

Germany-Hamburg: Customer satisfaction survey
OJ S 235/2019 05/12/2019
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Hamburger Verkehrsverbund GmbH

Postal address: Steindamm 94

Town: Hamburg

NUTS code: DE600 Hamburg

Postal code: 20099

Country: Germany

Contact person: Bereich Schienenverkehr/Planung – Qualitätsmanagement

E-mail: ahrens@hvv.de

Telephone: +49 40325775-466

Fax: +49 40325775-820

Internet address(es):

Main address: www.hvv.de

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Regieorganisation für den ÖPNV im Hamburger Verkehrsverbund (HVV)

I.5. Main activity

Other activity: Organisation des ÖPNV im Hamburger Verkehrsverbund (HVV)

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Erhebung der HVV-Kundenzufriedenheit (2020-2024)

II.1.2. Main CPV code

79342311 Customer satisfaction survey

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand dieser Vergabe ist ein Auftrag für die Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen in den Fahrzeugen von U- und S-Bahnen, Bussen und Schiffen mit dem Schwerpunkt im HVV-Tarifbereich Hamburg AB (Freie und Hansestadt Hamburg sowie angrenzende Landkreise). Der Umfang liegt bei ca. 32 000 Befragungen je Jahr (Stand 2019). Für Art und Durchführung der Erhebungen gibt es exakte Vorgaben, da die Erhebungsergebnisse als wesentlicher Aspekt und Baustein in das HVV-Qualitätssteuerungsverfahren („QSV“) eingebunden sind.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 800 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: Freie und Hansestadt Hamburg sowie daran angrenzende Gebiete der Kreise Pinneberg, Segeberg, Stormarn, Herzogtum Lauenburg sowie im Stadtverkehr Lüneburg.

II.2.4. Description of the procurement

Der Auftraggeber betreibt ein Qualitätssteuerungsverfahren (QSV), mit dessen Hilfe die zwischen Aufgabenträgern (Besteller) und Verkehrsunternehmen (Ersteller) vereinbarte Qualität der Leistung kontrolliert und sichergestellt werden soll. Das System verfolgt einen dynamischen Ansatz, um Weiterentwicklungen der Qualität anzustoßen. Nicht zuletzt aus diesem Grund werden Kundenzufriedenheitserhebungen als ein wesentlicher Bestandteil des QSV betrachtet. Die Erhebungen werden zweimal jährlich im Frühjahr und Herbst in den Fahrzeugen der am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen durchgeführt.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitserhebungen werden an mit den Verkehrsunternehmen vertraglich festgelegten Zielwerten gespiegelt. Ggf. vorhandene Differenzen sind die Grundlage für eine finanzielle Bewertung der qualitativen Leistungen der Verkehrsunternehmen. Aus diesem Grund kommt der Kontinuität der Erhebungsmethodik höchste Priorität zu, um zu vermeiden, dass methodische Änderungen Einfluss auf die Ergebnisse nehmen.

Diese Ausschreibung betrifft die nächsten 10 Erhebungswellen von Frühjahr 2020 bis Herbst 2024. Es besteht seitens des Auftraggebers eine Verlängerungsoption um ein weiteres Jahr (= 2 weitere Erhebungswellen).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Konzept zur Qualifizierung des Erhebungspersonals / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Qualitätssicherung der Feldarbeit / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Qualitätssicherung der Datenauswertung / Weighting: 10

Price - Weighting: 70

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 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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2019/S 164-403060](#)

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

Title:

Erhebung HVV-Kundenzufriedenheit 2020-2024

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

26/11/2019

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: GVS Gesellschaft für Verkehrsberatung und Systemplanung mbH

Postal address: Herschelstraße 30

Town: Hannover

NUTS code: DE929 Region Hannover

Postal code: 30159

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

Total value of the contract/lot: 800 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer bei der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg

Postal address: Große Bleichen 27

Town: Hamburg

Postal code: 20354
Country: Germany
E-mail: vergabekammer@fb.hamburg.de
Telephone: +49 4042823-149
Fax: +49 4042823-2020

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Vorschriften über die Einlegung von Rechtsbehelfen finden sich in §§ 155 ff. GWB (Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen).

Auf die Zulässigkeitsvoraussetzungen eines Nachprüfungsantrags zur Vergabekammer gemäß §§ 160 ff. GWB wird hingewiesen, namentlich auf die Regelungen des § 160 Abs. 3 GWB, die folgenden Wortlaut hat:

„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 10 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.“ Der Nachprüfungsantrag ist schriftlich bei der Vergabekammer einzureichen und unverzüglich zu begründen. Er muss ein bestimmtes Begehren enthalten (§ 161 GWB).

VI.5. Date of dispatch of this notice

03/12/2019