
telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

I.D.: 90128166

Data publicarii	01.12.23	Coduri CPV	79512000
-----------------	----------	------------	----------

Termenul limita pentru depunere:	12.01.24
----------------------------------	----------

Descriere: Der Beitragsservice sucht mit diesem Vergabeverfahren sechs Dienstleister, die für den Beitragsservice im Wege der Auftragsverarbeitung die telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung durchführen. Die Vergabe teilt sich in zwei unterschiedliche Bereiche und 6 Lose wie folgt auf: - Lose 1 bis 4 (schriftliche und telefonische Vorgangsbearbeitung) und - Lose 5 und 6 (schriftliche Vorgangsbearbeitung). Die zukünftigen Dienstleister müssen über die erforderliche technische Ausstattung (insbesondere EDV, Hard- und Software sowie für die Lose 1 bis 4 über eine ausreichend dimensionierte Telekommunikationsanlage mit ACD-Funktionalität oder eine vergleichbare virtuelle ACD-Lösung) verfügen, um die ausgeschriebenen Leistungen nach den Anforderungen und Bedürfnissen des Beitragsservice erbringen zu können. Die Dienstleister sind für die erforderliche Anbindung ihres Standorts via Datenleitungen an den Beitragsservice verantwortlich. Sie müssen sicherstellen, dass den Vorgaben des Beitragsservice entsprechende Datenleitungen (10 Mbps (Ethernet 10MB/s) zum Zeitpunkt des Leistungsbeginns zur Verfügung stehen. Sollten für die Netzwerkverbindung zwischen Beitragsservice und den Nutzern Tunnel über öffentliche Netzwerke notwendig sein (beispielsweise "VPN über Internet"), so sind diese nach den jeweils aktuellen Empfehlungen der TR-021202 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) zu verschlüsseln. Bei Bietern, die beabsichtigen, die Standleitung unmittelbar mit ihrem Rechenzentrum zu verbinden und die zu bearbeitenden Vorgänge über ein eigenes (firmen-)internes Netz an die Standorte, die für die Bearbeitung zuständig sind, weiterzuleiten, muss das (firmen-)interne Netz mindestens über eine höhere Bandbreite mit besserem Antwortzeitverhalten verfügen, um eine Verschlechterung der Verarbeitungsgeschwindigkeit durch die zusätzlichen Anbindungsstrecken zu vermeiden. Das Rechenzentrum und die gesamte Leitungsführung müssen zwingend nach ISO 27001 zertifiziert sein. Pro Los soll mit dem wirtschaftlichsten Bieter mit Zuschlagserteilung ein Vertrag mit einer Festlaufzeit vom 01.01.2025 bis zum 30.06.2027 geschlossen werden. Daneben soll der Beitragsservice die Möglichkeit zur fünfmaligen Verlängerung des jeweiligen Vertrags um jeweils sechs Monate bis längstens zum 31.12.2029 sowie zur einmaligen Verlängerung um weitere drei Monate (für den Fall der Verzögerung eines nachfolgenden Vergabeverfahrens) haben. Der Beitragsservice ist nicht zur Ausübung der vorgenannten Verlängerungsoptionen verpflichtet. Der Beitragsservice ist darüber hinaus aufgrund des schwankenden Vorgangsaufkommens und möglicher gesetzlicher Änderungen dazu berechtigt, nur einzelne Verträge zu verlängern. D.h. die Ausübung der Verlängerungsoption(en) bzgl. eines Vertrags/Loses verpflichtet den Beitragsservice nicht, sämtliche mit den übrigen Bietern, die den Zuschlag für jeweils ein anderes Los erhalten haben, abgeschlossenen Verträge zu verlängern. Der Beitragsservice kann vielmehr je nach aktuellem Bedarf entscheiden, inwieweit er die pro Los abgeschlossenen Verträge verlängern wird. Die Vertragslaufzeit kann daher bei den Losen 1 -4 oder den Losen 5 und 6 unterschiedlich sein. Der Beitragsservice nimmt im vorliegenden Vergabeverfahren eine so genannte "Loslimitierung" vor. Dies bedeutet, dass jeder Bewerber maximal den Zuschlag auf ein Los erhalten kann. Um den Sinn der Loslimitierung, nämlich Gewährleistung eines transparenten Wettbewerbs und Minimierung eines Insolvenzrisikos des zukünftigen Auftragnehmers, nicht zu unterlaufen, können maximal zwei miteinander verbundene Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG bei der Aufforderung zur weiteren Teilnahme am Vergabeverfahren berücksichtigt werden. Hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass verbundene Unternehmen sich ausschließlich wie folgt beteiligen können: - maximal ein Bewerber für die Lose 1 bis 4 und - maximal ein Bewerber für die Lose 5 und 6. Daher sollten Bewerber, bei denen es sich um verbundene Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG handelt, im Teilnahmeantrag (bspw. mit Hilfe eines Begleitschreibens) eindeutig angeben, welches der betroffenen Unternehmen bei der weiteren Teilnahme berücksichtigt werden soll, falls mehrere verbundene Unternehmen zum Bieterkreis für die Lose 1 bis 4 oder die Lose 5 und 6 gehören würden. Der Beitragsservice wird diese Angaben bei der Auswahl der Bewerber berücksichtigen. II. Gegenstand des Vergabeverfahrens Im Rahmen seiner Aufgabenstellung hat der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio (nachfolgend "Beitragsservice") eine große Zahl von telefonischen und schriftlichen Anfragen von Beitragszahlenden zu beantworten. Die Abwicklung der telefonischen und schriftlichen Anfragen wird unter Nutzung der vom Beitragsservice zur Verfügung gestellten Online-Anwendungen in den Räumen des Auftragnehmers unter Nutzung von technischen Einrichtungen sowie Arbeitsplatzgeräten des Auftragnehmers durchgeführt. Der Begriff "Auftragnehmer" wird nachfolgend grundsätzlich so verwendet, dass gleichzeitig auch der "Bewerber" bzw. "Bieter" gemeint ist.
