

Germany-Mönchengladbach: System and support services**OJ S 246/2022 21/12/2022****Contract award notice – utilities****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: NEW AG

Postal address: Odenkirchener Str. 201

Town: Mönchengladbach

NUTS code: DEA15 Mönchengladbach, Kreisfreie Stadt

Postal code: 41236

Country: Germany

Contact person: Norbert Poschen

E-mail: norbert.poschen@new.de

Telephone: +49 2166/688-3245

Fax: +49 2166/688-143245

Internet address(es):Main address: <http://www.new.de>**I.6. Main activity**

Other activity: Versorgung in den Bereichen Energie, Trinkwasser, ÖPNV, Abwasser u. Betrieb Bäder

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**Lieferung von IT-Services im Bereich IT Service Desk als "Managed Services"
(Werkleistungsvertrag)**II.1.2. Main CPV code**

72250000 System and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short descriptionLieferung von IT-Services im Bereich IT Service Desk als "Managed Services"
(Werkleistungsvertrag).

Im Rahmen von Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen der IT-Leistungen und -Strukturen plant die NEW AG in den kommenden Jahren die Vergabe von Teilen ihrer IT-Infrastruktur-Leistungen an einen oder mehrere IT-Dienstleister. Im ersten Schritt plant die

NEW AG die Auslagerung ihrer IT Service Desk Services in Form von "Managed Services" als Werkleistungsvertrag für einen Zeitraum von mindestens 5 Jahren an einen geeigneten IT Dienstleister.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services, 72253100 Helpdesk services, 72260000 Software-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA15 Mönchengladbach, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Mönchengladbach

II.2.4. Description of the procurement

Im Rahmen von aktuellen Standardisierungs- und Optimierungsmaßnahmen der IT-Leistungen und -Strukturen plant die NEW AG in den kommenden Jahren die Vergabe von Teilen ihrer IT-Infrastruktur-Leistungen an einen oder mehrere IT-Dienstleister.

Im ersten Schritt plant die NEW AG die Auslagerung ihrer IT Service Desk Services in Form von "Managed Services" als Werkleistungsvertrag für einen Zeitraum von mindestens 5 Jahren an einen geeigneten IT Dienstleister.

Der IT Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle der ca. 3.300 internen und externen NEW IT-Nutzer für die Meldung und Bearbeitung von IT-Störfällen (Incidents) und IT Standard Service Requests. Bei der Vergabe wird eine marktübliche hohe Erstlösungsrate innerhalb des IT Service Desk angestrebt sowie die Verantwortung des IT Service Desk für die Weiterleitung und das Monitoring aller nicht direkt im IT Service Desk gelösten Incidents und Service Requests in Form von „Tickets“ an nachgelagerte (NEW) IT-Bereiche bis zur endgültigen Lösung und Akzeptanz der Tickets durch die IT-Nutzer. Die Kommunikation mit den NEW IT-Nutzern erfolgt in deutscher Sprache gemäß der in den Vergabedokumenten definierten alternativen Service-Zeitmodelle entweder 12 x 5 Stunden wöchentlich oder 24 x 7 Stunden innerhalb MEZ (mitteleuropäische Zeitzone).

Der Leistungsumfang des IT Service Desk basiert auf der Nutzung eines ITSM-(Ticket)-Tools inklusive CMDB und Self-Service-Portal zur transparenten, strukturierten und priorisierten Verwaltung aller NEW IT-bezogenen Incidents und Standard Service Requests einschließlich notwendiger Interfaces zu vor- und nachgelagerten Systemen zur Erfassung, Weiterleitung und Berichterstattung von Tickets, Events und CMDB-Daten sowie Aufbau und Pflege von Workflows und Prozessen zur Kommunikation mit anderen internen und externen NEW IT Support-Bereichen. NEW nutzt seit 2016 das ITSM-Tool HEAT der Fa. Ivanti. Hinsichtlich Nutzung eines erforderlichen ITSM-Tools inklusive CMDB und Self-Service-Portal für die zukünftigen Service Desk Services durch den Dienstleister fordert NEW die Bewertung und Bepreisung von zwei alternativen Modellen durch den Dienstleister.

Modell 1:

Der Dienstleister stellt ein marktübliches ITSM-Tool einschließlich CMDB und Self-Service-Portal für die Service Desk Services des Dienstleisters mit der erforderlichen Funktionalität und Interface-Anbindung an die vor- und nachgelagerte (NEW) Systemumgebung sowie für den Zugriff und die Nutzung des Tools durch NEW bereit – das vorhandene ITSM-Tool der NEW wird hierbei ersetzt.

Modell 2:

Der Dienstleister nutzt das vorhandene ITSM-Tool inklusive CMDB und Self-Service-Portal der NEW und unterstützt NEW bei der Anpassung der Konfiguration und Ergänzung von benötigter Funktionalität. Ggf. kann der Dienstleister sein eigenes ITSM-Tool über entsprechende Interfaces (in der Verantwortung des Dienstleisters) an das NEW ITSM-Tool anbinden.

Die Erbringung des gesamten Umfangs der Service-Desk-Leistungen des zukünftigen Dienstleisters gemäß der in den Vergabedokumenten spezifizierten fachlichen Anforderungen erfolgt von (remote) Service-Lokationen des Dienstleisters. Die Leistungserbringung erfolgt aus Lokationen des Dienstleisters innerhalb der EU, des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder der Schweiz. Ggf. erforderliche Datenhaltung von Daten des Auftraggebers (z. B. Ticket-Daten) beim Dienstleister erfolgt ebenfalls in Lokationen des Dienstleisters innerhalb der EU, des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder der Schweiz. Der Vergabeentscheidung erfolgt auf Basis des Vergabeprozesses mit Verhandlungsverfahren und vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb Mitte Q4 2022 nach Abschluss der Due Diligence Phase. Auf Basis der geplanten weiteren Vergaben von IT-Infrastruktur-Leistungen der NEW in den kommenden Jahren ist eine Übernahme insbesondere von NEW Rechenzentrums-Dienstleistungen durch den Dienstleister möglich.

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

Negotiated procedure with prior call for competition

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

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 043-112755](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Lieferung von IT-Services im Bereich IT Service Desk als "Managed Services"

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

22/11/2022

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: msg services gmbh

Postal address: Robert-Bürkle-Str. 1

Town: Ismaning

NUTS code: DE21H München, Landkreis

Postal code: 85737

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

- 1) Das vorliegende europaweite Vergabeverfahren ist ein zweistufiges Verfahren nach der SektVO. Die erste Stufe ist der Teilnahmewettbewerb, die zweite Stufe das eigentliche Verhandlungsverfahren, an dem nur noch die geeigneten Bewerber teilnehmen.
- 2) Die Bewerber sollen ihren Teilnahmeantrag unter Nutzung des Bewerbungsbogens zum Teilnahmeantrag digital beim Auftraggeber einreichen. Dieses Dokument ist unter der in Ziffer I.3) dieser Bekanntmachung genannten URL kostenlos verfügbar.
- 3) Der Teilnahmeantrag ist digital über die Vergabepattform einzureichen. Die Abgabe des Teilnahmeantrags ausschließlich in Papierform, per Fax oder E-Mail ist nicht zugelassen.
- 4) Die maximal 8 qualifizierten Bewerber der Stufe 1 werden sodann über die Vergabepattform zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert. Die übrigen Bewerber werden entsprechend der vergaberechtlichen Erfordernisse über ihre Nichtberücksichtigung informiert. Voraussetzung für den Erhalt der vollständigen Unterlagen für die Angebotserstellung ist die Vorlage der bestätigten Geheimhaltungsvereinbarung, welche mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe den Bietern zur Verfügung gestellt wird. Die bestätigte Geheimhaltungsvereinbarung ist innerhalb einer Frist von 3 Werktagen durch den Bieter über das Vergabeportal subreport elektronisch vorzulegen. Anschließend werden die vollständigen Unterlagen zur Angebotserstellung über subreport zur Verfügung gestellt.
- 5) Für den Fall, dass mehr als 8 Bewerber die Eignungsanforderungen erfüllen, erfolgt eine Auswahl entsprechend der Eignungskriterien wie folgt:
Zur Gewichtung der einzelnen Eignungsnachweise sind die jeweiligen Klammerzusätze aufgenommen.
 - a) Es findet eine vergleichende Wertung der Teilnahmeanträge statt,
 - b) Für die entsprechend gewichteten Eignungskriterien erfolgt eine Bewertung nach einer Punkteskala von 0 bis 5 Punkte, deren Anforderungen für die entsprechenden Kriterien transparent in dem Bewerbungsbogen aufgenommen sind,

- c) Die erreichte Punktzahl wird sodann mit der Gewichtung multipliziert und ergibt die gewichtete Punktzahl,
- d) Grundlage für die Auswahl der max. 8 Bewerber im Teilnahmewettbewerb sind die im Ergebnis höchsten Punktzahlen. Die Einzelheiten zum Vorgehen bei der Bewertung sind im Bewerbungsbogen festgelegt.
- 6) Der Teilnahmeantrag ist von den Bewerbern eigenhändig zu unterzeichnen. Im Falle von Bewerbergemeinschaften ist der Teilnahmeantrag von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft oder dem bevollmächtigten Vertreter eigenhändig zu unterzeichnen.
- 7) Für die Bewerberauswahl werden nur die geforderten Nachweise berücksichtigt. Darüber hinausgehende Unterlagen sind nicht erwünscht.
- 8) Sämtliche in der Bekanntmachung geforderten Nachweise, Erklärungen oder sonstigen Angaben müssen bis zum Schlusstermin digital über die Vergabeplattform eingegangen sein. Fehlende Erklärungen können auf Anforderung des Auftraggebers bis zum Ablauf einer zu bestimmenden Nachfrist nachgereicht werden. Sofern fehlende Unterlagen auch dann nicht vorliegen, muss der Bewerber vom weiteren Verfahren ausgeschlossen werden.
- 9) Nachfragen werden nur beantwortet, wenn sie gemäß der Vergabeunterlagen über die Vergabeplattform gestellt werden. Eine Beantwortung gestellter Fragen erfolgt entsprechend der vergaberechtlichen Erfordernisse durch Einstellung der Antworten auf der Vergabeplattform, die die Bewerber regelmäßig zu prüfen haben.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland c/o Bezirksregierung Köln

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de

Telephone: +49 2211472889

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Bieter haben etwaige Verstöße gegen Vergabevorschriften unter Beachtung der Regelungen in § 160 Abs.3 GWB zu rügen. Ein Nachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 GWB unzulässig, soweit:

- 1) der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 2 bleibt unberührt,
- 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
- 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
- 4) mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

VI.5. Date of dispatch of this notice

16/12/2022