

Deutschland-Lübeck: Call-Center

OJ S 76/2023 18/04/2023

Bekanntmachung vergebener Aufträge – Sektoren  
Dienstleistungen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

---

## Abschnitt I: Auftraggeber

### I.1. Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: TraveNetz GmbH

Postanschrift: Geniner Str. 80

Ort: Lübeck

NUTS-Code: DEF03 Lübeck, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 23560

Land: Deutschland

E-Mail: [Maria.Rhein@travenetz.de](mailto:Maria.Rhein@travenetz.de)

Telefon: +49 4518881-422

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: [www.swhl.de](http://www.swhl.de)

### I.2. Informationen zur gemeinsamen Beschaffung

Der Auftrag wird von einer zentralen Beschaffungsstelle vergeben

### I.6. Haupttätigkeit(en)

Erzeugung, Fortleitung und Abgabe von Gas und Wärme

---

## Abschnitt II: Gegenstand

### II.1. Umfang der Beschaffung

#### II.1.1. Bezeichnung des Auftrags

Callcenter-DL für die TraveNetz GmbH - Angebotsphase

Referenznummer der Bekanntmachung: R 6018/22

#### II.1.2. CPV-Code Hauptteil

79512000 Call-Center

#### II.1.3. Art des Auftrags

Dienstleistungen

#### II.1.4. Kurze Beschreibung

Der Dienstleister nimmt Telefonate der Kunden des Auftraggebers entgegen, bearbeitet und beantwortet Kundenanfragen und trägt die Anfrage in die DV-Systeme ein. Die Bearbeitung von Kundenanliegen erfolgt überwiegend im Online-Umfeld der TraveNetz.

#### II.1.6. Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

### II.2. Beschreibung

## **II.2.2. Weitere(r) CPV-Code(s)**

79512000 Call-Center

## **II.2.3. Erfüllungsort**

NUTS-Code: DEF03 Lübeck, Kreisfreie Stadt

Hauptort der Ausführung: TraveNetz GmbH Geniner Str. 80 23560 Lübeck

## **II.2.4. Beschreibung der Beschaffung**

- Eine verbindliche Vorgabe von Bestellvolumen ist nicht möglich. Wir erwarten jedoch eine Größenordnung von ca. 40.000 Calls p.a.
- Abnahme von ca. 50% des täglichen telefonischen Kontaktvolumens (ca. 100 - 150 Anrufe pro Tag)
- Erwartete durchschnittliche Gesprächszeit, ca. 4 Minuten
- Ziel ist es, das Stammpersonal in der Bearbeitung der anfallenden Arbeitsvolumina zu unterstützen und bedarfsgerecht zu entlasten sowie im Zeitraum bis 20 Uhr und am Samstag zu erweitern.
- Der Auftragnehmer übernimmt Teile der Front- und optional Outbound- und Back-Office-Dienstleistungen des Netzanschlussbüros in den Bereichen B2C

## **II.2.11. Angaben zu Optionen**

Optionen: nein

## **II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union**

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

## **II.2.14. Zusätzliche Angaben**

## **Abschnitt IV: Verfahren**

---

### **IV.1. Beschreibung**

#### **IV.1.1. Verfahrensart**

Verhandlungsverfahren mit vorherigem Aufruf zum Wettbewerb

#### **IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem**

Die Bekanntmachung betrifft den Abschluss einer Rahmenvereinbarung

#### **IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)**

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: nein

### **IV.2. Verwaltungsangaben**

#### **IV.2.1. Frühere Bekanntmachung zu diesem Verfahren**

Bekanntmachungsnummer im ABl.: [2022/S 236-681757](#)

#### **IV.2.8. Angaben zur Beendigung des dynamischen Beschaffungssystems**

#### **IV.2.9. Angaben zur Beendigung des Aufrufs zum Wettbewerb in Form einer regelmäßigen nichtverbindlichen Bekanntmachung**

## **Abschnitt V: Auftragsvergabe**

---

Auftrags-Nr.: 99260189

Los-Nr.: 1

**Bezeichnung des Auftrags:**

Callcenter-DL

Ein Auftrag/Los wurde vergeben: ja

**V.2. Auftragsvergabe**

**V.2.1. Tag des Vertragsabschlusses**

13/04/2023

**V.2.4. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses**

**V.2.5. Angaben zur Vergabe von Unteraufträgen**

**V.2.6. Für Gelegenheitskäufe gezahlter Preis**

**Abschnitt VI: Weitere Angaben**

---

**VI.3. Zusätzliche Angaben**

Bekanntmachungs-ID: CXP4YFY6SFJ

**VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**

**VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Schleswig-Holstein beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus

Postanschrift: Düsternbrooker Weg 94

Ort: Kiel

Postleitzahl: 24105

Land: Deutschland

Telefon: +49 4319884-640

**VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen**

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Die Vergabekammer leitet gem. § 160 GWB ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. 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. 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 GWB bleibt unberührt.

## **VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung**

13/04/2023