

**Germany-Berlin: Software package and information systems**

OJ S 191/2023 04/10/2023

Contract notice

Supplies

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH

Postal address: Werbellinstraße 12

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 12053

Country: Germany

E-mail: [ausschreibung@stadtundland.de](mailto:ausschreibung@stadtundland.de)

Fax: +49 3068926009

**Internet address(es):**Main address: <https://www.berlin.de/vergabepattform>Address of the buyer profile: <https://www.berlin.de/vergabepattform>**I.1. Name and addresses**

Official name: WOBEGE Wohnbauten- und Beteiligungsgesellschaft mbH

Postal address: Winkelmannstr. 3-5

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Country: Germany

E-mail: [ausschreibung@stadtundland.de](mailto:ausschreibung@stadtundland.de)**Internet address(es):**Main address: <https://www.berlin.de/vergabepattform>Address of the buyer profile: <https://www.berlin.de/vergabepattform>**I.1. Name and addresses**

Official name: STADT UND LAND FACILITY-Gesellschaft mbH

Postal address: Adele-Sandrock-Straße 10

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Country: Germany

E-mail: [ausschreibung@stadtundland.de](mailto:ausschreibung@stadtundland.de)**Internet address(es):**Main address: <https://www.berlin.de/vergabepattform>Address of the buyer profile: <https://www.berlin.de/vergabepattform>**I.1. Name and addresses**

Official name: SOPHIA Berlin GmbH

Postal address: Mehrower Allee 52

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Country: Germany

E-mail: [ausschreibung@stadtundland.de](mailto:ausschreibung@stadtundland.de)

**Internet address(es):**

Main address: <https://www.berlin.de/vergabepattform>

Address of the buyer profile: <https://www.berlin.de/vergabepattform>

## **I.2. Information about joint procurement**

The contract involves joint procurement

## **I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/2/tenderId/174182>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/2/tenderId/174182>

## **I.4. Type of the contracting authority**

Other type: GmbH

## **I.5. Main activity**

Housing and community amenities

# **Section II: Object**

---

## **II.1. Scope of the procurement**

### **II.1.1. Title**

Einrichtung eines Zentralen Kundenservices -ZKS

Reference number: 2023-08-VV-ZKS

### **II.1.2. Main CPV code**

48000000 Software package and information systems

### **II.1.3. Type of contract**

Supplies

### **II.1.4. Short description**

Zum 01.07. 2024 führt die STADT UND LAND einen Zentralen Kundenservice für das Bestandsmanagement der STADT UND LAND ein. Im Rahmen dieser Maßnahme ist die Beschaffung eines Software-Add-Ons zur bestehenden Software MS Teams erforderlich, das die technischen Anforderungen eines modernen Kundenkontaktcenters, wie zum Beispiel eine zentrale Rufnummernkanalisierung, Anrufsteuerung und Reporting erfüllen muss. Im Rahmen dieser Beschaffung wird darüber hinaus eine Dienstleistung zur Implementierung, Konfiguration und dem Betrieb des Software-Add-Ons benötigt. Die Anbieterin bzw. der Anbieter soll hierbei im Rahmen des Angebots ein für das Projekt geeignetes, von Microsoft zertifiziertes Software-Add-On für die Erweiterung von MS Teams zu einem Kundenkontaktcenter anbieten, das den technischen Anforderungen, die in Kapitel 0 beschrieben werden, entspricht und dieses für die Auftraggeberin bereitstellen.

### **II.1.5. Estimated total value**

### **II.1.6.**

## **Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE300 Berlin

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Leistungsgegenstand ist die Bereitstellung, Implementierung, Einführung, anschließende Betreuung und Weiterentwicklung eines Software-Add-Ons für MS Teams, das dessen Funktionalität als Telekommunikationslösung auf den Level eines Kundenkontaktservice hebt. Der Hersteller dieses Software-Add-Ons muss von Microsoft für speziell diesen Anwendungsfall zertifiziert und in der EU ansässig sein. Die Beschaffung der Lizenzen obliegt hierbei der bzw. dem Anbietenden. Das zu beschaffende Software-Add-On soll für Mitarbeitende des Zentralen Kundenservice der STADT UND LAND und deren Töchter WOBEGE und FACILITY gleichermaßen eingeführt werden. Der Betrieb umfasst insbesondere den technischen Support, Pflegeleistungen, Weiterentwicklungen anhand des jeweils aktuellen Standes der Technik und Verbesserungen insbesondere durch Updates, Upgrades und/oder Patches. Im Rahmen des Angebotes hat die bzw. der Anbietende auf Grundlage der vorliegenden Leistungsbeschreibung ein geeignetes Software-Add-On, das die im vorgehenden Absatz beschriebenen Bedingungen erfüllt, zu benennen. Dieses Software-Add-On sollte alle in Kapitel 3.1.1 und 3.1.2 aufgeführten Funktionen beinhalten und eine Anbindung von weiterer Software zum Beispiel den in Kapitel 3.1.3 beschriebenen Sprachbot als Ergänzung zu den vorhandenen Funktionen mittels einer API-Schnittstelle im weiteren Verlauf des Projekts ermöglichen. Eine Anbindung des derzeit im Aufbau befindlichen Kundenportal (DX-Plattform) kann eine weitere Ergänzung darstellen. Alle für die Einrichtung der Grund- und Erweiterungsfunktionen (siehe Kapitel 3.1.1 und 3.1.2) benötigten Softwarelizenzen sind zu benennen, anzubieten und einzupreisen. Die Auftraggeberin behält sich vor, die spezifizierten Lizenzen gegebenenfalls aus bestehenden Rahmenverträgen zu beziehen und beizustellen. Die Anbindung des Software-Add-Ons an Power BI und SQL (SSIS und SSRS) muss ebenfalls von Beginn an berücksichtigt und umgesetzt werden. Weitere Leistungen sind Beratung, Integration in die vorhandene Infrastruktur, Bereitstellung der relevanten Workflows, Erledigung von notwendigen Customizing-Aufgaben sowie Schulungsmaßnahmen.

#### **II.2.5. Award criteria**

Criteria below

Quality criterion - Name: Leistungspunkte aus dem Kriterienkatalog / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Konzept zur Umsetzung der Leistung / Weighting: 10

Price - Weighting: 60

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **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:

Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der 48 Monate Mindestlaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt 10 Jahre.

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

Envisaged number of candidates: 20  
Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Anhand der eingereichten Teilnahmeanträge sowie der veröffentlichten Eignungskriterien werden in der 1. Stufe die geeigneten Bewerberinnen bzw. Bewerber ausgewählt, die in der 2. Stufe auf Basis der Aufgabenstellung/ Leistungsbeschreibung zur Abgabe eines verbindlichen Angebotes aufgefordert werden. Alle geeigneten Bewerber werden im Rahmen der Aufforderung zur Angebotsabgabe berücksichtigt.

### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Für den Fall, dass das Vertragsverhältnis mit dem in diesem Vergabeverfahren beauftragten Bieter

innerhalb eines Jahres aufgrund von Insolvenz, Kündigung oder anderer vergleichbarer Gründe (bspw.

Vertragsaufhebung im gegenseitigen Einvernehmen) beendet wird, behält sich der Auftraggeber vor, die Leistungen unter Einhaltung der angebotenen Preise an einen anderen Bieter dieses Vergabeverfahrens zu vergeben, beginnend mit dem Bieter mit dem nächstwirtschaftlicheren Angebot.

Optionaler Abruf von Personenstundensatz im Themenschwerpunkt Projekt- und Anforderungsmanagement zur Erbringung von Leistungen mit aufwandsbezogener Abrechnung zur Weiterentwicklung des Software-Add-Ons (gemäß Leistungsbeschreibung Abschnitt 4.3).

Optionaler Abruf von Personenstundensatz im Themenschwerpunkt Technologie (Architektur, Frontend- oder Backend- oder Fullstack-Entwicklung, Qualitätssicherung, IT-Support) zur Erbringung von Leistungen mit aufwandsbezogener Abrechnung zur Weiterentwicklung des Software-Add-Ons (gemäß Leistungsbeschreibung Abschnitt 4.3).

Optionaler Abruf von Personenstundensatz im Themenschwerpunkt Design (UX- und Visual /UI-Design) zur Erbringung von Leistungen mit aufwandsbezogener Abrechnung zur Weiterentwicklung des Software-Add-Ons (gemäß Leistungsbeschreibung Abschnitt 4.3).

Optionale Bereitstellung eines Werkzeuges zur Dokumentation und Verwaltung der Tests (strukturierte Erfassung der benannten Daten, Hosting, Datenexport)

Optionale Bereitstellung eines weiteren Software-Add-Ons "Sprachbot" inklusive Implementierung in der Gesamtlösung und Anbindung an das ZKS und die DX-Plattform (Kundenportal) (gemäß Leistungsbeschreibung Abschnitt 3.1.3)

Optionale Lizenzkosten des ergänzenden Software-Add-Ons "Sprachbot" für die notwendige Menge an Lizenzen (gemäß Leistungsbeschreibung Abschnitt 3.1.3)

Anbindung der Sophia

### **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**

Ergänzung zu II.2.9) Die in diesem Teil der Bekanntmachung angegebene Zahl ist aus technischen Gründen hinterlegt. ALLE geeigneten Unternehmen werden im Rahmen der Aufforderung zur Angebotsabgabe aufgefordert ein Angebot einzureichen.

### 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:

1. Eigenerklärung der Bewerberin bzw. des Bewerbers über das Vorliegen einer Eintragung in das Berufsregister (z. B. Handelsregister).
2. Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit gemäß §§ 123, 124 GWB – zwingende und fakultative Ausschlussgründe.
3. Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 21 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz (SchwarzArbG), § 21 Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG).
4. § 19 Abs. 1 Mindestlohngesetz (MiLoG), § 98c Aufenthaltsgesetz (AufenthG) und § 22 Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz (LkSG). Diese Erklärung ist eine Mindestanforderung. Die Auftraggeberin wird über die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer, auf dessen Angebot der Zuschlag erteilt werden soll, einen Auszug aus dem Wettbewerbsregister anfordern und diesen ihrer bzw. seiner Entscheidung über die Eignung zugrunde legen.
5. Erklärung gemäß § 9 BerlAVG, § 13 Landesgleichstellungsgesetz (LGG) und § 1 Abs. 2 Frauenförderverordnung (FFV) das geltende Gleichbehandlungsrecht zu beachten, je nach Anzahl der Beschäftigten gemäß § 3 FFV eine oder mehrere der in § 2 FFV aufgeführten Maßnahmen der Frauenförderung und/oder der Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie durchzuführen und sicherzustellen, dass zur Vertragserfüllung eingeschaltete Nachunternehmer sich ebenfalls zur Durchführung solcher Maßnahmen bereit erklären. Die Erklärung ist eine Mindestanforderung.

#### III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Vorliegen einer branchenüblichen Berufshaftpflichtversicherung für Sach- und Vermögensschäden. Form des Nachweises: Kopie einer gültigen Versicherungspolice bzw. vorhabenbezogene Zusage der Versicherung für den Fall der Beauftragung.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Vorliegen einer branchenüblichen Berufshaftpflichtversicherung für Sach- und Vermögensschäden. Form des Nachweises: Kopie einer gültigen Versicherungspolice bzw. vorhabenbezogene Zusage der Versicherung für den Fall der Beauftragung.

#### III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1. Nachweis der Zertifizierung gemäß DIN ISO 27001. Als Nachweis für einen technisch sicheren Betrieb, ist durch die Bewerberin bzw. den Bewerber die Zertifizierung gemäß DIN ISO 27001 (oder gleichwertig) einzureichen.
2. Die Bieterin bzw. der Bieter hat den Nachweis zu erbringen, dass das anzubietende Produkt durch Microsoft für die geplante Anwendung zertifiziert wurde.
3. Nachweis zu geeigneten Referenzen  
Durch die Bewerberin bzw. den Bewerber sind mindestens drei Referenzen einzureichen. Mit den einzureichenden Referenzen ist der Nachweis über vergleichbar erbrachte Leistungen zu erbringen. Dazu sind mit dem Auftragsgegenstand vergleichbare Referenzen (Einführung

eines Kundenkontaktcenters auf Basis einer M365 Umgebung von Microsoft) aus den letzten drei Jahren (gerechnet ab dem Tag der Absendung der Auftragsbekanntmachung (vgl. Nr. VI. 5) Bekanntmachungstext) unter Angabe der nachfolgenden Angaben einzureichen:

- Angabe der Auftraggeber der Referenz/ Empfänger der Leistung
- Beschreibung Leistungsumfang
- Eine kurze Beschreibung der umgesetzten technischen Lösung und ihre Komponenten
- Wurden Drittsysteme (z. B. SAP, DATASEC, etc.) angebunden? Wenn ja, welche Drittsysteme wurden angebunden?
- Wie hat sich das Projektvorgehen zur Konfiguration und Bereitstellung der Lösung dargestellt?
- Wie viele Mitarbeitende waren bei der Umsetzung des Projektes beteiligt?
- Größe des eingerichteten Kundenkontaktcenters (Anzahl der Vollzeitkräfte im telefonischen Service + Teamleitung und + Administration)
- Benennung eines Ansprechpartners, der kompetent über die Referenz Auskunft geben kann, mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Minimum level(s) of standards possibly required:

zu 1. Nachweis der Zertifizierung gemäß DIN ISO 27001 oder gleichwertig

zu 2. Nachweis, dass das anzubietende Produkt durch Microsoft für die geplante Anwendung zertifiziert wurde bzw. ist

zu 3. Nachweis von mindestens drei geeigneten Referenzen (Einführung eines Kundenkontaktcenters auf Basis einer M365 Umgebung von Microsoft)

### **III.2. Conditions related to the contract**

#### **III.2.2. Contract performance conditions**

- a) Besondere Vertragsbedingungen zu Tariftreue, Mindestentlohnung und Sozialversicherungsbeiträgen
- b) Besondere Vertragsbedingungen zur Frauenförderung
- c) Eigenerklärung Nichtvorliegen von Ausschlussgründen
- d) Eigenerklärung gemäß § 123 und §124 GWB
- e) Eigenerklärung nach Art. 5k Abs. 1 EU-SanktionsVO n.F.

## **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.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue**

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

#### **IV.1.5. Information about negotiation**

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

#### **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: 30/10/2023 Local time: 10:00

### **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: 29/03/2024

## **Section VI: Complementary information**

---

### **VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

### **VI.3. Additional information**

1. Die Bewerbung kann nur berücksichtigt werden, wenn die unter III.1 genannten Teilnahmen-/Mindestbedingungen erfüllt werden und der Nachweis in geeigneter nachvollziehbarer Form, vollständig und fristgerecht bei der unter I.1 genannten Stelle eingeht. Die Bewerbung muss elektronisch erfolgen, die Papierform wird nicht zugelassen.

2. Die Vergabestelle behält sich vor, Eigenerklärungen durch entsprechende Nachweise Dritter von den Bewerbern, die nach der Wertung in der engeren Wahl sind, belegen zu lassen, Die Vergabestelle behält sich weiterhin vor, unvollständige, nicht wie gefordert abgegebene oder fehlende Nachweise, Erklärungen oder sonstige Angaben der Bewerber nachzufordern. Ein Anspruch der Bewerber auf eine derartige Handhabung besteht jedoch nicht. Insbesondere kann die Vergabestelle aus Gründen der Gleichbehandlung und/oder aus zeitlichen Gründen unvollständige Teilnahmeanträge vom Vergabeverfahren ausschließen. Darüber hinaus behält sich die Vergabestelle vor, weitergehende Nachweise, insbesondere zur Eignung der Bieter oder der Nachunternehmer nachzufordern, sofern sie Hinweise auf eine fehlende Eignung hat. Ein solcher entsprechender Nachweis könnte etwa ein Bundes- oder Gewerbezentralregisternachweis sein. Für die Bewerberauswahl werden nur die geforderten und ggf. nachgeforderten Unterlagen berücksichtigt. Darüber hinaus gehende Unterlagen sind nicht gewünscht.

Der Auftraggeber stellt Interessenten unter der Internetadresse <http://www.berlin.de/vergabepattform> die Formulare zum Teilnahmeantrag zur Verfügung. Die

Bewerbungsunterlagen sind zum Nachweis der Einhaltung der Teilnahmebedingungen der Bekanntmachung vom Bewerber auszufüllen und mit dem Teilnahmeantrag vom Auftraggeber einzureichen. Der Bewerberbogen ist als offene Excel-Datei und pdf. mitzuliefern.

Macht ein Bewerber von der Möglichkeit Gebrauch, Nachunternehmer vorzusehen, so ist der auf den Nachunternehmer entfallende Leistungsanteil zu benennen. Die Angebote sind elektronisch einzureichen.

Die elektronischen Angebotsabgabe kann elektronisch in Textform nach BGB erfolgen.  
TEILNAHMEANTRÄGE/ANGEBOTE IN PAPIERFORM WERDEN NICHT GEWERTET

### **VI.4. Procedures for review**

#### **VI.4.1. Review body**

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin

Postal address: Martin-Luther-Str. 105  
Town: Berlin  
Country: Germany  
Telephone: +49 3090138316  
Fax: +49 3090137613

**VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin  
Town: Berlin  
Country: Germany

**VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung oder in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. Im Übrigen sind Verstöße gegen Vergabevorschriften innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen nach Kenntnis gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. Ein Nachprüfungsantrag ist innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der zuständigen Vergabekammer zu stellen (§ 160 GWB). Die o.a. Fristen gelten nicht, wenn der Auftraggeber gem. § 135 Absatz 1 Nr. 2 GWB den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer

Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist. Setzt sich ein Auftraggeber über die Unwirksamkeit eines geschlossenen Vertrages hinweg, indem er die Informations- und Wartepflicht missachtet (§ 134 GWB) oder ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der EU vergeben hat, ohne dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, kann die Unwirksamkeit 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 Vertrages, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsabschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der EU bekannt gemacht, endet die Frist 30 Tage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der EU (§ 135 GWB).

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

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin  
Town: Berlin  
Country: Germany

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

29/09/2023