

Germany-Magdeburg: Telephone and data transmission 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: AOK Sachsen - Anhalt

Postal address: Lüneburger Str. 4

Town: Magdeburg

NUTS code: DEE03 Magdeburg, Kreisfreie Stadt

Postal code: 39106

Country: Germany

Contact person: Justizariat/Vergabestelle

E-mail: katja.wartenberg@san.aok.de

Telephone: +49 3912878-45327

Fax: +49 3912878-845327

Internet address(es):

Main address: <https://san.aok.de/>

Address of the buyer profile: <http://www.dtv.de/Center>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRA6VEX/documents>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRA6VEX>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: gesetzliche Krankenversicherung

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Bereitstellung und Betrieb einer Multichannel Contact-Center Lösung

Reference number: AOK SAN 2023 - 0016

II.1.2. Main CPV code

64210000 Telephone and data transmission services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand zu schließenden Rahmenvertrages ist die Bereitstellung einer hochintegrativen Telekommunikationslösung nebst Dienstleistungen (Multichannel Contact-Center Lösung) auf Basis des Bereitstellungsmodells "Software as a Service (SaaS)" in einer durch den Auftragnehmer betriebenen Private Cloud Infrastruktur.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 7 601 840,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64215000 IP telephone services, 48000000 Software package and information systems

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEE03 Magdeburg, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: AOK Sachsen - Anhalt Lüneburger Str. 4 39106 Magdeburg
Der Betrieb der Multichannel Contact-Center Lösung ist auf Basis des Bereitstellungsmodells "Software as a Service (SaaS)" in einer durch den Auftragnehmer betriebenen Private Cloud Infrastruktur anzubieten. Die Private Cloud Infrastruktur muss aus Gründen des Datenschutzes in Rechenzentren innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) realisiert sein. Die konkrete Lösung für den AG muss für diesen in allen Teilen exklusiv physikalisch separiert aufgebaut sein ("Private Cloud"). Der Bieter muss die Private Cloud Infrastruktur an mindestens zwei Standorten betreiben. Jeder Standort muss dabei die Performancevorgaben zum Betrieb der Lösung allein erfüllen. Sämtliche Zugriffe auf die Plattform dürfen nur aus dem EWR erfolgen.

II.2.4. Description of the procurement

Gegenstand zu schließenden Rahmenvertrages über die Bereitstellung einer hochintegrativen Telekommunikationslösung nebst Dienstleistungen (Multichannel Contact-Center Lösung). Es ist der Betrieb einer Multichannel Contact-Center Lösung auf Basis des Bereitstellungsmodells "Software as a Service (SaaS)" in einer durch den Auftragnehmer betriebenen Private Cloud Infrastruktur anzubieten. Darin ist die erforderliche Hardware zu integrieren. Ziel des Auftraggebers ist es, die notwendigen Lizenzen durch ein flexibles Mietmodell zu beschaffen.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 7 601 840,00 EUR

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:

Die Auftraggeberin hat das Recht, eine Vertragsverlängerung um insgesamt 2 Jahre (1 + 1) zu verlangen.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Maximum number: 3 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Sofern feststeht, dass mehr als 3 Teilnahmeanträge von geeigneten Bewerbern vorliegen, wird die Auftraggeberin die 3 Bewerber zur Abgabe eines Erstangebotes auffordern, welche anhand der erzielten Ergebnisse, die sich nach der Bewertung der Kriterien der Anlage 1 "Anforderungen Eignung und Eignungsprüfung" ergeben, als die 3 geeignetsten Bewerber darstellen.

Nach der Bewertung drücken sich die erzielten Ergebnisse jeweils in einer Gesamtpunktzahl aus. Die Auftraggeberin wird eine Rangfolge unter den Bewerbern anhand der erzielten Gesamtpunktzahl bilden. Der Bewerber mit der höchsten Gesamtpunktzahl führt die Rangfolge an.

Zur Angebotsabgabe werden, eine ausreichende Anzahl geeigneter Bewerber vorausgesetzt, die 3 Bewerber aufgefordert, die die höchsten Gesamtpunktzahlen haben.

Bei einer identischen Punktzahl entscheidet das Losverfahren.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die ausgeschriebenen Leistungsinhalte sind in der "Leistungsbeschreibung Teilnahmewettbewerb" skizziert.

Die Auftraggeberin behält sich ausdrücklich die Anpassung und Konkretisierung einzelner Leistungsbestandteile für die 2. Verfahrensphase vor.

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:

Vorzulegen ist ein einfacher Auszug aus dem Handelsregister (bei Ende der Teilnahmefrist nicht älter als sechs Monate); ausländische Bewerber haben einen entsprechenden Ausdruck /Auszug aus dem Berufs- oder Handelsregister nach Maßgabe der Rechtsvorschriften des Staates, in dem sie ansässig sind, vorzulegen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Die Auftraggeberin fordert im Auftragsfall eine Betriebshaftpflichtversicherung mit jeweils folgenden Deckungssummen im Fall von Personen-, Sach- und Vermögensschäden. Die Höhe darf für Personenschäden eine Mindestdeckungssumme von 2,5 Mio. EUR je Schadensereignis, für Sachschäden mindestens 5,00 Mio. EUR je Schadensereignis sowie für daraus resultierende Vermögensschäden 5,00 Mio. je Schadensereignis nicht unterschreiten.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Die Auftraggeberin fordert im Auftragsfall eine Betriebshaftpflichtversicherung mit jeweils folgenden Deckungssummen im Fall von Personen-, Sach- und Vermögensschäden. Die Höhe darf für Personenschäden eine Mindestdeckungssumme von 2,5 Mio. EUR je Schadensereignis, für Sachschäden mindestens 5,00 Mio. EUR je Schadensereignis sowie für daraus resultierende Vermögensschäden 5,00 Mio. je Schadensereignis nicht unterschreiten.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Referenzliste über vergleichbare und abgeschlossene Leistungen der letzten fünf (5) Jahre.

Auf die Anlage 1 "Anforderungen Eignung und Eignungsprüfung" wird verwiesen.

Zertifizierung des Unternehmensbereichs des Bewerbers/ der Bewerbergemeinschaft, in dem die angebotene Multichannel Contact-Center Lösung gehostet wird, nach DIN ISO/IEC 27001: 2013 oder aktueller in Bezug auf das gesamte Unternehmen oder eine gleichwertige Bescheinigung von akkreditierten Stellen in anderen Mitgliedstaaten.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Referenzliste über vergleichbare und abgeschlossene Leistungen der letzten fünf (5) Jahre:

Vergleichbar sind Leistungen über

aa) die Lieferung, Integration und den Betrieb einer Contact-Center Lösung für Unternehmen mit mindestens zwei Standorten, die

bb) mit Sozialdaten im Sinn des SGB X umgehen und umgehen müssen (wie bspw.

Krankenhäuser, Sozialversicherungsträger oder Unternehmen, die für

Sozialversicherungsträger tätig sind), mit mehreren Standorten, mind. 250 Agenten, und

cc) eine Lösung, die standortübergreifend implementiert ist.

Abgeschlossen sind Referenzprojekte, die seit mindestens sechs (6) Monaten abgenommen und in Betrieb genommen sind oder seit mindestens sechs (6) Monaten produktiv sind.

Zertifizierung des Unternehmensbereichs des Bewerbers/ der Bewerbergemeinschaft, in dem die angebotene Multichannel Contact-Center Lösung gehostet wird, nach DIN ISO/IEC 27001: 2013 oder aktueller in Bezug auf das gesamte Unternehmen oder eine gleichwertige Bescheinigung von akkreditierten Stellen in anderen Mitgliedstaaten.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Über die einzureichenden Unterlagen / Erklärungen / Nachweise zur wirtschaftlichen und finanziellen sowie technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit hinaus, bedarf es der Vorlage von:

- Erklärung zur Einhaltung der Vorgaben des MiLoG;

- Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach Artikel 5k der EU-Verordnung 2022/576;

- Eigenerklärung, dass die geplante Cloud-Infrastruktur der Multichannel Contact-Center Lösung in von Ausschlussgründen Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) sowie der Schweiz, realisiert wird und sämtliche Zugriffe auf die Plattform nur aus der EU, dem EWR und der Schweiz erfolgen.

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: 29/09/2023 Local time: 10:00

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

Date: 20/10/2023

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

1) Auftraggeberin ist die AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse, vertreten durch den Vorstand, Lüneburger Str. 4, 39106 Magdeburg, Deutschland;

2) Die Vergabeunterlagen stehen über das Online-Portal www.dtyp.de/center unter der Bekanntmachungs-ID

CXP4YRA6VEX zum Download zur Verfügung.

Fragen und Hinweise zu den Vergabeunterlagen und zum Gegenstand des Auftrags sind von Rügen deutlich zu trennen. Fragen, Hinweise und Rügen sind auf elektronischem Wege mittels der Bieterkommunikation über das Vergabeportal dtyp.de an die unter I.1. genannte Kontaktstelle zu richten. Sie sind in deutscher Sprache zu formulieren.

Die Antworten werden allen Unternehmen, welche sich auf www.dtyp.de für das Vergabeverfahren registriert haben, automatisch im Wege der Bieterkommunikation über das Vergabeportal zur Verfügung gestellt. Unternehmen, welche die Vergabeunterlagen ohne Registrierung heruntergeladen haben, haben in eigener Verantwortung die weitere Kommunikation der Auftraggeberin zu verfolgen. Dazu werden im Kommunikationsbereich unter der jeweiligen Ausschreibung Frage-/Antwortlisten (Nachinformationen) erstellt, die der Bieter ohne Registrierung einsehen kann und die er dort selbstständig herunterladen muss. Wir weisen darauf hin, dass der Bieter insoweit verpflichtet ist, sich regelmäßig zu informieren und die entsprechenden Informationen abzurufen.

3) Allgemeiner Hinweis Bietergemeinschaften: Bietergemeinschaften haben mit ihrem Angebot eine von allen Mitgliedern unterzeichnete Erklärung abzugeben. Die in Ziffer III.2.1 bis III.2.3 aufgeführten Voraussetzungen und Nachweise sind für alle Mitglieder zu erbringen.

Bietergemeinschaften haften gesamtschuldnerisch für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten;

4) Allgemeiner Hinweis Nachunternehmer: Die Einschaltung von Nachunternehmern für einzelne Teilleistungen ist jeweils möglich. Die Weitergabe von Teilleistungen an Nachunternehmer bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch die Auftraggeberin, § 4 Abs. 4, S. 2. VOL/B bleibt unberührt. Der Bieter muss mit Abgabe des Angebots den Umstand des Einsatzes von Nachunternehmern sowie Art und Umfang der an den/die

Nachunternehmer zu vergebenden Leistungen durch eine entsprechende Eigenerklärung mitteilen und der Auftraggeberin nachweisen, dass ihm im Auftragsfall die erforderlichen Mittel zur Verfügung stehen, indem er jeweils eine entsprechende Verpflichtungserklärung des/der benannten Nachunternehmer(s) zur Zugriffs- und Leistungsfähigkeit vorlegt (§§ 36, 47 VgV). In diesem Fall gilt die Zustimmung der Auftraggeberin mit dem Zuschlag als erteilt. Es wird darauf hingewiesen, dass auch mit dem Bieter verbundene Unternehmen im Sinne des Konzernrechts im Falle einer Einbeziehung in die Leistungserbringung durch den Bieter als Nachunternehmer anzusehen sind.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YRA6VEX

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Bundeskartellamt, Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 22894990

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Paragraph 134 GWB Informations- und Wartepflicht:

(1) Öffentliche Auftraggeber haben die Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung Ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist.

(2) 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.

(3) Die Informationspflicht entfällt in Fällen, in denen das Verhandlungsverfahren ohne Teilnahmewettbewerb wegen besonderer Dringlichkeit gerechtfertigt ist. ...

Paragraph 160 GWB Einleitung, Antrag:

(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 Paragraph 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 Paragraph 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 Paragraph 135 Absatz 1 Nummer 2. Paragraph 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Paragraph 135 Abs. 1 und 2 GWB Unwirksamkeit:

- (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber
 1. gegen Paragraph 134 verstoßen hat oder
 2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist.
- (2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

Paragraph 168 Abs. 2, S.1 GWB Entscheidung der Vergabekammer

Ein wirksam erteilter Zuschlag kann nicht aufgehoben werden.

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/08/2023