

Germany-Neu-Isenburg: Electronic message and information services

OJ S 250/2022 28/12/2022

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Salus BKK

Postal address: Siemensstraße 5a

Town: Neu-Isenburg

NUTS code: DE71C Offenbach, Landkreis

Postal code: 63263

Country: Germany

E-mail: andreas.nithammer@salus-bkk.de

Telephone: +49 6102290952

Internet address(es):Main address: www.salus-bkk.de**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.deutsches-ausschreibungsblatt.de/VN/X-SDO-2022-0053>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.deutsches-ausschreibungsblatt.de/VN/X-SDO-2022-0053>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

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

Cloudbasierte Telekommunikations-Infrastruktur

Reference number: X-SDO-2022-0053

II.1.2. Main CPV code

64216000 Electronic message and information services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Cloudbasierte Telekommunikations-Infrastruktur

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: DE71C Offenbach, Landkreis

NUTS code: DED51 Leipzig, Kreisfreie Stadt

NUTS code: DE803 Rostock, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Description of the procurement

Die Salus BKK (Betriebskrankenkasse) plant in ihren 15 Standorten eine neue, einheitliche TK- / IT-Lösung zu nutzen, die den gegenwärtigen und perspektivisch absehbaren technischen und anwendungsbezogenen Anforderungen gerecht wird.

Zielstellung ist hierbei die Nutzung einer Cloud Lösung, die alle Standorte bedient.

Die technische Auslegung der Systemleistung und der Kapazität obliegt dem Auftragnehmer auf Basis der geforderten Spezifikationen, Leistungsmerkmale und Funktionen.

Der AG stellt im Rahmen der Ausschreibung alle Standorte VoIP-fähig (inkl. PoE und QoS) zur Verfügung, so dass alle Endgeräte (Soft-Clients und Telefone) vollständig auf IP umgestellt werden sollen.

Zukünftig sollen die Mitarbeiter keinen festen Arbeitsplatz mehr haben, sondern mittels Soft- bzw. Call-Center-Clients bzw. VoIP-Endgeräte mit WLAN und Bluetooth aus dem Home-Office arbeiten können. Um Sprache qualitativ hochwertig zu übertragen, erhält jeder Home-Office Mitarbeiter ein IP-Telefon mit WLAN und Bluetooth Headset.

Weiter sollen anfänglich ca. 30 Endgeräte (Ziel max. 150 Endgeräte) als "Hot Desk Arbeitsplätze" in Firmenarbeitsplätzen eingerichtet werden. Dies bedeutet, dass sich mehrere Mitarbeiter an diesem Endgerät anmelden können und sich die Erfassung/Auswertung des Call-Centers dann auf den jeweiligen, angemeldeten Mitarbeiter bezieht.

Die wichtigste Komponente bei der Lösung ist das Call-Center, dass derzeit nur mit Sprache betrieben werden soll.

90% der Mitarbeiter sind Call-Agenten die einzeln, in Ihren Gruppen (67) und als Gesamtheit ausgewertet werden.

Gespräche sollen innerhalb 60 Sekunden entgegengenommen werden.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Technik / Weighting: 30,00

Price - Weighting: 70,00

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Vertrag kann optional 1 Mal um ein weiteres Jahr verlängert werden.

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

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:

Bietererklärung, Bieterauskunft, Kopie der bestehenden Betriebs-/
Berufshaftpflichtversicherung, Auszug aus dem Gewerbezentralregister, Erklärung zur
Scientology-Organisation, Erklärung zur Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 08. April
2022.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Bietererklärung, Bieterauskunft.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Aufbau einer Cloud-Telekommunikationsplattform als Ersatz für ein bisheriges, an mehreren Standorten verteiltes On Premise System des Herstellers Alcatel.
- Insgesamt sollen ca. 300 Teilnehmer als IP-Hardware-Telefone und/oder als Softphones an 15 Standorten und Homeoffice integriert werden
- Weiterhin müssen an den Standorten analoge Anschluss Einheiten realisiert werden, in Leipzig z. Bsp. für eine Durchsage
- Eine Besonderheit ist, dass nahezu alle Teilnehmer als CC-Agent agieren, da die Anrufannahme höchste Priorität hat
- Ein hoher Anteil der Teilnehmer sind Homeoffice Arbeitsplätze. Diese bestehen aus: einem IP-Telefon (angeschaltet mittels WLAN) mit Headset (wahlweise schnurlos über Bluetooth oder schnurgebunden), einem Contact-Center Client und einem UC-Client der mit einer CRM-Software 21C gekoppelt ist.
- Die UC und Contact Clients müssen mittels Öffnung vom CC-Client gemeinsam geöffnet werden
- Das Contact Center muss hochflexibel und ausbaufähig bei der Erstellung des Call Flow und der Statistischen Auswertung sein
- Das Rechenzentrum, in dem das Cloud System installiert ist, muss DSGVO konform und ausschließlich im EU-Raum gehostet sein.
- Der Skope einer vorausgesetzten ISO 27001 nach BSI-Grundschutz Zertifizierung muß das gesamte Cloud System einschließen und gilt ebenfalls für Auslagerungen an Tochtergesellschaften sowie an weitere Unterauftragnehmer.

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 27/01/2023 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: 27/02/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 27/02/2023 Local time: 13:00

Information about authorised persons and opening procedure: entfällt

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Bundeskartellamt, Vergabekammer des Bundes

Town: Bonn

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/12/2022