
Zu c): Vorlage entsprechender Nachweise.

Hinweis: Sollte ein Bieter ein Angebot für beide Lose einreichen, muss er die
Eignungsanforderungen gem. Ziffer III.1) der Auftragsbekanntmachung nur einmal
nachweisen. Z.B. muss er dann nur mind. 3 Referenzen nachweisen und nicht etwa die
doppelte Anzahl.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

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: 26/07/2022 Local time: 10:00

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: 20/09/2022

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 26/07/2022 Local time: 10:00

Information about authorised persons and opening procedure:

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn

Postal code: 53113

Country: Germany

E-mail: poststelle@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 22894990

Fax: +49 2289499163

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

(1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber/Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Tagen nach Kenntnisnahme rügen.

(2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.

(3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.

(4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/06/2022