See the notice on TED website

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
Telefon: +49 4518881-422
Internet-Adresse(n):
Hauptadresse: 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