

Germany-Berlin: Communications equipment

OJ S 223/2022 18/11/2022

Contract notice

Supplies

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Toll Collect GmbH

Postal address: Linkstr. 4

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 10785

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@toll-collect.de**Internet address(es):**Main address: www.toll-collect.de**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y0F64BB/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/CXP4Y0F64BB>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Die Toll Collect GmbH ist eine privat-rechtlich organisierte Gesellschaft des BMDV.

I.5. Main activity

Other activity: Die Toll Collect GmbH betreibt u.a. ein System zur Erhebung und Kontrolle der LKW-Maut in Deutschland.

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Cloud ACD / IVR Marktlösung

Reference number: 19-VST-E-2022

II.1.2. Main CPV code

32570000 Communications equipment

II.1.3. Type of contract

Supplies

II.1.4. Short description

Gegenstand des Unternehmens des Auftraggebers, eine 100 %-ige Tochtergesellschaft der Bundesrepublik Deutschland, sind aktuell der Betrieb eines Systems zur Erhebung und Kontrolle der Lkw-Maut in Deutschland, die Erbringung von technischen und beratenden Leistungen im Zusammenhang mit den Kontrolldiensten des Bundesamts für Güterverkehr und die Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit dem Europäischen Elektronischen Mautdienst (EEMD). Gegenstand des Unternehmens ist ferner die Erbringung von unterstützenden Leistungen zur Unterstützung und Beschleunigung des 4G-Mobilfunknetzausbaus.

Dabei sind die Anliegen und betrieblichen Anforderungen auf Kundenseite bestimmende Faktoren für die Gestaltung der Prozesse. Die Service-Teams des Auftraggebers sind für Kunden, Pächter und Partner Ansprechpartner bei allen Fragen zum Thema Maut- und Mautbuchung. Darüber hinaus werden für einige Geschäftsvorfälle zusätzlich externe Call Center angebunden.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

32551200 Telephone exchanges, 32571000 Communications infrastructure, 45314120 Installation of switchboards, 45314100 Installation of telephone exchanges, 48500000 Communication and multimedia software package, 51300000 Installation services of communications equipment, 64200000 Telecommunications services, 72250000 System and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Toll Collect GmbH Linkstr. 4 10785 Berlin

II.2.4. Description of the procurement

Die bestehende ACD-/IVR-Anlage des Auftraggebers soll durch eine neue, cloudbasierte Lösung, die als SaaS (Software-as-a-Service) betrieben werden soll, abgelöst werden. Mit der neuen Lösung sollen insbesondere die folgenden Ziele erreicht werden:

- Abdecken aller bestehenden und neuen fachlichen Anforderungen, insb. aus dem Bereich KMM, BDS und KC
- Zugriff auf ein erweitertes, marktübliches Feature-Set
- Ausführung wiederkehrender administrativer Tätigkeiten (z.B. Nutzer anlegen/verwalten, Ansagen, etc.) und Konfiguration durch die Fachbereiche
- Hohe Benutzerfreundlichkeit und bessere Übersichtlichkeit durch grafische Routingpläne
- Einfache Aktivierung und Änderung von Routingplänen durch den Fachbereich (Dabei ist auszuschließen, dass ein Fachbereich die Routingpläne eines anderen Fachbereiches ändern kann.)
- Hohe Verfügbarkeit der Lösung
- Steuerung der Flexibilität durch Nutzung beliebiger Devices
- Einhaltung und aktuell halten hoher Daten- und IT-Sicherheitsstandard
- Professioneller Support
- Reduzierung des Aufwands für Updates/Upgrades
- Skalierbarkeit der Lösung für die schnelle und flexible Reaktionen auf Auslastungsschwankungen

- Kein interner Aufwand für Weiterentwicklungen

Die neue ACD-/IVR-Lösung soll sich in die bereits bestehende Systemlandschaft des Auftraggebers einfügen. Hierzu ist eine Anbindung über die bestehenden Schnittstellen erforderlich.

Die zu erbringenden Services umfassen die Konfiguration, Anbindung und den Betrieb einer ACD-/IVR-Anlage als SaaS gemäß festgelegter Servicequalitäten. Die Leistungen dieses Services umfassen insbesondere, aber nicht ausschließlich Folgendes:

- Bereitstellung und Betrieb einer ACD-/IVR-Anlage
- Bereitstellung und Betrieb von Stages für Entwicklung, Test und Produktion
- Ständige Pflege und Aktualisierung (Releasemanagement) der gelieferten Services und Ressourcen im Rahmen des IT Services Managements (ITSM) Prozesse des Auftraggebers
- Vollumfängliche Datensicherung / Backup der gelieferten Ressourcen
- Vollumfängliche Datensicherung / Backup von definierten Objekten
- Wiederherstellung / Disaster Recovery von definierten Objekten
- Herstellen/Aufrechterhalten der Betriebsbereitschaft
- Service-, System-, Kapazitäts-, Performance- und Ressourcenüberwachung
- Wartung der Lösung
- Bereitstellung der notwendigen Import-/Export-Schnittstellen
- Überwachung der Schnittstellen und der Lösung (Monitoring)
- Technischer und fachlicher Support (1st und 2nd Level)
- Einbindung, Koordination und Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Partner- oder Hersteller-Support
- Analyse, Erstlösung und Bearbeitung von Störungen und Fehlertickets
- Sicherstellen des aktuellen Know-hows der Anwender und Administratoren durch Trainingsmaterial und (Nach-)Schulungen

Im Rahmen des Setups und der Einrichtung der Services werden zusätzlich, aber nicht ausschließlich folgende Leistungen benötigt:

- Konkretisierung der fachlichen Anforderungen
- Beratung hinsichtlich der optimalen Umsetzung der Services innerhalb der ACD-/IVR-Lösung
- Implementierung, Konfiguration und Customizing der ACD-/IVR-Anlage und Einbindung in die Systemlandschaft des Auftraggebers
- Einrichten der Kontakt- und Servicekanäle für die einzelnen Hotlines
- Einrichten der Rollen- und Nutzergruppen
- Erst-Anlage der Nutzer
- Einrichten / Konfiguration von Call- und Workflow-Prozessen
- Einrichten der gestellten Ansagetexte
- Eventuelles Customizing an der ACD-/IVR-Lösung
- Einrichten der Support- und Eskalationsprozesse
- Anbindung der Systeme des Auftraggebers über REST-Schnittstellen
- Schulung unterschiedlicher Anwender- und Administrationsrollen

Die Auflistung des Vorbenannten ist nicht ausschließlich und der Auftraggeber behält sich vor, einzelne Aspekte im Rahmen des Verhandlungsverfahrens zu modifizieren.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

II.2.7.

Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 60

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Eine automatische Verlängerung um zweimal jeweils 12 Monate gilt, sofern beide Vertragspartner nicht etwas anderes kommunizieren, 3 Monate vor Vertragsende als vereinbart.

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

Envisaged minimum number: 3Maximum number: 5Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Der Auftraggeber wird max. 5 Bewerber/Bewerbergemeinschaften mit positiver Eignungsprognose für das weitere Verfahren auswählen. Der Auftraggeber behält sich vor, bei Unterschreitung der Mindestzahl von drei zulassungsfähigen Bewerbungen, das vorliegende Vergabeverfahren aufzuheben.

Reduzierungskriterien:

Sollte die Prüfung ergeben, dass mehr als die angegebenen maximalen Bewerber/Bewerbergemeinschaften die geforderten Anforderungen erfüllen, so wird der Auftraggeber, die zur Abgabe eines Angebotes aufzufordernden Bewerber auswählen, die die Eignungsvoraussetzung am besten erfüllen. Um dies zu ermitteln, wird der Auftraggeber jeweils die angegebenen Referenzen bewerten. Die Bewerber mit der höchsten Punktschme werden zur Angebotsabgabe aufgefordert.

Darüber hinaus behält sich der Auftraggeber vor, auch weiter auf diejenigen 4 bzw. 3 Bewerber zu reduzieren, die am besten geeignet sind, wenn ein erheblicher Punktabstand zwischen dem 5.-platzierten Bewerber bzw. den 4.- und 5.-platzierten Bewerbern zu den ersten 3 bzw. 4 Bewerbern nach der Bewertungsmatrix besteht.

Bewertungsschlüssel für die Reduzierung

Zur Bewertung und Gewichtung der Eignungskriterien wird der Auftraggeber eine Bewertungsmatrix verwenden, mittels derer auf Basis der eingereichten Erklärungen /Nachweise/Angaben die technische Leistungsfähigkeit der Bewerber bewertet wird. Hierbei kann ein Bewerber maximal 300 Punkte erreichen, die sich wie folgt auf die einzelnen Kriterien verteilen.

Ergebnis der Bewerberreduzierung

Der Auftraggeber wird auf der Grundlage der dargestellten Bewerberreduzierung die bestplatzierten Bewerber (also diejenigen mit den höchsten Punktzahlen) zur Angebotsabgabe auffordern.

Bei Punktegleichheit entscheidet das Los. Die übrigen Bewerber nehmen am weiteren Verfahren nicht mehr teil und werden hierüber informiert.

Bezüglich der weiteren Ausführungen für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern wird aus Platz- und Übersichtsgründen auf den Punkt "Bewerberreduzierung" gemäß Ziffer 5 Bewerbungsauforderung verwiesen.

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

Die Kontaktdaten der Vergabestelle dürfen nur in dem hier benannten Vergabeverfahren verwendet werden, soweit eine Kommunikation über die Vergabeplattform aus von dem Auftraggeber zu vertretenen Gründen oder aus anderen rechtlichen Gründen nicht möglich ist. Einer Speicherung oder Verwendung der Daten für Informationen, Newsletter oder Angebote außerhalb dieses Vergabeverfahrens wird ausdrücklich widersprochen

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:

1. Aktueller Auszug aus dem Handelsregister/Berufsregister oder eine Kopie desselben (der Auszug soll zum Zeitpunkt des Fristendes für den Teilnahmeantrag nicht älter als 6 Monate sein).
2. Schriftliche Erklärungen folgenden Inhalts und Wortlautes:
 - a) Wir erklären, dass bezüglich unseres Unternehmens keine Ausschlussgründe nach § 123 GWB vorliegen;
 - b) Wir erklären, dass bezüglich unseres Unternehmens keine Ausschlussgründe nach § 124 Abs. 1 Nr. 1 - 4 und Abs. 2 GWB vorliegen.
 - c) Wir erklären, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss nach § 19 Absatz 1 Mi-LoG nicht vorliegen. Wir haben zur Kenntnis genommen, dass auch im Fall der vorstehenden Erklärung öffentliche Auftraggeber jederzeit zusätzlich Auskünfte des Gewerbezentralregisters nach § 150a Gewerbeordnung in der aktuell gültigen Fassung anfordern können und dass bei Aufträgen ab einer Höhe von 30.000 Euro der öffentliche Auftraggeber für die Bieterin / den Bieter, die oder der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister nach § 150a der Gewerbeordnung einholen muss.
 - d) Wir erklären, dass wir im Rahmen des EU-Sanktionspakets, auf Grund der Verordnung (EU) Nr. 2022/576 vom 08. April 2022, sowie der Verordnung (EU) Nr. 833/2014, nicht zu den folgenden genannten Personen, Organisationen oder Einrichtungen gehören:
 - aa) russische Staatsangehörige oder in Russland niedergelassene natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen,
 - bb) juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, deren Anteile zu über 50 % unmittelbar oder mittelbar von einer der unter Buchstabe aa) genannten Organisationen gehalten werden, oder
 - cc) natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, die im Namen oder auf Anweisung einer der unter Buchstabe aa) oder bb) genannten Organisationen handeln,und verpflichten uns, keine Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen mit mehr als 10 % des Auftragswertes einzubinden, die die Tatbestände aa) - cc) erfüllen.
3. Erklärung der Bewerbungsgemeinschaft (Bewerbungsgemeinschaftserklärung): Dem Teilnahmeantrag einer Bewerbungsgemeinschaft ist eine Erklärung beizulegen, in der sämtliche Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft einem bevollmächtigten Vertreter der Bewerbungsgemeinschaft Vertretungsmacht im Rahmen dieses Vergabeverfahrens einräumen, insbesondere hinsichtlich der rechtsverbindlichen Abgabe und Entgegennahme von Erklärungen sowie der Vornahme von Verfahrenshandlungen.
4. ggf. Verpflichtungserklärung von Unterauftragnehmer
5. Geheimhaltungsvereinbarungsbedingungen

6. Sonstiges: Ausländische Bewerber/Bieter haben vergleichbare, für den Sitz des Unternehmens geltende Nachweise vorzulegen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

1. Erklärung über den Umsatz

a) Erklärung über den Gesamtumsatz in Euro (netto) des Unternehmens in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, d. h. für die Geschäftsjahre, welche in den Jahren 2019, 2020, 2021 abgeschlossen wurden (siehe Eignungsformblatt), sofern das Unternehmen länger als 3 Jahre am Markt ist. Auf Verlangen sind geeignete Nachweise (z.B. Bilanzen und Jahresabschlüsse oder vergleichbare Dokumente) vorzulegen.

b) Erklärung zum Umsatz in dem Tätigkeitsbereich des Auftrags in Euro (netto) des Unternehmens in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, d. h. für die Geschäftsjahre, welche in den Jahren 2019, 2020, 2021 abgeschlossen wurden (siehe Formblatt Eignungsangaben), sofern das Unternehmen länger als 3 Jahre am Markt ist. Auf Verlangen sind geeignete Nachweise (z.B. Bilanzen und Jahresabschlüsse oder vergleichbare Dokumente) vorzulegen. Dazulegen ist der Umsatz bezüglich der Leistungsart im Bereich von ACD / IVR Markt-lösungen, die Gegenstand der Vergabe ist.

2. Erklärung zur Berufshaftpflicht-/Betriebshaftpflichtversicherung: Gefordert ist die Erklärung einer Berufs- / Haftpflichtversicherung mit Angabe der Deckungssumme je Versicherungsfall

- für Personenschäden

- für sonstige Schäden (Sach- und Vermögensschäden)

Mit Angabe des Versicherungsunternehmens, wobei die Gesamtleistung für alle Versicherungsfälle eines Versicherungsjahres jeweils das Zweifache dieser Deckungssumme beträgt.

Alternativ kann eine Erklärung abgegeben werden, dass im Auftragsfall eine entsprechende Versicherung abgeschlossen werden kann.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Teilnahmeanträge können nur berücksichtigt werden, wenn die unter Ziffer III.1.2) aufgeführten Eignungskriterien jeweils folgende Mindestanforderungen erfüllen (Die Nichterfüllung einer Mindestanforderung führt zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren):

Zu 1a) Erklärung über den Gesamtumsatz

Mindestens durchschnittlicher Jahresumsatz der Jahre 2019, 2020, 2021: 2,5 Mio. Euro (netto)

Zu 1b) Erklärung zum Umsatz in dem Tätigkeitsbereich des Auftrags

Mindestens durchschnittlicher Jahresumsatz in dem Tätigkeitsbereich des Auftrags der Jahre 2019, 2020 und 2021: 1 Mio. Euro (netto)

Zu 2. Erklärung zur Berufshaftpflicht-/Betriebshaftpflichtversicherung

Bestehen einer Berufshaftpflichtversicherung in Höhe von mindestens 5 Mio. Euro für Personenschäden / 5 Mio. Euro für sonstige Schäden (Sach- und Vermögensschäden),

Nachweis zum Zeitpunkt des Schlusstermins für die Einreichung der Angebote nicht älter als sechs Monate bzw. Bescheinigung eines Versicherers, dass eine

Berufshaftpflichtversicherung in dieser Höhe abgeschlossen werden kann.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1. Unternehmensdarstellung:

Der Bewerber hat eine Präsentation seines Unternehmens/der Bewerbungsgemeinschaft und ggf. die Einbeziehung von Unterauftragnehmern auf möglichst 2 Seiten einzureichen.

2. Projektsprache:

Der Bewerber versichert, dass die Projektsprache Deutsch ist und der Schriftverkehr/ Textform im Zusammenhang mit dem Projekt in deutscher Sprache erfolgt.

3. Angaben zu Unternehmensreferenzen, die hinsichtlich Art und Umfang der Leistungen mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar sind.

Durch den Bewerber/ die Bewerbungsgemeinschaft sind folgende nach ihrer Art und ihrem Umfang vergleichbare Leistungen nachzuweisen. Für die geforderten Referenzangaben gemäß Ziffer III.1.3), Pkt. 3 stellt die Kontaktstelle ein Formular (siehe Eignungsformblatt) mit den Bewerbungsformblättern sowie einen Referenzanforderungskatalog zur Verfügung, das von den Bewerbern genutzt werden soll. Angaben zu ausgeführten Referenzprojekten des Bewerbers, die hinsichtlich Art und Umfang der Leistungen mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar sind, werden nachfolgend beschrieben.

Die Darstellung aller Referenzen muss folgende Angaben beinhalten:

- Name des Unternehmens/Bewerbers /Mitglieds der Bewerbungsgemeinschaft, welcher die Referenz erbracht hat.
- Name und Adresse des Referenzauftraggebers sowie Benennung des dortigen Ansprechpartners mit Telefonnummer / E-Mailadresse. (Zur Überprüfung der Referenz erforderlich. Die Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben und die Bestimmungen des DSGVO eingehalten)
- Benennung des Referenzprojektes
- Kurzbeschreibung des Referenzprojektes
- Zeitraum der Leistungserbringung
- Anzahl der beim Referenzauftraggeber mit dieser Referenz aktiv/parallel arbeitenden Agenten
- Erbringung der Leistungsart und -umfang

Verlangt werden Angaben zu ausgeführten Referenzprojekten, die hinsichtlich Art und Umfang der Leistungen mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar sind. Als von der Art der Nutzung vergleichbare Referenzen werden von dem Auftraggeber ausschließlich folgende Leistungen angesehen:

Referenz - Einführung und technischer Betrieb einer Cloud basierten ACD / IVR

Lösung (für öffentliche oder private Auftraggeber)

- Anzahl der aktiv/parallel arbeitenden Agenten
- Leistungsart
- Projektmanagement:
 - o Ganzheitliche Konzeption und Planung
 - o Aktives Projekt-, und Risiko-Management, Statusverfolgung
 - o Bereitstellung von Templates für die Projektdurchführung
- Umsetzungsphase:
 - o Aufnahme Anforderungen
 - o Anbindung relevanter Umsysteme
 - o Konfiguration / Customizing
 - o Individuelle Entwicklungen
- Migration/Transition:
 - o Planung und Durchführung der Migration inkl. unterstützender Dienstleister-steuerung
 - o Methodische Unterstützung beim Know-How-Transfer
 - o Training und Schulung der Mitarbeiter
- Support und Wartung:
 - o Unterstützung bei der Überführung des Umsetzungsprojektes in den Betrieb
 - o Support Services gemäß SLAs
- Operativer Betrieb (24/7)
- Routing:

- o Skillbased Routing
 - o VIP-Kunden
 - o Frei konfigurierbares Routing
 - Sprachdialog:
 - o Mehrsprachige Ansagen
 - o Dynamisches Sprachdialogsystem
 - Grundfunktionen:
 - o Kundenzufriedenheitsbefragung
 - o Anbindung weiterer Kanäle, insbesondere Chat
 - o Remote Zugriff
 - Auswertungen:
 - o Kennzahlen Reporting
 - o Benachrichtigung bei Abweichung von Schwellenwerten der Kennzahlen
 - Leistungsumfang
 - Projektvolumen in PT (Personentage)
 - Abdeckungsgrad der ausgewählten funktionalen Anforderungen, Dienstleistungen und Services der referenzierten ACD-/IVR-Lösungen (Es wird verwiesen auf den Referenzanforderungskatalog.)
- Erforderlich sind 3 Referenzen

4. Angaben zur vorgesehenen Projektleitung einschließlich deren persönliche Referenzerfahrung:

Für die Vorstellung der vorgesehenen Projektleitung gemäß III.1.3) Pkt. 4.1 einschließlich deren per-sönliche Referenzerfahrung gemäß III.1.3) Pkt. 4.2 stellt die Kontaktstelle ein Formular (siehe Eignungsformblatt) mit den Bewerbungsformblättern zur Verfügung, das von den Bewerbern genutzt werden soll.

4.1 Angaben zur vorgesehenen Projektleitung

Es wird eine Vorstellung der Projektleitung mit Darstellung zu folgenden Kriterien erwartet:

- Name der vorgesehenen Projektleitung
- Name des Unternehmens der Projektleitung
- Berufliche Qualifikation der Projektleitung
- Berufserfahrung in der Position als Projektleitung in Jahren

4.2 Angaben zu persönlichen Referenzen der vorgesehenen Projektleitung

Die persönlichen Referenzerfahrungen der vorgesehenen Projektleitung sollten hinsichtlich Art und Umfang der Leistungen mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar sein und Projekte betref-fen, deren Leistungen in den letzten 3 Jahren erbracht worden sind.

Die Darstellung der Referenzerfahrung muss folgende Angaben beinhalten:

- Name des Unternehmens, bei der die vorgesehene Projektleitung die Referenz erbracht hat
- Name und Adresse des Referenzauftraggebers sowie Benennung des dortigen Ansprechpartners mit Telefonnummer / E-Mailadresse. (Zur Überprüfung der Referenz erforderlich. Die Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben und die Bestimmun-gen des DSGVO eingehalten)
- Benennung des Referenzprojektes
- Kurzbeschreibung des Referenzprojektes
- Zeitraum der Leistungserbringung
- Erbringung der Leistungsart und -umfang
- Leistungsart
- Projektmanagement zur Einführung einer Cloud ACD / IVR Lösung
- Planung und Durchführung der Migration und Überführung des Projektes in den Be-trieb
- Einführung des Betriebes, operatives Reporting von Support und Wartungsarbeiten gemäß vereinbarter SLAs

- Leistungsumfang
- Projektvolumen in PT (Personentage)

Erforderlich ist eine Referenz.

5. Angaben zu den Managementprozessen

Mit dem Teilnahmeantrag hat der Bewerber zum Bestehen folgender Managementprozesse Nachweise einzureichen und Eigenerklärungen zu machen, jeweils verbunden mit der Verpflichtung, dass die Zertifizierungen während der Laufzeit des Vertrages bestehen bleiben:

5.1 Zertifizierung Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001

5.2 Zertifizierung IT-Sicherheitsmanagement DIN ISO/IEC 27001

6. Anzahl der festangestellten Mitarbeiter bezogen auf Vollzeitstellen im Durchschnitt der letzten drei Geschäftsjahre (2019, 2020 und 2021)

Minimum level(s) of standards possibly required:

Teilnahmeanträge können nur berücksichtigt werden, wenn die unter Ziffer III.1.3) aufgeführten Eignungskriterien jeweils folgende Mindestanforderungen erfüllen (Die Nichterfüllung einer Mindestanforderung führt zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren):

Zu 2. Projektsprache:

Der Bewerber versichert, dass die Projektsprache Deutsch ist und der Schriftverkehr/Textform im Zusammenhang mit dem Projekt in deutscher Sprache erfolgt.

Zu 3. Unternehmensbezogene Referenzen:

- Gefordert sind drei Unternehmensreferenzen.
- Je Referenz muss die Anzahl der aktiv/parallel arbeitende Agenten größer als 40 umfassen.
- Bzgl. der Leistungsart müssen je Referenz mindestens 18 von 23 Kriterien abgedeckt sein. (Die dargestellten Leistungsumfänge sind keine Mindestanforderungen, diese werden nur im Rahmen der Bewerberreduzierung herangezogen.)

Zu 4. Angaben zur vorgesehenen Projektleitung einschließlich deren persönliche Referenzierung:

Zu 4.1

- Die vorgesehene Projektleitung muss mindestens 5 Jahre Projektleitungserfahrung besitzen.

Zu 4.2

- Gefordert ist eine persönliche Referenz, deren Leistung in den letzten drei Jahren in der Position als Projektleitung erbracht worden ist.
- Die Referenz muss ein Projektvolumen von mindestens 50 Personentagen (PT) aufzeigen.
- Bzgl. der Leistungsart sind alle 3 Kriterien kumulativ zu erfüllen.

Zu 5 Angaben zu den Managementprozessen:

Es müssen Zertifizierungen zu 5.1 (Zertifizierung Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001) und 5.2 (Zertifizierung IT-Sicherheitsmanagement DIN ISO/IEC 27001) vorliegen.

Zu 6 Anzahl der festangestellten Mitarbeiter:

Die Anzahl der festangestellten Mitarbeiter bezogen auf Vollzeitstellen muss im Durchschnitt der letzten drei Geschäftsjahre (2019, 2020 und 2021) mindestens bei 30 Mitarbeitern liegen.

III.2. Conditions related to the contract

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

Competitive procedure with negotiation

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

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: 19/12/2022 Local time: 10:00

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

Date: 17/11/2022

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.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Unterlagen beizuziehen bzw. zu verlangen. Informationen zu Form, Einreichung, Prüfung und Wertung der Teilnahmeanträge bzw. Angebote sowie zu Bewerber-/Bieterfragen können der Bewerbungsaufforderung /Angebotsaufforderung/ Verfahrensbedingungen entnommen werden.

Das Verfahren wird als Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb mit Be-kanntmachung gemäß § 17 Abs. 1 - 4 VgV durchgeführt.

Der Auftraggeber weist darauf hin, dass allein der Inhalt der vorliegenden EU-weiten Veröffentlichung maßgeblich ist, wenn die Bekanntmachung zusätzlich in weiteren Bekanntmachungsmedien veröffentlicht wird und der Bekanntmachungstext in diesen zusätzlichen Bekanntmachungen nicht vollständig, unrichtig oder verändert wiedergegeben wird. Die enthaltenen Zeitangaben stehen unter dem Vorbe-halt der Anpassung und Aktualisierung.

Die weibliche/divers Form ist der männlichen Form in dieser Ausschreibung und allen zugehörigen Vergabeunterlagen gleichgestellt; lediglich aus Gründen der Vereinfachung wurde die männliche Form gewählt.

Mit der Vergabestelle kommunizieren und elektronisch einen Teilnahmeantrag/Angebot (ohne fortge-schrittene / qualifizierte Signatur/Siegel) einreichen können Sie ausschließlich über das Vergabeportal DTVP. Voraussetzung ist eine entsprechende Registrierung Ihres Unternehmens.

Falls Ihr Unternehmen noch nicht beim Vergabeportal DTVP registriert ist, beachten Sie bitte folgende Schritte:

1. Bitte rufen Sie das Vergabeportal unter der Adresse <https://www.dtv.de/Center/> auf.
 2. Bitte führen Sie die Registrierung dort unter dem Punkt "Registrierung" durch. Dabei ist das kostenlose Basispaket für die Beteiligung an diesem Vergabeverfahren ausreichend. Für den Abschluss der Registrierung und die Aktivierung Ihres Accounts wird Ihnen DTVP aus Sicherheitsgründen eine weitere E-Mail mit Ihren Zugangsdaten zusenden.
 3. Bitte aktivieren Sie Ihren Account, indem Sie sich mit diesen Zugangsdaten anmelden. Wenn Ihr Unternehmen registriert ist, beachten Sie bitte Folgendes:
 1. Bitte melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten bei DTVP an.
 2. Bitte greifen Sie über DTVP unter der Adresse <https://www.dtv.de/Center/> in der Liste auf die Vergabe "Cloud ACD / IVR Marktlösung" zu und klicken Sie auf "Jetzt teilnehmen".
 3. Bitte stellen Sie Bewerber-/Bieterfragen - soweit erforderlich - ausschließlich über die Vergabeplattform über den Button "Kommunikation".
 4. Bitte beachten Sie, dass die Teilnahmeanträge/Angebote ausschließlich über das Bewerber-/Bietertool (herunterzuladen unter dem Button "Teilnahmeanträge"/"Angebote" im Menü) elektronisch eingereicht werden können.
- Für weitere Einzelheiten zum Vergabeverfahren wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.
Bekanntmachungs-ID: CXP4Y0F64BB

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes
Postal address: Villemombler Str. 76
Town: Bonn
Postal code: 53123
Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Hinsichtlich der Einlegung von Rechtsbehelfen wird auf folgende Rechtsvorschriften verwiesen:

§ 134 GWB Informations- und Wartepflicht, § 135 GWB Unwirksamkeit und § 160 GWB

Einleitung, Antrag. Besonders hervorzuheben ist dabei:

134 Abs. II GWB: "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."

§ 160 GWB:

- (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 § 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 § 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 An-gebotsabgabe 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 Auf-traggeber 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 § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Es wird hiermit darauf hingewiesen, dass sämtliche vorgenannten Fristen für die Erhebung von verga-berechtlchen Rügen gegenüber dem Auftraggeber und die Fristen für die Wahrung der Zulässigkeit eines Nachprüfungsverfahrens zu beachten sind.

Aufgrund der Zeichenbegrenzung im Bekanntmachungsformular gelten hinsichtlich des genauen Wortlauts der vorbenannten gesetzlichen Regelungen im Übrigen die Verfahrensbedingungen.

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

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.5. Date of dispatch of this notice

15/11/2022