

Germany-Berlin: Telephone switchboard services

OJ S 192/2021 04/10/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Postal address: Scharnhorststraße 34-37

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 10115

Country: Germany

Contact person: Referat Z-FV-VG Zentrale Vergabestelle

E-mail: vergabestelle@bmwi.bund.de

Telephone: +49 30-186156282

Internet address(es):

Main address: <http://www.bmwi.de>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=415383>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=415383>

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

IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Reference number: 17104/004-21#020

II.1.2. Main CPV code

64214200 Telephone switchboard services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie vergibt einen Auftrag zur Unterstützung des Dialogs mit Bürger/innen. Ziel ist die professionelle und qualitativ hochwertige fachspezifische Beratung von Bürger/innen im Auftrag des BMWi durch verschiedene Telefonhotlines. Der Auftragnehmer nimmt alle in der Regel nationalen „Inboundgespräche“ der Hotlines und die Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 entgegen. Diese sollen inhaltlich, sachlich sowie problembezogen in deutscher Sprache beantwortet werden. Neben Telekommunikationsdienstleistungen übernimmt der Dienstleister ebenso die personelle Unterstützung des Auftraggebers bei Messeauftritten und weiteren Veranstaltungen mit Hotlinebezug.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 700 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64210000 Telephone and data transmission services, 79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Geschäftssitz des Auftragnehmers.

II.2.4. Description of the procurement

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie vergibt einen Auftrag zur Unterstützung des Dialogs mit den Bürgern. Vorrangiges Ziel ist die professionelle und qualitativ hochwertige fachspezifische Beratung von Bürger/innen im Auftrag des BMWi, insbesondere durch verschiedene Telefonhotlines. Dies geschieht flexibel, bei einem hohen Service Level und bei gleichbleibend hoher Qualität über verschiedene Kommunikationskanäle. Der Auftragnehmer nimmt alle in der Regel nationalen „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sollen inhaltlich, sachlich sowie problembezogen in deutscher Sprache beantwortet werden. Sofern notwendig, beantwortet er Anfragen der Bürger/innen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) bzw. schriftlich und bietet den Nutzern/innen computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMWi-Website mit Bezug zu den Hotline-Themen. Er informiert Anrufer/innen auch zu Printprodukten und weiteren Angeboten des Auftraggebers und übernimmt die Weiterleitung aller Publikationsbestellungen an die zentrale Broschürenstelle, die im Rahmen des Hotlinebetriebes entgegengenommen werden. Der Auftragnehmer nimmt für den Auftraggeber Anfragen mit Hotlinebezug auch via Webformular, Telefax, SMS, E-Mail und ggf. Social Media entgegen, bearbeitet diese oder leitet sie ggf. weiter. Die Sicherstellung weiterer Kommunikationsdienste/-wege, insbesondere im Zuge voranschreitender technischer Entwicklungen wird erwartet. Neben Telekommunikationsdienstleistungen übernimmt der Dienstleister ebenso die personelle Unterstützung des Auftraggebers bei Messeauftritten und weiteren Veranstaltungen mit Hotlinebezug, bei Bedarf auch in englischer Sprache.

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

Value excluding VAT: 700 000,00 EUR

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

Start: 01/01/2022 End: 31/12/2024

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die oben genannte Auftragswertschätzung umfasst die Grundlaufzeit und zwei Verlängerungsoptionen (siehe II.2.11).

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Der Vertrag kann zweimal um jeweils 12 Monate verlängert werden (Verlängerungsoptionen).

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 Anzahl der tatsächlichen Anrufe kann starken Schwankungen unterworfen sein. Insbesondere aktuelle politische Ereignisse und Diskussionen, Krisen, Gesetzgebungsverfahren, neu anlaufende Förderprogramme sowie andere Situationen können zu einem zeitweilig erheblichen Ansteigen von Anrufen führen.

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:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=415383&criteriaId=16529>

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=415383&criteriaId=16531>

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

<https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=415383&criteriaId=16530>

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

- Formfreie Eigenerklärung über die Bereitschaft, im Falle der Zuschlagserteilung mit dem Auftraggeber eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen.
- Formfreie Eigenerklärung, dass im Falle der Zuschlagserteilung in der Betreuung von Auskunftssuchenden ausschließlich Personal mit deutschen Sprachkenntnissen auf Muttersprachniveau eingesetzt wird. Sollte Personal eingesetzt werden, das Deutsch nicht als

Muttersprache spricht, liegt ein Nachweis über das Sprachniveau der Stufe C1 gemäß „Gemeinsamem Eu-ropäischem Referenzrahmen für Sprachen (GER)“ vor.

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

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: 02/11/2021 Local time: 11:00

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: 31/12/2021

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 02/11/2021 Local time: 11:00

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

VI.3. Additional information

Es handelt sich um ein elektronisches Vergabeverfahren. Die zur Nutzung der e-Vergabe-Plattform einzusetzenden elektronischen Mittel sind die Clients der e-Vergabe-Plattform und die elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform. Diese werden über die mit „Anwendungen“ bezeichneten Menüpunkte auf www.evergabe-online.de zur Verfügung gestellt. Hierzu gehören für Unternehmen der Angebots-Assistent (AnA) und der Signatur-Client für Bieter (Sig-Client) für elektronische Signaturen. Die technischen Parameter der zur Einreichung von Angeboten verwendeten elektronischen Mittel sind durch die Clients der e-Vergabe-Plattform und die elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform bestimmt.

Verwendete Verschlüsselungs- und Zeiterfassungsverfahren sind Bestandteil der Clients der e-Vergabe-Plattform sowie der Plattform selber und der elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform. Weitergehende Informationen stehen auf <https://www.evergabe-online.info> bereit.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Town: Bonn

Postal code: 53113

Country: Germany

E-mail: vk@bundeskartellamt.de

Telephone: +49 228-94990

Fax: +49 228-9499163

Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt, ist der Verstoß unverzüglich bei der Vergabestelle des BMWi (s. Ziffer I.1) zu rügen. Sofern der öffentliche Auftraggeber einer Rüge nicht abhilft, kann ein Nachprüfungsverfahren bei der zuständigen Vergabekammer nur innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des BMWi, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen/können, beantragt werden (§ 160 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen GWB).

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

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie Referat IB6 (Vergaberecht, Vergabepflichtstelle)

Postal address: Scharnhorststraße 34-37

Town: Berlin

Postal code: 10115

Country: Germany

E-mail: buero-ib6@bmwi.bund.de

Telephone: +49 30-186150

Internet address: <http://www.bmwi.de>

VI.5. Date of dispatch of this notice

29/09/2021