

Germany-Berlin: Communications equipment
OJ S 140/2023 24/07/2023
Contract award notice
Supplies

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Toll Collect GmbH

Postal address: Linkstr. 4

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 10785

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@toll-collect.de

Internet address(es):

Main address: www.toll-collect.de

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Die Toll Collect GmbH ist eine privat-rechtlich organisierte Gesellschaft des BMDV.

I.5. Main activity

Other activity: Die Toll Collect GmbH betreibt u.a. ein System zur Erhebung und Kontrolle der LKW-Maut in Deutschland.

Section II: Object

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

Cloud ACD / IVR Marktlösung

Reference number: 19-VST-E-2022

II.1.2. Main CPV code

32570000 Communications equipment

II.1.3. Type of contract

Supplies

II.1.4. Short description

Gegenstand des Unternehmens des Auftraggebers, eine 100 %-ige Tochtergesellschaft der Bundesrepublik Deutschland, sind aktuell der Betrieb eines Systems zur Erhebung und Kontrolle der Lkw-Maut in Deutschland, die Erbringung von technischen und beratenden Leistungen im Zusammenhang mit den Kontrolldiensten des Bundesamts für Güterverkehr und die Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit dem Europäischen Elektronischen Mautdienst (EEMD). Gegenstand des Unternehmens ist ferner die Erbringung von unterstützenden Leistungen zur Unterstützung und Beschleunigung des 4G-Mobilfunknetzausbaus.

Dabei sind die Anliegen und betrieblichen Anforderungen auf Kundenseite bestimmende Faktoren für die Gestaltung der Prozesse. Die Service-Teams des Auftraggebers sind für Kunden, Pächter und Partner Ansprechpartner bei allen Fragen zum Thema Maut- und Mautbuchung. Darüber hinaus werden für einige Geschäftsvorfälle zusätzlich externe Call Center angebunden.

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.2.2. Additional CPV code(s)

32551200 Telephone exchanges, 32571000 Communications infrastructure, 45314120 Installation of switchboards, 45314100 Installation of telephone exchanges, 48500000 Communication and multimedia software package, 51300000 Installation services of communications equipment, 64200000 Telecommunications services, 72250000 System and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Toll Collect GmbH Linkstr. 4 10785 Berlin

II.2.4. Description of the procurement

Die bestehende ACD-/IVR-Anlage des Auftraggebers soll durch eine neue, cloudbasierte Lösung, die als SaaS (Software-as-a-Service) betrieben werden soll, abgelöst werden. Mit der neuen Lösung sollen insbesondere die folgenden Ziele erreicht werden:

- Abdecken aller bestehenden und neuen fachlichen Anforderungen, insb. aus dem Bereich KMM, BDS und KC
- Zugriff auf ein erweitertes, marktübliches Feature-Set
- Ausführung wiederkehrender administrativer Tätigkeiten (z.B. Nutzer anlegen/verwalten, Ansagen, etc.) und Konfiguration durch die Fachbereiche
- Hohe Benutzerfreundlichkeit und bessere Übersichtlichkeit durch grafische Routingpläne
- Einfache Aktivierung und Änderung von Routingplänen durch den Fachbereich (Dabei ist auszuschließen, dass ein Fachbereich die Routingpläne eines anderen Fachbereiches ändern kann.)
- Hohe Verfügbarkeit der Lösung
- Steuerung der Flexibilität durch Nutzung beliebiger Devices
- Einhaltung und aktuell halten hoher Daten- und IT-Sicherheitsstandard
- Professioneller Support
- Reduzierung des Aufwands für Updates/Upgrades
- Skalierbarkeit der Lösung für die schnelle und flexible Reaktionen auf Auslastungsschwankungen
- Kein interner Aufwand für Weiterentwicklungen

Die neue ACD-/IVR-Lösung soll sich in die bereits bestehende Systemlandschaft des Auftraggebers einfügen. Hierzu ist eine Anbindung über die bestehenden Schnittstellen erforderlich.

Die zu erbringenden Services umfassen die Konfiguration, Anbindung und den Betrieb einer ACD-/IVR-Anlage als SaaS gemäß festgelegter Servicequalitäten. Die Leistungen dieses Services umfassen insbesondere, aber nicht ausschließlich Folgendes:

- Bereitstellung und Betrieb einer ACD-/IVR-Anlage
- Bereitstellung und Betrieb von Stages für Entwicklung, Test und Produktion
- Ständige Pflege und Aktualisierung (Releasemanagement) der gelieferten Services und Ressourcen im Rahmen des IT Services Managements (ITSM) Prozesse des Auftraggebers
- Vollumfängliche Datensicherung / Backup der gelieferten Ressourcen
- Vollumfängliche Datensicherung / Backup von definierten Objekten
- Wiederherstellung / Disaster Recovery von definierten Objekten
- Herstellen/Aufrechterhalten der Betriebsbereitschaft
- Service-, System-, Kapazitäts-, Performance- und Ressourcenüberwachung
- Wartung der Lösung
- Bereitstellung der notwendigen Import-/Export-Schnittstellen
- Überwachung der Schnittstellen und der Lösung (Monitoring)
- Technischer und fachlicher Support (1st und 2nd Level)
- Einbindung, Koordination und Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Partner- oder Hersteller-Support
- Analyse, Erstlösung und Bearbeitung von Störungen und Fehlertickets
- Sicherstellen des aktuellen Know-hows der Anwender und Administratoren durch Trainingsmaterial und (Nach-)Schulungen

Im Rahmen des Setups und der Einrichtung der Services werden zusätzlich, aber nicht ausschließlich folgende Leistungen benötigt:

- Konkretisierung der fachlichen Anforderungen
- Beratung hinsichtlich der optimalen Umsetzung der Services innerhalb der ACD-/IVR-Lösung
- Implementierung, Konfiguration und Customizing der ACD-/IVR-Anlage und Einbindung in die Systemlandschaft des Auftraggebers
- Einrichten der Kontakt- und Servicekanäle für die einzelnen Hotlines
- Einrichten der Rollen- und Nutzergruppen
- Erst-Anlage der Nutzer
- Einrichten / Konfiguration von Call- und Workflow-Prozessen
- Einrichten der gestellten Ansagetexte
- Eventuelles Customizing an der ACD-/IVR-Lösung
- Einrichten der Support- und Eskalationsprozesse
- Anbindung der Systeme des Auftraggebers über REST-Schnittstellen
- Schulung unterschiedlicher Anwender- und Administrationsrollen

Die Auflistung des Vorbenannten ist nicht ausschließlich und der Auftraggeber behält sich vor, einzel-ne Aspekte im Rahmen des Verhandlungsverfahrens zu modifizieren.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

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

Die Kontaktdaten der Vergabestelle dürfen nur in dem hier benannten Vergabeverfahren verwendet werden, soweit eine Kommunikation über die Vergabepattform aus von dem Auftraggeber zu vertretenden Gründen oder aus anderen rechtlichen Gründen nicht möglich ist.

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 223-640633](#)

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

18/07/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received from SMEs: 0

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: 4

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: T-Systems Road User Services GmbH

Postal address: Friedrich-Ebert-Allee 140

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Postal code: 53113

Country: Germany

E-mail: michael.schubert@t-systems.com

The contractor is an SME: no

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 1,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Unterlagen beizuziehen bzw. zu verlangen. Informationen zu Form, Einreichung, Prüfung und Wertung der Teilnahmeanträge bzw. Angebote sowie zu Bewerber-/Bieterfragen können der Bewerbungsaufforderung /Angebotsaufforderung/ Verfahrensbedingungen entnommen werden.

Das Verfahren wird als Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb mit Bekanntmachung gemäß § 17 Abs. 1 - 4 VgV durchgeführt.

Der Auftraggeber weist darauf hin, dass allein der Inhalt der vorliegenden EU-weiten Veröffentlichung maßgeblich ist, wenn die Bekanntmachung zusätzlich in weiteren Bekanntmachungsmedien veröffentlicht wird und der Bekanntmachungstext in diesen zusätzlichen Bekanntmachungen nicht vollständig, unrichtig oder verändert wiedergegeben wird. Die enthaltenen Zeitangaben stehen unter dem Vorbehalt der Anpassung und Aktualisierung.

Die weibliche/divers Form ist der männlichen Form in dieser Ausschreibung und allen zugehörigen Vergabeunterlagen gleichgestellt; lediglich aus Gründen der Vereinfachung wurde die männliche Form gewählt.

Mit der Vergabestelle kommunizieren und elektronisch einen Teilnahmeantrag/Angebot (ohne fortgeschrittene / qualifizierte Signatur/Siegel) einreichen können Sie ausschließlich über das Vergabeportal DTVP. Voraussetzung ist eine entsprechende Registrierung Ihres Unternehmens.

Falls Ihr Unternehmen noch nicht beim Vergabeportal DTVP registriert ist, beachten Sie bitte folgende Schritte:

1. Bitte rufen Sie das Vergabeportal unter der Adresse <https://www.dtv.de/Center/> auf.
 2. Bitte führen Sie die Registrierung dort unter dem Punkt "Registrierung" durch. Dabei ist das kostenlose Basispaket für die Beteiligung an diesem Vergabeverfahren ausreichend. Für den Abschluss der Registrierung und die Aktivierung Ihres Accounts wird Ihnen DTVP aus Sicherheitsgründen eine weitere E-Mail mit Ihren Zugangsdaten zusenden.
 3. Bitte aktivieren Sie Ihren Account, indem Sie sich mit diesen Zugangsdaten anmelden. Wenn Ihr Unternehmen registriert ist, beachten Sie bitte Folgendes:
 1. Bitte melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten bei DTVP an.
 2. Bitte greifen Sie über DTVP unter der Adresse <https://www.dtv.de/Center/> in der Liste auf die Vergabe "Cloud ACD / IVR Marktlösung" zu und klicken Sie auf "Jetzt teilnehmen".
 3. Bitte stellen Sie Bewerber-/Bieterfragen - soweit erforderlich - ausschließlich über die Vergabeplattform über den Button "Kommunikation".
 4. Bitte beachten Sie, dass die Teilnahmeanträge/Angebote ausschließlich über das Bewerber-/Bieter tool (herunterzuladen unter dem Button "Teilnahmeanträge"/"Angebote" im Menü) elektronisch eingereicht werden können.
- Für weitere Einzelheiten zum Vergabeverfahren wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.
Bekanntmachungs-ID: CXP4Y0F67C2

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes
Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn
Postal code: 53123
Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Hinsichtlich der Einlegung von Rechtsbehelfen wird auf folgende Rechtsvorschriften verwiesen:

§ 134 GWB Informations- und Wartepflicht, § 135 GWB Unwirksamkeit und § 160 GWB

Einleitung, Antrag. Besonders hervorzuheben ist dabei:

134 Abs. II GWB: "Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach Absatz 1 geschlossen werden. Wird die Information auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich die Frist auf zehn Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an."

§ 160 GWB:

(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 zehn 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.

Es wird hiermit darauf hingewiesen, dass sämtliche vorgenannten Fristen für die Erhebung von vergabeberechtigten Rügen gegenüber dem Auftraggeber und die Fristen für die Wahrung der Zulässigkeit eines Nachprüfungsverfahrens zu beachten sind.

Aufgrund der Zeichenbegrenzung im Bekanntmachungsformular gelten hinsichtlich des genauen Wortlauts der vorbenannten gesetzlichen Regelungen im Übrigen die Verfahrensbedingungen.

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

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/07/2023