

Germany-Bonn: General public services

OJ S 168/2023 01/09/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesministerium für Gesundheit

Postal address: Rochusstr. 1

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: JE2@bmg.bund.de

Internet address(es):

Main address: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/>

I.2. Information about joint procurement

The contract is awarded by a central purchasing body

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=535132>

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=535132>

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

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Leistungen im Bürgerservice des BMG 2024

Reference number: 13200#00005#0005

II.1.2. Main CPV code

75110000 General public services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand dieses Vergabeverfahrens sind Leistungen im Bürgerservice des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) - Auftraggeber. Bei der Auftragsausführung wird der Auftragnehmer als Sachwalter des Auftraggebers tätig. Er hat unter anderem eingehende telefonische und elektronische Bürgeranfragen entgegenzunehmen, zu bearbeiten und zu beantworten. Vorrangiges Ziel hierbei ist es, die Bürgerinnen und Bürger über in den Zuständigkeitsbereich des Auftraggebers fallende Themen qualitativ hochwertig und professionell aufzuklären. Hierbei nimmt der Auftragnehmer hoheitliche Aufgaben wahr, die dem BMG und dessen Geschäftsbereichsbehörden zugewiesen sind. Daher darf der Auftragnehmer bei der Leistungserbringung keine den Interessen des Auftraggebers zuwiderlaufenden Eigen- und/oder Drittinteressen vertreten, Loyalitäts- oder Interessenkonflikten ausgesetzt sein und nicht ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers Weisungen von Dritten entgegennehmen oder beachten.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 2 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE Deutschland

II.2.4. Description of the procurement

Das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) - Auftraggeber - lässt seit vielen Jahren einen Teil der eingehenden telefonischen und elektronischen Bürgeranfragen durch einen externen Dienstleister entgegennehmen, bearbeiten und beantworten. Hierbei nimmt der Dienstleister alle erforderlichen Funktionen eines qualifizierten 1st Level (Frontend) wahr und setzt damit bestimmte vom BMG und dessen Geschäftsbereichsbehörden zugewiesene Aufgaben um. Zudem übernimmt der Dienstleister auch die Funktion des 2nd Level im 115-Verbund. Vorrangiges Ziel des Bürgertelefons ist die professionelle (schnell, verständlich, höflich) und qualitativ hochwertige (kompetente, inhaltlich richtige) Beantwortung von Bürgeranfragen. Die Bürgerinnen und Bürger sollen fachlich, aber auch kommunikativ, kompetent Auskunft erhalten. Dies erfolgt bei gleichbleibend hoher Qualität über verschiedene - auch barrierefreie - Kommunikationskanäle. Das für die Beantwortung der Anfragen erforderliche explizite Wissen stellt der Dienstleister bereit. Das BMG liefert zwar Textbausteine, Links, Literaturhinweise etc., stellt das implizite Wissen und somit die inhaltliche Leistungsfähigkeit der Auskunftgebenden jedoch in die Verantwortung des Dienstleisters.

Informationen, die nicht öffentlich verfügbar sind, stellt das BMG bereit, sofern keine Gründe dagegensprechen. Folgende Bürgertelefone werden gegenwärtig durch das BMG angeboten und sollen künftig durch den Dienstleister bedient werden:

1. Bürgertelefon zur Krankenversicherung: Unter der Rufnummer 030 / 340 60 66 - 01 werden die gesetzlichen Grundlagen sowie deren Hintergründe vermittelt, gesetzliche Ansprüche allgemein erläutert und Anregungen der Bürgerinnen und Bürger entgegengenommen.
2. Bürgertelefon zur Pflegeversicherung: Unter der Rufnummer 030 / 340 60 66 - 02 werden die gesetzlichen Grundlagen sowie deren Hintergründe vermittelt, gesetzliche Ansprüche allgemein erläutert und Anregungen der Bürgerinnen und Bürger entgegengenommen.

3. Bürgertelefon zur gesundheitlichen Prävention: Unter der Rufnummer 030 / 340 60 66 - 03 werden Informationen über Maßnahmen zur Prävention vermittelt. Auch werden unter dieser Rufnummer gesetzliche Ansprüche erläutert.
4. Beratungsservice für Gehörlose und Hörgeschädigte: Alle Nachfrageschwerpunkte des BMG können aktuell und sollen auch weiterhin über Videotelefonie mit zusätzlicher Chat-Möglichkeit und E-Mail (info.gehoerlos@bmg.bund.de) abgefragt und beantwortet werden. Neue ergänzende Kommunikationstechnologien können in Absprache mit dem Auftraggeber für die Wahrnehmung dieses Services eingesetzt werden.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Leistungskonzept / Weighting: 25

Quality criterion - Name: Personalkonzept / Weighting: 25

Price - Weighting: 50

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 2 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Auftraggeberin stehen Optionen zur Verlängerung des Vertragsverhältnisses von 3 x 1 Jahr zu. Die Optionsrechte müssen jeweils spätestens 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich gegenüber dem Auftragnehmer durch eingeschriebenen Brief geltend gemacht werden. Ansonsten endet das Vertragsverhältnis mit Ablauf der vereinbarten bzw. durch das Optionsrecht entsprechend verlängerten Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

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.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- Gesamtumsatz 2020 bis 2022 mit vergleichbarer Dienstleistung
- Durchschnittliche Anzahl der Vollzeitbeschäftigten bzw. Vollzeitäquivalente (VZÄ) in den Jahren 2021 und 2022
- Betriebshaftpflichtversicherung
- Handelsregistrauszug
- Gewerberegistrauszug

- Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit und Gesetzestreue
- Eigenerklärung: Zusicherung, dass nur Mitarbeitende mit Offenlegungspflicht bzgl. Arbeits-/Dienstverhältnissen oder freier Tätigkeit mit gesetzlichen und/oder privaten Kranken- und /oder Pflegeversicherungen sowie sonstigen Dienstleistern des Gesundheitssektors eingesetzt sind und bei Tätigkeit in diesen Bereichen nicht für Vertragsleistungen des BMG eingesetzt werden

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Nachweis des Zugangs bzw. Zugangsvoraussetzungen zu Bundesnetzen
- Erklärung über Ausstattung mit erforderlicher Technik für die Kommunikation zu hörgeschädigten und gehörlosen Menschen
- Erklärung zur E-Mail-Kommunikation und Datenaustausch mit dem BMG und dessen Geschäftsbereichsbehörden und anderen Bundesbehörden in gesicherten Netzen mit automatisierter Ver- und Entschlüsselung
- Erklärung über ausreichende, zweckdienliche und erprobte Ressourcen
- Erklärung über Vorhaltung technischer Infrastruktur
- Leistungserbringung Gebärdentelefon Leistungserbringung Bürgertelefon
- Referenzen Gebärdentelefon
- Referenzen Bürgertelefon

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: no

IV.2. Administrative information

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

Date: 26/09/2023 Local time: 00:00

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: 27/11/2023

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**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Die Vergabekammern des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: vk@bundeskartellamt.de

Telephone: +49 228-94990

Fax: +49 228-9499163

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/08/2023