

Germany-Cologne: Helpdesk and support services
OJ S 235/2022 06/12/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: DEG Vergabestelle

Postal address: Kämmergasse 22

Town: Köln

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Postal code: 50676

Country: Germany

E-mail: claudia.oberdoerster@deginvest.de

Telephone: +49 22149861870

Fax: +49 2214986931870

Internet address(es):

Main address: <https://www.deutsche-evergabe.de>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

User-Help-Desk & Service-Desk-Experte in 2 Losen

Reference number: 071/2022

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

User-Help-Desk & Service-Desk-Experte in 2 Losen

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 4 350 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

User Help Desks (Los 1)
Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt
Main site or place of performance: in den Vergabeunterlagen aufgeführt

II.2.4. Description of the procurement

Der Service-Desk ist eine Funktion, die in den Prozessen Incident-Management und Service Request Fulfillment verankert ist und Schnittstellen in das Change-Management und Problem-Management hat. Er ist die zentrale Anlaufstelle für Störungen und Service-Wünsche in Form eines Single Point of Contact für die Anwender. Anwender sind grundsätzlich alle Mitarbeiter und Externe, wobei nach Art der jeweiligen Aufgabengebiete andere Schwerpunkte und unterschiedliche Fragestellungen an den Service- Desk zu erwarten sind. Ziel des Service-Desk ist es, im Sinne einer hohen Anwenderzufriedenheit die Lösungsraten und die Lösungszeiten auf hohem Niveau zu halten bzw. weiter zu verbessern. Dies soll in enger Zusammenarbeit zwischen dem Dienstleister (User-Help-Desk) und der DEG IT Abteilung erreicht werden. Erfassung und Dokumentation der Bearbeitung aller Calls und Tickets erfolgen in einem von DEG bereit gestellten Service-Desk-Tool (SAP Solution Manager). Jeder Kontakt mit einem IT-Anwender wird vom Service-Desk aufgenommen und bewertet. Dabei werden folgende Ziele unterstützt: • Strukturierung der Anwenderbetreuung, • Zugang zu IT-Serviceleistungen für die Anwender (einheitlicher Kontakt), • Entgegennahme, Qualifizierung, Lösung, Weiterleitung und Abschluss von Incidents, • Dokumentation und Nachverfolgung von Störungen bis zur Lösung, • Information der Anwender über Status und Fortschritt ihrer Anfragen, • Verfügbarkeit von Services innerhalb der abgestimmten Betriebszeiten. Der User-Help-Desk ist zu folgenden Zeiten zu besetzen: • Montag bis Donnerstag: 7:00 Uhr bis 20:00 Uhr • Freitag: 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr • Optionale Betriebszeiten: Montag bis Freitag 5:00 Uhr bis 22:30 Uhr Eine Ausweitung der Bereitschaftszeiten ist grundsätzlich möglich, so dass eine Preisangabe für optionale Tätigkeiten an Samstagen sowie an Sonn- und Feiertagen notwendig ist. Die optionalen Tätigkeiten können von der DEG einseitig abgerufen werden, jeweils mit einer Vorlaufzeit von sieben Kalendertagen. Folgende Personaldichte wird vor Ort erwartet: Mo-Do Personen Fr Personen 7:00 – 8:00 1 7:00 – 8:00 18:00 – 9:00 3 8:00 – 9:00 39:00 – 15:00 5 9:00 – 15:00 5 15:00 – 16:00 3 15:00 – 16:00 3 16:00 – 18:00 2 16:00 – 18:00 2 18:00 – 20:00 1 18:00 – 19:00 1 Die vom 1st Level zu supportenden Produkte und Aufgaben sind im Wesentlichen: • Standard Microsoft Anwendungen (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Visio, Project) Version 2016 und folgende. • SAP CRM (Geschäftspartner, Aktivitäten- und Opportunity-Management) WEBUI, • SAP HR • SAP IDM (Anlage, IT Berechtigungen und Businessrollen verwalten) • Standard Aufgaben im Bereich der Userverwaltung im Microsoft Active Directory, • andere SAP-Standard Module und Eigenentwicklungen, • Exchange Verwaltung (z.B. Abwesenheitsnotiz, Besitzer von Verteilergruppen, • Asset Management, • Installation, Wartung, Ausgabe und Einweisung von Notebooks und Smartphones, • Installation, Wartung und ggf. Austausch von Hardware an den Arbeitsplätzen, • Unterstützung beim Einsatz von Medien- und Videokonferenztechnik, • Bandauslagerung, • Support für die Raumplanungssoftware Rooms (3volutions), • RSA Token Verwaltung und Unterstützung bei der Einrichtung auf Smartphones, • Handbücher und Dokumentationen erstellen, • Verwaltung

und Administration der Mobilfunkverträge, • Projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung, • Mitwirkung bei Revisionsprüfungen und Audits bzgl. Benutzern und Berechtigungen, • Pflegen der Knowledge Base in SharePoint, • Benutzeradministration Innovaphone PBX, • Benutzeradministration Blackberry UEM Server 12, • Warenannahme und Einlagerung im Rahmen des IT Service-Desks, • Reparaturabwicklungen für z.B. Notebooks und Smartphones, • Durchführung von kleineren Hardwarereparaturen. Fragestellungen können sowohl Fragen zur Hardware (Standard DEG Arbeitsplatz: EIZO Monitore, Lenovo Notebooks, Dockingstation und PCs, Fujitsu Terminals, Innovaphone Tele-fone und Jabra Headsets, Ricoh MFP und Arbeitsplatzdrucker, iPhones) als auch zur Soft-ware umfassen und sich neben Problembehebung auch auf Fragen zu speziellen Anwendun-gen beziehen. Themen können beispielsweise sein: • Probleme mit dem Druck aus Microsoft Office (Druckansicht Microsoft Office). • Kann den Geschäftspartner in der Rolle Projektunternehmen nicht im CRM-System finden. • Active Directory User gesperrt. • Fragen zur Handhabung und Einstellungen an Mobilten Endgeräten. • Erfassung und Weiterleitung von Störmeldung des Facility Management. Außerdem gehört die Betreuung der Konferenz-, Schulungs- und Veranstaltungstechnik (Pro-jektoren, Displays, Leinwände, Notebooks, Audio- und Videokonferenzsysteme) zu den Auf-gaben des User-Help-Desk. Bei geringem Supportaufkommen (z.B. in den Randzeiten) wird erwartet, dass zusätzliche zumutbare Tätigkeiten zur Unterstützung der IT-Abteilung durchgeführt werden. Dies könnten unter anderem Tätigkeiten sein wie das Aufsetzen von neuen Rechnern mit Softwarevertei-lung oder die Massenänderungen von Gerätekonfigurationen (z.B. Druckern). Der User-Help-Desk muss zwingend in der DEG Zentrale in Köln vor Ort besetzt werden. Pandemiebedingt ist eine Remote-Lösung einzelner User-Help-Desk Mitarbeiter möglich, die-se kann nur durch die Beauftragung des Auftragsgebers erfolgen. Es kann notwendig wer-den, bei einigen Fragestellungen direkten persönlichen Kontakt zum Anwender aufzunehmen (z.B. zum Austausch von Hardware-Komponenten). Zur Ausübung der Tätigkeit wird ein voll-ständig ausgestatteter Arbeitsplatz im DEG Hauptgebäude innerhalb der IT-Abteilung zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer muss ein Backup-Call-Center mit Verfügbarkeit von 24x7 zur Verfügung stellen, das bei einem Totalausfall den User-Help-Desk Betrieb für die DEG übernehmen kann. (Angabe Preis pro Stunde bei Übernahme durch Backup-Call-Center).

II.2.5. Award criteria

Price

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer verlangen, die Personalstärke um bis zu zwei weitere geeignete Personen zu erhöhen. Die Option(en) können bei Bedarf im vereinbarten Leistungszeitraum gezogen werden. Die Aufnahme der Leistungserbringung durch eine und /oder zwei weitere Personen hat bis spätestens zwei Monate nach Ausübung der Option(en) zu erfolgen.

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

II.2. Description

II.2.1. Title

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: in den Vergabeunterlagen aufgeführt

II.2.4. Description of the procurement

Regelarbeitszeit des Service-Desk-Experten sind 38-42 Wochenstunden und umfassen ca. 220 Personentage pro Jahr. Der Erfüllungsort für die Tätigkeit ist die Zentrale der DEG in Köln. Zu den aktuellen Aufgaben gehört die Unterstützung des User-Help-Desk in der 2nd Level Betreuung der unter Punkt 5.1 genannten Aufgaben. Zu den weiteren Aufgaben gehört die projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen der DEG IT-Abteilung. 5.1 Aufgaben, Tätigkeiten und Einsatz des Service-Desk-Experten Folgende Aufgaben sind zu übernehmen und eigenverantwortlich durchzuführen: • Installation, Wartung, Ausgabe und Einweisung von Notebooks und Smartphones, • Installation, Wartung und ggf. Austausch von Hardware an den Arbeitsplätzen, • Schulungen zu diversen Themen, • Handbücher und Dokumentationen erstellen, • Projektbezogene Mitarbeit und Unterstützung (Life Cycle Management, Infrastruktur, IDM, Teams, Reorganisationen und Kamasys), • Mitwirkung bei Revisionsprüfungen und Audits bzgl. Benutzern und Berechtigungen, • Benutzeradministration Innovaphone PBX, • Benutzeradministration Blackberry UEM Server, • Warenannahme und Einlagerung im Rahmen des IT Service-Desks, • Reparaturabwicklungen für z.B. Notebooks und Smartphones, • Durchführung von kleineren Hardwarereparaturen, • BlackBerry-BES Support, • Mitarbeit im Run and Change für SAP Identity Management, • Eskalationsmanagement, • Support, Administration und Entstörung für die Raumplanungssoftware Rooms (3volutions), • Unterstützung bei Organisationsanpassungen/-änderungen, • Patchlevel und Schwachstellenprüfung bei Clientsystemen, • RSA Token Verwaltung und Unterstützung bei der Einrichtung auf Smartphones, • Service Transition aus dem Test in den Produktivbetrieb, • Support für Kassensysteme der DEG, • Inhouse Trainings Identity Management, • Einrichtung und Support von Arbeitsplätzen für Menschen mit Beeinträchtigung, • Projektmitarbeit Microsoft Teams, • Client Virtualisierung und Betreuung von Sonderarbeitsplätzen, • Betreuung der Medientechnik in den Besprechungs- und Konferenzräumen der DEG als Unterstützung des User-Help-Desks.

II.2.5. Award criteria

Price

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 122-347362](#)

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

Lot No: 1

Title:

User Help Desks (Los 1)

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/09/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 2

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: think about IT GmbH

Town: Bochum

NUTS code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt

Postal code: 44801

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

Total value of the contract/lot: 3 600 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section V: Award of contract

Lot No: 2

Title:

Service-Desk-Experten (Los 2)

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/09/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 2

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: think about IT GmbH

Town: Bochum

NUTS code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt

Postal code: 44801

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

Total value of the contract/lot: 750 000,00 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 des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn

Postal code: 53113

Country: Germany

E-mail: poststelle@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 22894990

Fax: +49 2289499163

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

(1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber/Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Tagen nach Kenntnisnahme rügen.

(2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.

(3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen.

(4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

VI.5. Date of dispatch of this notice

01/12/2022