

Germany-Frankfurt-on-Main: Software package and information systems

OJ S 204/2023 23/10/2023

Contract notice – utilities

Supplies

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: DB Fernverkehr AG (Bukr 13)

Postal address: Europa-Allee 78-84

Town: Frankfurt Main

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Postal code: 60486

Country: Germany

Contact person: Huth, Patrick

E-mail: patrick.huth@deutschebahn.com

Telephone: +49 6926515144

Fax: +49 6926520154

Internet address(es):Main address: <http://www.deutschebahn.com/bieterportal>**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://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/35e5dd1f-3fc5-4224-98d5-18ec148485ef>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/35e5dd1f-3fc5-4224-98d5-18ec148485ef>

I.6. Main activity

Railway services

Section II: Object

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

Customer Care Prozesslösung

Reference number: 23FEA68932

II.1.2. Main CPV code

48000000 Software package and information systems

II.1.3.

Type of contract

Supplies

II.1.4. Short description

Gegenstand dieser Beschaffung sind die Bereitstellung einer Software über das Internet (Software-as-a-Service- / SaaS-Lösung) als Customer Care Prozesslösung zur Nutzung im DB Konzern und weitere zugehörige IT-Dienstleistungen. Die Leistung beinhaltet neben der Bereitstellung der Software die initiale Konfiguration sowie die Umsetzung eines Geschäftsprozesses inkl. der Schnittstellenanbindung. Weitere IT-Leistungen umfassen insbesondere Anpassungen der SaaS-Lösung und Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers im Rahmen der Einführung bzw. Nutzung der SaaS-Lösung beim Auftraggeber, z. B. Schulungen, Entwicklerleistungen insb. zur Anbindung von Umsystemen und Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Dateneingabe.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 0,01 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

48000000 Software package and information systems

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Bundesrepublik Deutschland

II.2.4. Description of the procurement

Kontext:

Die aktuelle CRM-IT-Landschaft der DB Fernverkehr AG besteht aus verschiedenen IT-Systemen. Das zentrale System eLOK, das aktuell viele Kernfunktionalitäten der CRM-Fachdomänen abdeckt, soll im Rahmen eines Projekts abgelöst werden. Übergeordnetes Ziel des Projekts ist es daher, die CRM-IT-Landschaft und wichtige damit verbundene Prozesse der DB Fernverkehr AG zu erneuern.

Ziel der vorliegenden Ausschreibung ist die Beschaffung einer Lösung für die fachliche Domäne „Customer Care (Kundenservice)“. Das heißt, es geht in dieser Ausschreibung ausdrücklich nicht um die vollständige Ablösung der gesamten CRM-IT-Landschaft, sondern um eine einzelne der fachlichen Domänen. Die weiteren Domänen werden separat in anderen Teilprojekten behandelt. Die Integrierbarkeit möglicher technischer Lösungen für die Customer Care-Domäne in eine ganzheitliche CRM-IT-Architektur ist von besonderer Bedeutung, da es zahlreiche Umsysteme gibt, die sowohl innerhalb der fachlichen Domäne Customer Care (Kundenservice) als auch domänenübergreifend zum Einsatz kommen.

Umfang der Beschaffung:

Mit der Ausschreibung wird eine skalierbare, zukunftsfähige Lösung gesucht, mit der sich das steigende eingehende Customer Care Anfragevolumen wirtschaftlich darstellen lässt und mit der sich das Kundenservice-Erlebnis für Reisende so abbilden lässt, dass die Kundenzufriedenheit gesteigert werden kann. Dies beinhaltet die Bereitstellung eines initialen Setups inkl. Konfigurationen, Unterstützung bei der Ausgestaltung von Fachprozessen in der Lösung in einem durch die DB geführten Umsetzungsprojekt,. Mit der Lösung werden die Fachprozesse unter Führung der DB während der Vertragslaufzeit weiterentwickelt und

Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers aus dem aus dieser Ausschreibung resultierenden Rahmenvertrag in Anspruch genommen.

Der gesuchten Lösung wird eine Contact-Center-Lösung vorgeschaltet, die als initialer Eingangspunkt für sämtliche Kontakte (Anrufe, Mails, etc.) dient. Das Contact Center soll ein erstes Routing der Kontakte vornehmen und die Kontakte im Anschluss als Cases an die gesuchte Lösung weiterleiten. Hinweis: Die Contact-Center-Lösung ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung (siehe auch Leistungsbeschreibung (Anlage 1 zum Rahmenvertrag) 4.1 Systemkontext).

Qualitativ-funktionale Ziele:

Es wird eine im Funktionsumfang zukunftsorientierte, die Customer Experience optimierende Customer Care-Lösung gesucht. Die Lösung soll in Hinblick auf die, im Standard verfügbaren Funktionalitäten flexibel anpassbar sein. Dies soll in hohem Maße durch Customizing mittels Konfiguration und Low-Code-Werkzeuge implementierbar sein. Prozessautomatisierungen sollen möglichst ohne Entwicklerkompetenzen konfigurativ und potenziell durch DB-eigene Ressourcen implementiert werden können. Weiterhin sollen die System-Administratoren und das Application Management systemseitig mit effizienten Werkzeugen (z. B. Monitoring-Unterstützung) unterstützt werden. Zudem soll die Lösung die operativen Nutzer:innen optimal unterstützen (z. B. durch intuitive User Experience, intelligente Benutzerführung) und dazu beitragen, dass Onboarding-Aufwände reduziert und Mitarbeitende flexibler eingesetzt werden können. Prozessoptimierung und Automatisierung sowie Entscheidungsfindung sollen durch intelligente Systemfunktionen (z. B. Generierung von Lösungsvorschlägen für Nutzer:innen oder dynamische Automatisierung von Prozessen und Regeln) sowie durch effiziente Einbindung von Informationen aus den Umsystemen (Wissensdatenbanken, Kundendatenquellen, etc.) unterstützt werden können. Entsprechende Funktionen sollen daher systemseitig geboten werden.

Technische Ziele:

Mit der Vergabe wird eine Customer Care-Lösung gesucht, die auch in Zeiten der Hochlast ein effizientes Arbeiten ohne Performance-Einbußen erlaubt. Damit geht eine kurzfristige Skalierbarkeit auf die Lastsituationen einher. Die Usability wird durch intelligente Benutzerführung, moderne User Experience und die Integration vieler Datenquellen, deren Informationen kontextabhängig dargestellt werden können, deutlich erhöht und trägt damit zu einer wesentlichen Qualitätssteigerung im Serviceangebot bei. Die Prozessdurchlaufzeiten sollen durch einen hohen Grad der Automatisierung minimiert werden, z. B. durch die Integration einer Vielzahl von Schnittstellen und automatisierten Entscheidungen. Angestrebt wird eine Lösung, die nicht nur heute führend am Markt ist, sondern dies durch fortlaufende Weiterentwicklung und eigene Erweiterbarkeit über Jahre bleibt. Auch soll das zu beschaffende System mittels Low Code-Eigenschaften in der Lage sein, im Bedarfsfall kurzfristig neue Prozesse oder Prozessanpassungen im Customer Care produktiv zu nutzen. Als Anwendung für eine Vielzahl von Nutzer:innen muss auf der Produktion eine Verfügbarkeit von 98,75% während der Service-Zeiten gewährleistet werden.

Wirtschaftliche Ziele:

Ziel ist ein Preismodell, das Prozess-Automation, sowie die Reduktion der manuellen Prozessbearbeitung im System unterstützt und Aufwände zur Modellierung und Einführung neuer Prozesse berücksichtigt. Manuelle Bearbeitungsprozesse im Bereich Customer Care sollen durch Automation und intelligente Systemfunktionen reduziert und verbleibende manuelle Prozesse optimiert werden. Die migrationsbedingten Aufwände sollen in Bezug auf die Anfangsinvestitionen zur Herstellung des aktuellen Funktionsumfangs möglichst gering ausfallen. Die Schnittstellenanbindung soll effizient abbildbar sein und es werden Preismodelle honoriert, bei denen die Datenflüsse zu den Umsystemen keine zusätzlichen Kosten verursachen.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 0,01 EUR

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

Duration in months: 144

This contract is subject to renewal: no

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

Envisaged number of candidates: 8 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Die Auswahl der Bewerber erfolgt über die Eignungskriterien, die in Ziffer III.1 (Teilnahmebedingungen) aufgeführt sind.

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

Für die Erstellung der Angebote in der Angebotsphase werden Dokumente benötigt, die sensible Informationen über Geschäftsprozesse oder sonstige Geheimnisse der DB enthalten. Eine Veröffentlichung im Teilnahmewettbewerb ist daher nicht möglich. Aus diesem Grund sind die betroffenen Informationen in den Dokumenten Preisblatt (u. a. (Lizenz)Mengen), Leistungsbeschreibung (insb. Kapitel 1.1.2, Kapitel 3.6 und Kapitel 4.1) und Service Level Agreement (insb. Kapitel 2.5) ausgelassen. Die vollständigen Dokumente erhalten Sie mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe.

Hierzu ist zwingend die Abgabe der unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung erforderlich (siehe Vergabeunterlagen).

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:

Angaben und Formalitäten, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Auflagen zu überprüfen:

Alle Unterlagen, Erklärungen und Nachweise sind gemeinsam mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Ein diesbezüglicher Verweis auf frühere Bewerbungen ist nicht zulässig und führt zum Ausschluss. Die Unterlagen sind möglichst gemäß der, in der Bekanntmachung verwendeten Ordnungsnummern zu reihen und zu benennen.

Bei den nachfolgenden Eignungsnachweisen Nr. 1-19 handelt es sich um zwingende Anforderungen. Gibt der Bieter die geforderten Erklärungen, Dokumente und Bescheinigungen gar nicht, unvollständig oder nicht bedingungsgemäß ab, so führt dies zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren.

1. Erklärungen

1) Erklärung, dass kein Insolvenz- oder Sanierungsverfahren oder vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet ist und die Eröffnung auch nicht beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist.

2) Erklärung, dass sich der Bewerber nicht in Liquidation befindet.

3) Erklärung, ob berufliche Verfehlungen vorliegen, die im Gewerbezentralregister eingetragen sind. Darüber hinaus erklärt er, ob derzeit ein Verfahren anhängig ist, das zu einer solchen Eintragung führen kann.

4) Erklärung, dass das Gewerbe ordnungsgemäß angemeldet ist und – sofern nach Maßgabe der Vorschriften des HGB oder des jeweiligen Herkunftslandes eintragungspflichtig – im Handelsregister eingetragen ist.

5) Erklärung zur Sanktionsliste, Embargo- und Außenwirtschaftsvorschriften und EU-Blocking Verordnung.

6) Erklärung, dass das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nicht gegen geltende umwelt- sozial oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat

7) Erklärung, dass das Unternehmen seine Verpflichtung zur Zahlung von Steuer und Abgaben nach den Rechtsvorschriften des Staates, in dem er ansässig ist, oder nach den Rechtsvorschriften des Staates des Auftraggebers erfüllt hat.

8) Erklärung zur kartellrechtlichen Compliance und Korruptionsprävention

9) Erklärung, dass bei der Ausführung eines früheren Auftrags oder Konzessionsvertrags bei der Deutsche Bahn AG oder einem mit ihr gemäß §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen keine wesentliche Anforderung erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt wurde.

10) Erklärung zu §§122-124 GWB

11) Erklärung zu Nicht-Beeinflussung eines Vergabeverfahrens

12) Erklärung zu schweren Verfehlungen

13) Erklärung zu Kenntnis über Verurteilungen/Geldbußen

14) Erklärung zum DB Verhaltenskodex für Geschäftspartner

15) Erklärung zu Tarifbestimmungen und Mindestlohn

16) Erklärung zu Verpflichtung von Nachunternehmern zur Einhaltung von Tarifbestimmungen
Der Bieter gibt die Eigenerklärungen der Ziffern 1-16 mittels des vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Dokuments „Bietereigenerklärung“ ab. Dieses Dokument ist den Vergabeunterlagen beigelegt.

17. Vorlage eines Handelsregistrauszuges nicht älter als 12 Monate

18. Fristgerechtes Einreichen des Teilnahmeantrages

19. Abgabe der unterzeichneten Vertraulichkeitserklärung

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Bei dem nachfolgenden Eignungsnachweis Nr. 20 handelt es sich um eine zwingende Anforderung. Gibt der Bieter das geforderte Dokument gar nicht, unvollständig oder nicht bedingungsgemäß ab, so führt dies zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren.

20. Abgabe des vollständig ausgefüllten Dokuments „Lieferantenselbstauskunft“

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Die Kriterien der technischen Leistungsfähigkeit dienen dazu, dem Auftraggeber ein aussagekräftiges Bild des Bewerbers zu geben.

Bei dem nachfolgenden Eignungsnachweisen Nr. 21 und Nr. 22 handelt es sich um zwingende Anforderungen. Gibt der Bieter die geforderten Erklärungen, Dokumente und Bescheinigungen gar nicht, unvollständig oder nicht bedingungsgemäß ab, so führt dies zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren.

21. Der Bewerber verfügt über ein Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) entsprechend ISO 27001:2013 oder neuer. Entsprechende Prozesse und Standards sind vorhanden, dokumentiert und implementiert. Der Bewerber weist das Vorhandensein eines , durch Dritte (bspw. Zertifizierungsstelle) zertifizierten Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) entsprechend ISO 27001:2013 oder neuer durch Vorlage des Zertifikats nach.

22. Der Bewerber verfügt über eine Infrastruktur zur Datenverarbeitung, welche die Verarbeitung von personenbezogenen Daten ausschließlich an Standorten in Deutschland oder innerhalb der EU oder im EWR zulässt (Gültigkeit der DSGVO, exklusive Drittländer mit Angemessenheitsbeschluss). Bitte reichen Sie Angaben zu den Standorten der Datenverarbeitung sowie zu den technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen ein, welche den Zugriff auf die personenbezogenen Daten von außerhalb der EU bzw. des EWRs verhindern.

Bei den nachfolgenden Eignungsnachweisen Nr. 23-25 handelt es sich um Bewertungskriterien mit Mindestanforderung.

Gibt der Bieter die geforderten Erklärungen, Dokumente und Bescheinigungen gar nicht, unvollständig oder nicht bedingungsgemäß ab, so kann dies zum Ausschluss vom weiteren Vergabeverfahren führen. Nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs werden maximal acht, der zur Erbringung der Leistung geeigneten und zuverlässigen Bieter zur Angebotsabgabe aufgefordert. Erfüllen mehr als 8 Bewerber sämtliche Ausschlusskriterien (Eignungskriterien 1-22) und Mindestanforderungen innerhalb der Bewertungskriterien (Eignungskriterien 23-25), erfolgt die Auswahl der 8 Bewerber, welche zur Abgabe eines Angebots aufgefordert werden, auf Grundlage der über die Mindestanforderungen hinausgehenden Bewertungskriterien (Eignungskriterien 23-25). In der Gesamtwertung der Bewertungskriterien müssen mindestens 33 Prozent erreicht werden, um die Eignungsprüfung zu bestehen. Die genaue Bewertungsmatrix ist der Eignungsmatrix (Anhang B1) zu entnehmen. Nachfolgend werden die Grundanforderungen sowie die Mindestanforderungen (Erreichung Erfüllungsgrad 25%) innerhalb der Bewertungskriterien genannt:

23. Referenzen Customer Care Lösung im Bereich Customer Care / Kundenservice allgemein
Bitte stellen Sie genau drei (3) Ihrer Top-Referenzen der vergangenen 4 Jahre (=Leistung muss zwischen 01.10.2019 und aktuellem Datum erbracht worden sein) zu folgendem Thema dar:

"Bereitstellung einer Customer Care Lösung für einen Kunden in einem mit dem Ausschreibungsgegenstand vergleichbaren Leistungsinhalt bzw. Leistungsumfang"

Zur Bewertung der Vergleichbarkeit werden die folgenden Bereiche betrachtet:

- Leistungsumfang (Vergleichsmaßstab: 1.700 Endanwender)
- Standort und Sprache des Referenzprojektes sowie zur Branche
- Zusammenarbeitsmodell zwischen Kunde und Bewerber
- Leistungsschwerpunkt / erbrachte Leistungen inkl. Kontextbezug
- Komplexität der erbrachten Leistungen und des Leistungsumfelds
- Eingesetzte Technologien inkl. Kontextbezug

Grundanforderung an jede einzelne Referenz:

- Leistungszeitraum beträgt mindestens 6 Monate innerhalb der vergangenen 4 Jahre (=Leistung muss zwischen 01.10.2019 und aktuellem Datum erbracht worden sein). Die Leistungserbringung der Referenz kann vorher begonnen haben und auch noch laufen.
- Alle Referenzen setzen Funktionalitäten aus dem Bereich Customer Care/Kundenservice ein und haben eine Anzahl von mindestens 1.000 Endanwendern
- Der jeweilige Referenz-Kunde des Bewerbers hat seinen Unternehmenssitz innerhalb der EU, EWR oder Schweiz. Der Auftraggeber selbst darf als Referenz-Kunde angefügt werden. Folgende Angaben muss die Darstellung je Referenz beinhalten:
- Name, Anschrift und Branche des jeweiligen Referenz-Kunden
- Angaben zu Standort, Sprache und Zeitraum der Leistungserbringung des Referenzprojektes
- Gesamtvolumen der Leistung (unter Benennung des Volumens der Endanwender-Zahlen, Anzahl der Kundenanfragen, Anzahl der geleisteten Personentage als Implementierungsdienstleistung)
- Beschreibung des Leistungsschwerpunkts / der durchgeführten Tätigkeiten
- Umfang der erbrachten Leistungen und Zielstellung
- Auf Nachfrage des Auftraggebers hat der Bewerber einen Ansprechpartner mit Kontaktdaten beim Referenz-Kunden zu nennen, der für etwaige Rückfragen zum Referenz-Projekt zur Verfügung steht

Bitte verwenden Sie zur Einreichung der Referenzen die Anlage "Anhang B1a_Projektreferenzen Allgemein und Spezifisch" und begrenzen Sie die Ausführungen pro Referenz entsprechend der Vorlage auf maximal 2 DIN A4-Seiten bei einer Schriftgröße von 12 Punkt.

24. Referenzen Customer Care Lösung mit Fokus BPM / LowCode

Bitte stellen Sie genau zwei (2) Ihrer Top-Referenzen der vergangenen 4 Jahre (=Leistung muss zwischen 01.10.2019 und aktuellem Datum erbracht worden sein) zu folgendem Thema dar:

"Bereitstellung einer Customer Care Lösung für einen Kunden in einem mit dem Ausschreibungsgegenstand vergleichbaren Leistungsinhalt bzw. Leistungsumfang"

Zur Bewertung der Vergleichbarkeit werden die folgenden Bereiche betrachtet:

- Leistungsumfang (Vergleichsmaßstab: 1.700 Endanwender)
- Standort und Sprache des Referenzprojektes sowie zur Branche
- Zusammenarbeitsmodell zwischen Kunde und Bewerber
- Leistungsschwerpunkt / erbrachte Leistungen inkl. Kontextbezug
- Komplexität der erbrachten Leistungen und des Leistungsumfelds
- Eingesetzte Technologien inkl. Kontextbezug

Grundanforderung an jede einzelne Referenz:

- Leistungszeitraum beträgt mindestens 6 Monate innerhalb der vergangenen 4 Jahre (=Leistung muss zwischen 01.10.2019 und aktuellem Datum erbracht worden sein). Die Leistungserbringung der Referenz kann vorher begonnen haben und auch noch laufen.
- Alle Referenzen setzen (Plattform-)Funktionalitäten in den Bereichen BPM / Low Code / Dynamic Case Management / Process Mining, im Kontext einer Customer Care Lösung ein und haben eine Anzahl von mindestens 200 Endanwendern. Die genaue Definition der genannten Funktionalitäten findet sich im Glossar (Kapitel 8 der Ausschreibung).
- Der jeweilige Referenz-Kunde des Bewerbers hat seinen Unternehmenssitz innerhalb der EU, EWR oder Schweiz. Der AG selbst darf als Referenz-Kunde angefügt werden. Folgende Angaben muss die Darstellung je Referenz beinhalten:
- Name, Anschrift und Branche des jeweiligen Referenz-Kunden
- Angaben zu Standort, Sprache und Zeitraum der Leistungserbringung des Referenzprojektes

- Gesamtvolumen der Leistung (unter Benennung des Volumens der Endanwender-Zahlen, Anzahl der Kundenanfragen, Anzahl der geleisteten Personentage als Implementierungsdienstleistung)
- Beschreibung des Leistungsschwerpunkts / der durchgeführten Tätigkeiten
- Umfang der erbrachten Leistungen und Zielstellung
- Auf Nachfrage des Auftraggebers hat der Bewerber einen Ansprechpartner mit Kontaktdaten beim Referenz-Kunden zu nennen, der für etwaige Rückfragen zum Referenz-Projekt zur Verfügung steht

Bitte verwenden Sie zur Einreichung der Referenzen die Anlage "Anhang B1a_Projektreferenzen Allgemein und Spezifisch" und begrenzen Sie die Ausführungen pro Referenz entsprechend der Vorlage auf maximal 2 DIN A4-Seiten bei einer Schriftgröße von 12 Punkt.

Die Mindestanforderung für die in 23 und 24 genannten Bewertungskriterien stellen sich wie folgt dar:

- Die Grundanforderungen an eine einzelne Referenz werden erfüllt.
- Die Aufbereitung und Darstellung der Referenz ist teilweise praxisnah, transparent und nachvollziehbar.
- Das beschriebene Referenz-Projekt besitzt hinsichtlich der im Anforderungskriterium genannten Bereiche eine ausreichende Relevanz und ausreichende Vergleichbarkeit mit dem Ausschreibungsgegenstand.
- Die Darstellungen der erbrachten Referenz-Leistung belegen in Summe eine teilweise tiefgreifende, ausreichende Fachkunde / Leistungsfähigkeit in einem anspruchsvollen und komplexen Leistungsumfeld

25. Mitarbeiterzahl

Der Bewerber hat anzugeben, wie viele Mitarbeiter:innen im Bereich Customer Relationship Management oder Customer Service in Vollzeit bei Ihm angestellt sind, deren Profil vergleichbar ist mit den Rollenbeschreibungen in Kapitel 6.5.1. Als Nachweis ist eine Eigenerklärung vorzulegen, aus der die Zahl an Mitarbeiter:innen im gesamten Unternehmen sowie in den jeweiligen Rollen hervorgeht.

Die Mindestanforderung für die Mitarbeiterzahlen pro Rollen stellen sich wie folgt dar:

Mitarbeiter:innen insgesamt: > 150 bis <= 250

Technische:r Architekt:in: > 8 bis <= 12

Entwickler:in: > 16 bis <= 24

BPM-/LowCode-Fachexpert:in: > 24 bis <= 36

Testmanager:in: > 4 bis <= 6

Tester:in: > 8 bis <= 12

Projektmanager:in: > 8 bis <= 12

Business Engineer: > 8 bis <= 12

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

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: 20/11/2023 Local time: 12:00

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: 31/12/2024

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

1) Die Vergabe läuft über das Vergabeportal der Deutsche(n) Bahn AG (<http://www.deutschebahn.com/bieterportal>). Dort finden Sie sämtliche Dokumente. Zur Abgabe eines Teilnahmeantrags und eventuell eines Angebots ist die Registrierung unter Angabe der Vergabenummer (Hinweis auf EU –Vergabe) im Vergabeportal der Deutsche(n) Bahn AG notwendig.

Für technischen oder methodischen Fragen zum Vergabeportal der Deutsche(n) Bahn AG steht die Bieterhotline (+49 8002658638) Mo.-Fr. in der Zeit von 8 bis 16 Uhr zur Verfügung.

2) Soweit der Bewerber bzgl. einzelner Bereiche, für die er ggf. im späteren Verlauf ein Angebot abgeben möchte, nicht über die dazu erforderliche Leistungsfähigkeit und/oder Fachkunde verfügt, kann er sich gemäß § 47 Abs. 1SektVO auf andere Unternehmen berufen. Bewerber, die sich zum Nachweis ihrer Eignung gem. § 47 Abs. 1 SektVO auf die Kapazitäten anderer Unternehmen (Nachunternehmer) stützen, müssen diese Drittunternehmen im Teilnahmeantrag verbindlich benennen und durch eine entsprechende Verpflichtungserklärung des Drittunternehmens nachweisen, dass ihnen im Falle der Zuschlagserteilung die Mittel zur Verfügung stehen, die für die Erfüllung des Auftrags erforderlich sind.

Der Auftraggeber behält sich vor, im Laufe des Vergabeverfahrens eine Aktualisierung der Verpflichtungserklärungen zu verlangen.

Der Auftraggeber überprüft auch bei den benannten Drittunternehmen, ob Ausschlusskriterien nach §§ 123, 124 GWB vorliegen und behält sich vor, die Vorlage von weiteren Eignungsnachweisen zu fordern.

Für Nachunternehmer, die nicht zum Eignungsnachweis nach §. 47 Abs. 1SektVO benannt wurden, gilt folgendes:

Der Auftraggeber behält sich vor, im Laufe des Vergabeverfahrens die Vorlage von Eignungsnachweisen für diese Nachunternehmer zu fordern.

Im Falle eines Austauschs solcher Nachunternehmer behält sich der AG eine erneute Prüfung der Eignung vor.

3) Der Bewerber ist zur vertraulichen Behandlung der gesamten Vergabeunterlagen verpflichtet und hat seine Mitarbeiter sowie sonstige mit der Prüfung / Bearbeitung der Vergabeunterlagen betraute Dritte entsprechend zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

4) Corona-Virus: Der Auftraggeber behält sich vor, wegen möglicher Undurchführbarkeit der hier ausgeschriebenen Leistungen wegen Einschränkungen aufgrund der Corona-Epidemie den Zuschlag nicht zu erteilen/das Vergabeverfahren aufzuheben bzw. einzustellen.

Hinweis des Auftraggebers:

Angebote müssen weiterhin verbindlich sein und den Vergabeunterlagen entsprechen. Von den Vergabeunterlagen abweichende Angebote oder Angebote mit Vorbehalten, z.B. bei Terminen, müssen ausgeschlossen werden. Von entsprechenden Erklärungen bitten wir daher abzusehen.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemomblerstr. 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3, Satz 1, Nr. 4 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist zudem unzulässig, soweit der Antrag erst nach Zuschlagserteilung zugestellt wird (§ 168 Abs. 2, Satz 1 GWB). Die Zuschlagserteilung ist möglich 10 Tage nach Absendung der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung per Fax oder auf elektronischem Weg bzw. 15 Tage nach Absendung der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung per Post (§ 134 Abs. 2 GWB). Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt ferner voraus, dass die geltend gemachten Vergabeverstöße innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnis bzw. – soweit die Vergabeverstöße aus der Bekanntmachung oder den Vergabeunterlagen erkennbar sind – bis zum Ablauf der Teilnahme- bzw. Angebotsfrist gerügt wurden (§ 160 Abs. 3, Satz 1, Nr. 1 bis 3 GWB). Des Weiteren wird auf die in § 135 Abs. 2 GWB genannten Fristen verwiesen.

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/10/2023