

170833-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Callcenter Leistungen über Inbound und Outbound

OJ S 53/2025 17/03/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

E-Mail: vergabestelle1@by.aok.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Callcenter Leistungen über Inbound und Outbound

Beschreibung: siehe Beschreibung der Beschaffung

Kennung des Verfahrens: 045ad82d-9c1d-4dcc-9730-30bc4e91bd85

Interne Kennung: 25-021

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXP4Y6Y59E5 Bietergemeinschaften haben unter Verwendung des Formblattes "Erklärung der Bietergemeinschaft" (Anlage 2) eine von allen ihren Mitgliedern mit dem Namen des Erklärenden versehene Erklärung abzugeben, die die einzelnen Mitglieder der Bietergemeinschaft benennt, sowie eines ihrer Mitglieder als bevollmächtigten Vertreter für den Abschluss und die Durchführung des hiesigen Vertrages sowie für die Durchführung des Vergabeverfahrens bezeichnet. Bietergemeinschaften müssen für den Fall der Auftragserteilung erklären, dass alle ihre Mitglieder gesamtschuldnerisch für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten haften (Anlage 2). Will der Bieter Teile des Auftrags an Unterauftragnehmer als Drittunternehmen vergeben, so muss er diesen Umstand, das vorgesehene Drittunternehmen (falls zumutbar) sowie Art und Umfang der an das Drittunternehmen zu vergebenden Leistungen durch eine entsprechende Erklärung "Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis" (Anlage 3) mitteilen. Der Bieter muss der Auftraggeberin nachweisen, dass ihm im Auftragsfall die erforderlichen Mittel des Drittunternehmens zur Verfügung stehen, indem er die mit dem Namen des Erklärenden und mit Datum und Firmenstempel versehene Erklärung zur Art und Umfang der durch

Drittunternehmen zu erbringenden Leistungen inklusive der mit dem Namen des Erklärenden und mit Datum und Firmenstempel versehenen Verpflichtungserklärung dieser Drittunternehmen vorlegt (Anlage 4 - vgl. § 36 Abs. 1 VgV). Verbindliche Verpflichtungserklärungen der Drittunternehmer (Anlage 4) können bereits bei Abgabe des Angebots, müssen aber spätestens 1 Woche nach Mitteilung, dass das Angebot des betreffenden Bieters zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist (maßgeblich ist der Eingang bei der Vergabe-stelle der AOK Bayern), eingereicht werden. Das Drittunternehmerverzeichnis /Unterauftragnehmerverszeichnis (Anlage 3) muss jedoch bereits mit dem Angebot eingereicht werden.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:

Korruption:

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:

Betrugsbekämpfung:

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:

Zahlungsunfähigkeit:

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:

Falsche Angaben, verweigerte Informationen, die nicht in der Lage sind, die erforderlichen Unterlagen vorzulegen, und haben vertrauliche Informationen über dieses Verfahren erhalten.:

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:

Schwere Verfehlung im Rahmen der beruflichen Tätigkeit:

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen:

Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge:

Entrichtung von Steuern:

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Inbound

Beschreibung: Mit über 4,6 Millionen Versicherten ist die AOK Bayern - Die Gesundheitskasse die größte gesetzliche Krankenkasse in Bayern und die drittgrößte in Deutschland. Die AOK Bayern positioniert sich mit den Werten Gesundheit, Nähe und Einfachheit am Markt. Ziel der AOK Bayern ist es, durch individuelle Serviceleistungen und innovative Produkte im Gesundheitsmarkt ihre Stellung als führende gesetzliche Krankenkasse zu sichern und auszubauen sowie ihre derzeitigen Kunden an die AOK zu binden und neue zu gewinnen. Los 1: Inbound Die AOK Bayern will das telefonische Serviceangebot zu sozialversicherungsrechtlichen und allgemeinen Fragestellungen außerhalb der telefonischen Servicezeiten, sowie zusätzlich samstags, sonntags und an bayern- und bundesweiten Feiertagen ganztags durch einen externen Telefondienstleister sicherstellen lassen. Die

telefonische Servicezeit der AOK Bayern ist aktuell von Montag bis Freitag von 08:00 bis 19:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten werden eingehende Anrufe an den Auftragnehmer geroutet. Die AOK Bayern ist für ihre Versicherten immer erreichbar: tagsüber über die Geschäftsstellen in ganz Bayern mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten und am Feierabend / während der Nacht über ein Servicetelefon. Zu-künftige Servicezeiten können kostenfrei mit einer Vorlaufzeit von 14 Tagen von der Auftraggeberin angepasst werden. Zur Sicherstellung der Erreichbarkeit der AOK Bayern sollen perspektivisch aktionsbezogene Telefonien mit niedrigschwelligen Beratungsangeboten an den externen Dienstleister ausgelagert werden. Konkret geht es um in sich geschlossene Aktionen, die dem Auftragnehmer mit einem fachlichen Input rechtzeitig mit einer Vorlaufzeit von 14 Tagen mitgeteilt werden. Des Weiteren soll der Auftragnehmer einen Überlauf an bereits bekannten Tagen (Faschingsdienstag und Mariä Himmelfahrt) für die AOK Bayern sicherstellen. Die Anzahl der eingehenden Anrufe sind in den beigegeführten Tabellen ersichtlich. Die AOK Bayern bietet ihren Kunden verschiedene multilinguale Inbound-Hotlines an. Diese umfassen aktuell folgende Sprachen: Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch und Ukrainisch. Die Hotlines sind vom Auftragnehmer täglich in der Zeit von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr (außer für bundesweite und bayernweite Feiertage) sicherzustellen. Der Umfang der Hotlines, sowie deren Servicezeiten können jederzeit kostenfrei mit einer angemessenen Vorlaufzeit von der Auftraggeberin geändert werden. Perspektivisch kann im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer auch eine Erweiterung der Sprachen mit z. B. Chinesisch (Mandarin) oder anderen Sprachen anvisiert werden.

Los 2: Outbound Die AOK Bayern will ihre Versicherten zukünftig auch weiterhin telefonisch betreuen. Hierfür werden ausgehende Anrufe für eine definierte Personengruppe initiiert, um ein bestimmtes Serviceerlebnis zu bewirken. Die Beauftragung in Los 2 erfolgt nicht exklusiv. Die Auftraggeberin behält sich vor, einzelne Outbound-Aktionen auch anderweitig, außerhalb dieses Vertrages zu vergeben. Aktuell kann noch kein Anrufvolumen festgelegt werden. Mit dem neuen Auftragnehmer werden erste Schritte in diesem Bereich gegangen. Aufgrund der prognostischen Anrufermenge wird es sich hier um keine Dailer-Kampagnen handeln. Somit sind mit ca. 10.000 Datensätzen pro Outbound-Aktion denkbar. Unabhängig davon gehen wir von einer Erreichbarkeit von 60 % bei maximal fünf Anwahlversuchen je Datensatz aus. Für beide Lose gilt Folgendes: Der Auftragnehmer erhält für eine begrenzte Anzahl an Mitarbeitenden einen Zugang zu einem (auf SAP basierten) Customer-Relationship-Management-System (CRM) der AOK Bayern. Hier haben im Rahmen der Nacharbeit die Kontakterfassung des Telefonates zu erfolgen. Ebenso werden auch Aufgaben an die Auftraggeberin übermittelt. Als weitere Möglichkeiten können Fragen und Kundenwünsche, die durch den Dienstleister aufgenommen werden, über eine von der Auftraggeberin zu definierende Schnittstelle unter Angabe von der Auftraggeberin zu definierenden eindeutigen Identifizierungsmerkmalen weitergeleitet (CC-Schnittstelle) werden. Das Ziel der Weiterleitung oder der Kontaktkanal kann jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen durch die Auftraggeberin geändert werden.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

5.1.4. Verlängerung

Weitere Informationen zur Verlängerung: Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Vertragslaufzeit drei Mal um jeweils ein Jahr zu verlängern ("Verlängerungsoption"). In diesem Fall hat die Auftraggeberin den Auftragnehmer jeweils bis spätestens sechs Monate vor Vertragsende hierüber schriftlich in Kenntnis zu setzen.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: Eigenerklärung zur Eignung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Auftraggeberin überprüft das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB. Die Auftraggeberin hat zudem die Einhaltung der Anforderungen des Art. 5k der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, sicherzustellen. Die Bieter haben hierzu eine ausgefüllte und in Textform mit dem Namen des Erklärenden versehene Eigenerklärung zur Eignung (Anlage 7) einzureichen. Bei Bietergemeinschaften muss die Eigenerklärung zur Eignung für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss die Eigenerklärung zur Eignung auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: Wettbewerbsregister

Beschreibung des Eignungskriteriums: Da die Auftraggeberin ab einem Auftragswert von 30.000 EUR dazu verpflichtet ist, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Abfrage beim Wettbewerbsregister nach dem WRegG vorzunehmen, wird darauf hingewiesen, dass die Bieter auf Anforderung durch die Auftraggeberin einen aktuellen Handelsregistrauszug (nicht älter als 6 Monate) einreichen müssen, aus dem hervorgeht, wer die vertretungsberechtigten Personen sind. Eine Zuschlagserteilung kann in der Regel nur erfolgen, wenn keine Eintragungen im Wettbewerbsregister vorliegen. Bei Bietergemeinschaften muss der Handelsregistrauszug für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss der Handelsregistrauszug auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Betriebshaftpflichtversicherung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis einer angemessenen und gültigen

Betriebshaftpflichtversicherung (angemessen für den Versicherungsfall sind: 2.000.000 EUR

pauschal für Personenschäden, 1.000.000 EUR pauschal für Sachschäden, 250.000 EUR pauschal für Vermögensschäden), nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende, in Kopie vorzulegen. Sofern der Bieter keine aktuell bestehende entsprechende Versicherung abgeschlossen hat, genügt eine Eigenerklärung, in welcher er bestätigt, dass im Fall der Auftragserteilung eine entsprechende Versicherung abgeschlossen wird. Dies hat er der Auftraggeberin spätestens eine Woche nach Mitteilung, dass sein Angebot zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, nachzuweisen. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung für jedes Mitglied einzureichen. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Unbedenklichkeitsbescheinigung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Gültige (nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende) Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes bzw. eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, aus der hervorgeht, dass das Unternehmen seiner Verpflichtung zur Zahlung von Steuern und Abgaben nach den Rechtsvorschriften dieses Landes erfüllt hat. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Bescheinigung einer Krankenkasse

Beschreibung des Eignungskriteriums: Bescheinigung einer Krankenkasse oder eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, über ordnungsgemäße Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge (nicht älter als zwölf Monate bei Angebotsfristablauf). Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Bonitätsprüfung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Auftraggeberin behält sich vor, zur Prüfung der Bonität der Bieter Auskünfte bei der Firma Creditreform einzuholen. Erfolgt eine negative Bewertung (Bonitätsindex zwischen 300 und 600) der Bonität, fordert die Auftraggeberin den Bieter auf, seine Bonität aufgrund aussagekräftiger Unterlagen darzulegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens den Bieter auszuschließen, falls die Darlegung der Bonität nicht gelingt. Sofern für einen Bieter keine Beurteilung der Firma Creditreform vorliegt, behält die Auftraggeberin sich vor, zum Nachweis der Bonität eine Bankauskunft oder andere geeignete Dokumente des Bieters anzufordern. Die vorstehenden Ausführungen gelten auch für alle Mitglieder einer Bietergemeinschaft. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Referenzaufträge

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis über ausreichende Erfahrung mit dem Betrieb eines Inbound-Callcenters (bei einem Angebot auf Los 1) und Erfahrung mit dem Betrieb eines Outbound-Callcenters (bei einem Angebot auf Los 2) durch Nennung von mindestens drei vergleichbaren Referenzaufträgen aus den vergangenen drei Jahren unter Angabe des Auftraggebers des Referenzauftrags einschließlich eines Ansprechpartners des Auftraggebers nebst Telefonnummer für Rückfragen, der Branche des Auftraggebers, des Auftragsinhalts (insbesondere Angabe zu Service-Calls), des Leistungszeitraums und des Volumens an Inbound und / oder Outbound-Calls. Ein Referenzauftrag ist vergleichbar, wenn das Volumen mindestens 80.000 Inbound-Calls (Los 1) und mindestens 30.000 Outbound-Calls (Los 2) während eines Kalenderjahres betrug, überwiegend Service-Calls durchgeführt wurden sowie der Auftrag den B2C-Markt aus den Branchen Versicherungswirtschaft, Banken, Leasing, Telekommunikation, Konsumgüter, gesetzliche oder private Krankenversicherung oder weitere Sozialversicherungen betraf. Die Bieter haben dafür das Referenzblatt (Anlage 5) vollständig ausgefüllt und mit dem Namen des Erklärenden versehen einzureichen.

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 04/04/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 14/04/2025 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Fehlende Unterlagen werden nach Ermessen des Auftraggebers nachgefordert

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse
TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Outbound

Beschreibung: Mit über 4,6 Millionen Versicherten ist die AOK Bayern - Die Gesundheitskasse die größte gesetzliche Krankenkasse in Bayern und die drittgrößte in Deutschland. Die AOK Bayern positioniert sich mit den Werten Gesundheit, Nähe und Einfachheit am Markt. Ziel der AOK Bayern ist es, durch individuelle Serviceleistungen und innovative Produkte im Gesundheitsmarkt ihre Stellung als führende gesetzliche Krankenkasse zu sichern und auszubauen sowie ihre derzeitigen Kunden an die AOK zu binden und neue zu gewinnen. Los 1: Inbound Die AOK Bayern will das telefonische Serviceangebot zu sozialversicherungsrechtlichen und allgemeinen Fragestellungen außerhalb der telefonischen Servicezeiten, sowie zusätzlich samstags, sonntags und an bayern- und bundesweiten Feiertagen ganztags durch einen externen Telefondienstleister sicherstellen lassen. Die telefonische Servicezeit der AOK Bayern ist aktuell von Montag bis Freitag von 08:00 bis 19:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten werden eingehende Anrufe an den Auftragnehmer geroutet. Die AOK Bayern ist für ihre Versicherten immer erreichbar: tagsüber über die Geschäftsstellen in ganz Bayern mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten und am Feierabend / während der Nacht über ein Servicetelefon. Zu-künftige Servicezeiten können kostenfrei mit einer Vorlaufzeit von 14 Tagen von der Auftraggeberin angepasst werden. Zur Sicherstellung der Erreichbarkeit der AOK Bayern sollen perspektivisch aktionsbezogene Telefonien mit niedrigschwelligen Beratungsangeboten an den externen Dienstleister ausgelagert werden.

Konkret geht es um in sich geschlossene Aktionen, die dem Auftragnehmer mit einem fachlichen Input rechtzeitig mit einer Vorlaufzeit von 14 Tagen mitgeteilt werden. Des Weiteren soll der Auftragnehmer einen Überlauf an bereits bekannten Tagen (Faschingsdienstag und Mariä Himmelfahrt) für die AOK Bayern sicherstellen. Die Anzahl der eingehenden Anrufe sind in den beigegeführten Tabellen ersichtlich. Die AOK Bayern bietet ihren Kunden verschiedene multilinguale Inbound-Hotlines an. Diese umfassen aktuell folgende Sprachen: Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch und Ukrainisch. Die Hotlines sind vom Auftragnehmer täglich in der Zeit von Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr (außer für bundesweite und bayernweite Feiertage) sicherzustellen. Der Umfang der Hotlines, sowie deren Servicezeiten können jederzeit kostenfrei mit einer angemessenen Vorlaufzeit von der Auftraggeberin geändert werden. Perspektivisch kann im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer auch eine Erweiterung der Sprachen mit z. B. Chinesisch (Mandarin) oder anderen Sprachen anvisiert werden. Los 2: Outbound Die AOK Bayern will ihre Versicherten zukünftig auch weiterhin telefonisch betreuen. Hierfür werden ausgehende Anrufe für eine definierte Personengruppe initiiert, um ein bestimmtes Serviceerlebnis zu bewirken. Die Beauftragung in Los 2 erfolgt nicht exklusiv. Die Auftraggeberin behält sich vor, einzelne Outbound-Aktionen auch anderweitig, außerhalb dieses Vertrages zu vergeben. Aktuell kann noch kein Anrufvolumen festgelegt werden. Mit dem neuen Auftragnehmer werden erste Schritte in diesem Bereich gegangen. Aufgrund der prognostischen Anrufermenge wird es sich hier um keine Dailer-Kampagnen handeln. Somit sind mit ca. 10.000 Datensätzen pro Outbound-Aktion denkbar. Unabhängig davon gehen wir von einer Erreichbarkeit von 60 % bei maximal fünf Anwahlversuchen je Datensatz aus. Für beide Lose gilt Folgendes: Der Auftragnehmer erhält für eine begrenzte Anzahl an Mitarbeitenden einen Zugang zu einem (auf SAP basierten) Customer-Relationship-Management-System (CRM) der AOK Bayern. Hier haben im Rahmen der Nacharbeit die Kontakterfassung des Telefonates zu erfolgen. Ebenso werden auch Aufgaben an die Auftraggeberin übermittelt. Als weitere Möglichkeiten können Fragen und Kundenwünsche, die durch den Dienstleister aufgenommen werden, über eine von der Auftraggeberin zu definierende Schnittstelle unter Angabe von der Auftraggeberin zu definierenden eindeutigen Identifizierungsmerkmalen weitergeleitet (CC-Schnittstelle) werden. Das Ziel der Weiterleitung oder der Kontaktkanal kann jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen durch die Auftraggeberin geändert werden.

Interne Kennung: 2

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/10/2025

Enddatum der Laufzeit: 30/09/2026

5.1.4. Verlängerung

Weitere Informationen zur Verlängerung: Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Vertragslaufzeit drei Mal um jeweils ein Jahr zu verlängern ("Verlängerungsoption"). In diesem Fall hat die Auftraggeberin den Auftragnehmer jeweils bis spätestens sechs Monate vor Vertragsende hierüber schriftlich in Kenntnis zu setzen.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: Eigenerklärung zur Eignung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Auftraggeberin überprüft das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB. Die Auftraggeberin hat zudem die Einhaltung der Anforderungen des Art. 5k der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, sicherzustellen. Die Bieter haben hierzu eine ausgefüllte und in Textform mit dem Namen des Erklärenden versehene Eigenerklärung zur Eignung (Anlage 7) einzureichen. Bei Bietergemeinschaften muss die Eigenerklärung zur Eignung für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss die Eigenerklärung zur Eignung auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: Wettbewerbsregister

Beschreibung des Eignungskriteriums: Da die Auftraggeberin ab einem Auftragswert von 30.000 EUR dazu verpflichtet ist, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Abfrage beim Wettbewerbsregister nach dem WRegG vorzunehmen, wird darauf hingewiesen, dass die Bieter auf Anforderung durch die Auftraggeberin einen aktuellen Handelsregistrauszug (nicht älter als 6 Monate) einreichen müssen, aus dem hervorgeht, wer die vertretungsberechtigten Personen sind. Eine Zuschlagserteilung kann in der Regel nur erfolgen, wenn keine Eintragungen im Wettbewerbsregister vorliegen. Bei Bietergemeinschaften muss der Handelsregistrauszug für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss der Handelsregistrauszug auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Betriebshaftpflichtversicherung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis einer angemessenen und gültigen Betriebshaftpflichtversicherung (angemessen für den Versicherungsfall sind: 2.000.000 EUR pauschal für Personenschäden, 1.000.000 EUR pauschal für Sachschäden, 250.000 EUR pauschal für Vermögensschäden), nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende, in Kopie vorzulegen. Sofern der Bieter keine aktuell bestehende entsprechende Versicherung abgeschlossen hat, genügt eine Eigenerklärung, in welcher er bestätigt, dass im Fall der Auftragserteilung eine entsprechende Versicherung abgeschlossen wird. Dies hat er der Auftraggeberin spätestens eine Woche nach Mitteilung, dass sein Angebot zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, nachzuweisen. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung für jedes Mitglied einzureichen. Achtung:

Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Unbedenklichkeitsbescheinigung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Gültige (nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende) Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes bzw. eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, aus der hervorgeht, dass das Unternehmen seiner Verpflichtung zur Zahlung von Steuern und Abgaben nach den Rechtsvorschriften dieses Landes erfüllt hat. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Bescheinigung einer Krankenkasse

Beschreibung des Eignungskriteriums: Bescheinigung einer Krankenkasse oder eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, über ordnungsgemäße Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge (nicht älter als zwölf Monate bei Angebotsfristablauf). Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Bonitätsprüfung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Auftraggeberin behält sich vor, zur Prüfung der Bonität der Bieter Auskünfte bei der Firma Creditreform einzuholen. Erfolgt eine negative Bewertung (Bonitätsindex zwischen 300 und 600) der Bonität, fordert die Auftraggeberin den Bieter auf, seine Bonität aufgrund aussagekräftiger Unterlagen darzulegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens den Bieter auszuschließen, falls die Darlegung der Bonität nicht gelingt. Sofern für einen Bieter keine Beurteilung der Firma Creditreform vorliegt, behält die Auftraggeberin sich vor, zum Nachweis der Bonität eine Bankauskunft oder andere geeignete Dokumente des Bieters anzufordern. Die vorstehenden Ausführungen gelten auch für alle Mitglieder einer Bietergemeinschaft. Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: Referenzaufträge

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis über ausreichende Erfahrung mit dem Betrieb eines Inbound-Callcenters (bei einem Angebot auf Los 1) und Erfahrung mit dem Betrieb eines Outbound-Callcenters (bei einem Angebot auf Los 2) durch Nennung von mindestens drei vergleichbaren Referenzaufträgen aus den vergangenen drei Jahren unter Angabe des Auftraggebers des Referenzauftrags einschließlich eines Ansprechpartners des Auftraggebers nebst Telefonnummer für Rückfragen, der Branche des Auftraggebers, des

Auftragsinhalts (insbesondere Angabe zu Service-Calls), des Leistungszeitraums und des Volumens an Inbound und / oder Outbound-Calls. Ein Referenzauftrag ist vergleichbar, wenn das Volumen mindestens 80.000 Inbound-Calls (Los 1) und mindestens 30.000 Outbound-Calls (Los 2) während eines Kalenderjahres betrug, überwiegend Service-Calls durchgeführt wurden sowie der Auftrag den B2C-Markt aus den Branchen Versicherungswirtschaft, Banken, Leasing, Telekommunikation, Konsumgüter, gesetzliche oder private Krankenversicherung oder weitere Sozialversicherungen betraf. Die Bieter haben dafür das Referenzblatt (Anlage 5) vollständig ausgefüllt und mit dem Namen des Erklärenden versehen einzureichen.

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 04/04/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y6Y59E5>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 14/04/2025 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Fehlende Unterlagen werden nach Ermessen des Auftraggebers nachgefordert

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein

Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein

Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt. Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Registrierungsnummer: DE811695320

Postanschrift: Carl-Wery-Str. 28

Stadt: München

Postleitzahl: 81379

Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Vergabestelle SGB V

E-Mail: vergabestelle1@by.aok.de

Telefon: 089 62730-2637

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Registrierungsnummer: t:022894990

Postanschrift: Bundeskanzlerplatz 2

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: cf388a3c-0dc9-40b8-add9-d503c46fe70e - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/03/2025 11:00:12 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 170833-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 53/2025

Datum der Veröffentlichung: 17/03/2025