

268907-2025 - Ergebnis

Deutschland – Telefonzentraldienste – Unterstützung Telefondienstleistungen (Telefonzentrale / Kundenservicecenter))

OJ S 81/2025 25/04/2025

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: DRV Bund Einkaufsmanagement

E-Mail: vergabestelle@drv-bund.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Sozialwesen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Unterstützung Telefondienstleistungen (Telefonzentrale / Kundenservicecenter))

Beschreibung: Abschluss eines EVB-IT - Dienstleistungsvertrages zur Übernahme von Telefoniedienstleistungen für die DRV Bund, Abt. 90 Kundenservicecenter (KSC).

Kennung des Verfahrens: d5ada777-0647-48f0-8634-64507a974a57

Interne Kennung: FV15-24-0521-13-04

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10704

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 1) Hinweise zur Abgabe von Angeboten Angebote müssen über das Bietercockpit der Deutschen Rentenversicherung Bund (<https://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de/einkaufskoordination/NetServer>) ausgefüllt und eingereicht werden. Diese können - elektronisch mit fortgeschrittener Signatur - elektronisch mit qualifizierter Signatur - elektronisch ohne Signatur (Textform) abgegeben werden. Das Vergabeverfahren wird über die elektronische Vergabeplattform der Deutschen Rentenversicherung Bund ([https:// www.deutsche-rentenversicherung-bund.de/einkaufskoordination/NetServer](https://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de/einkaufskoordination/NetServer)) durchgeführt. Für die Angebotsabgabe stehen Ihnen zwei Varianten zur Verfügung: a) Angebotsabgabe ohne Signatur: (elektronisch in Textform): Die Abgabe eines elektronischen Angebotes ohne Signatur wird bezeichnet als Angebotsabgabe "elektronisch in Textform". Hierfür ist nach Erstellung und Abgabe des Angebotes der

Bearbeitungsschritt "Einfache elektronische Signatur" zu aktivieren. b) Angebotsabgabe mit fortgeschrittener bzw. qualifizierter Signatur: Für die Abgabe von elektronischen Angeboten benötigen Sie eine fortgeschrittene oder qualifizierte Signatur. Sie erhalten diese Signaturen (gegen ein Entgelt) bei einer Vielzahl von Anbietern. Bitte informieren Sie sich hierrüber im Internet. Achten Sie bitte darauf, dass die Signatur für die "e- Vergabe" zugelassen ist. Die Bereitstellung einer Signatur durch den von Ihnen gewählten Anbieter sollte mit einer Lieferzeit von mindestens 2 Wochen kalkuliert werden. Bitte beachten Sie dies bei Ihrer Angebotsplanung. Für Testzwecke haben wir eine "Testausschreibung Betriebswirtschaftlicher Service mit Losen (DRV Bund) FV12-23-0596-01-00" auf unserer Vergabeplattform angelegt. Bitte nutzen Sie diese vor Ihrer ersten "echten" elektronischen Angebotsabgabe. Bei technischen Problemen mit der Vergabesoftware wenden Sie sich bitte an unsere Hotline. Telefonnummer: 030 - 865 84776 Telefonische Erreichbarkeit: Mo-Do von 08:00 bis 15:00 Uhr und Fr von 08:00 bis 14:00 Uhr 2) Bieterfragen Bieterfragen mit Anspruch auf Beantwortung müssen bis zum 14.04.2025 über die Vergabeplattform gestellt werden und werden Bestandteil der Vergabeunterlagen. Fristgerecht eingegangene Bieterfragen und deren Antworten werden über die Vergabeplattform allen Interessenten bekannt gegeben. 3) Mit dem Angebot sind folgende Vordrucke oder Unterlagen einzureichen: - vollständig elektronisch im Bietercockpit ausgefülltes Leistungsverzeichnis - vollständig elektronisch im Bietercockpit ausgefülltes Angebotsschreiben - vollständig ausgefülltes Preisblatt Datei: "Preisblatt_FV15-24-0521-13-04.xlsx" -> im Format PDF und Excel - ausgefüllte Anlage Anlage 1 Referenzen Datei: "Anlage_1_0521-13-04_Referenzen" -> im Format PDF und Excel - Fachliches Konzept - Kurze Unternehmensdarstellung - Handelsregisterauszug (nicht älter als 12 Monate) - ausgefüllten Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) Datei: "FV15-24-13-04_AnlageD5_AV-Vertrag.docx" -> im Format PDF und Word - vollständig ausgefüllten TOM-Katalog - Anlage 4 zum AV-Vertrag Datei " FV15-24-0521-13-04_Anlage_D5_A4_TOM-Katalog.xlsx " -> im Format PDF und Excel Für den Fall der Einbeziehung von Unterauftragnehmern oder bei Bietergemeinschaften sind mit dem Angebot die Erklärungen auch für die Unterauftragnehmer bzw. die Mitglieder der Bietergemeinschaft einzureichen: - vollständig ausgefüllte und unterschriebene Anlage 2 Bietergemeinschaft Datei: "Anlage_2_0521-13-04_Erklaerung_Bietergemeinschaft.docx" -> im Format PDF - vollständig ausgefüllte und unterschriebene Anlage 3 Unterauftragnehmer und / oder Eignungsleihe Datei: "Anlage_3_0521-13-04_Verpflichtungserklärung_UA_Eignungsleihe.docx" -> im Format PDF Die editierbaren Dateien dürfen inhaltlich nicht verändert werden. Es sind lediglich die notwendigen Eintragungen/Unterschriften vorzunehmen. 4) Die Einreichung einer ULV-Bescheinigung einer zur Ausstellung berechtigten Einrichtung (nicht älter als 12 Monate) kann alternativ zur Einreichung einiger der genannten Nachweise erfolgen. Dabei ist vom Bieter nachzuweisen, welche Eignungsnachweise durch die Bescheinigung ersetzt werden. Angaben zur Aktualität bzw. Gültigkeitsdauer der Nachweise beziehen sich auf den Zeitpunkt des Schlusstermins für die Abgabe der Angebote.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Unterstützung Telefondienstleistungen (Telefonzentrale / Kundenservicecenter))

Beschreibung: Die Deutsche Rentenversicherung Bund beabsichtigt den Abschluss eines EVB - IT Dienstvertrages für die Unterstützung der Dienstleistung der telefonischen Vermittlung von Gesprächen, der Beantwortung einfacher fachlicher Anfragen sowie die Unterstützung bei

Kampagnen (jährlich wiederkehrend oder auch einmalig). Laufzeit des Vertrags: 24 Monate zuzüglich der optionalen zweimaligen Verlängerung um jeweils 12 Monate Der Vertrag beginnt am 01.07.2025 und endet am 30.06.2027 mit der Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils 12 Monate - längstens bis zum 30.06.2029.
Interne Kennung: LOT-0000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils 12 Monate - längstens bis zum 30.06.2029.

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10704

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/07/2025

Enddatum der Laufzeit: 30/06/2029

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

Informationen über frühere Bekanntmachungen:

Kennung der vorherigen Bekanntmachung: 30624-2025

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: Ref. und Konzept

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Bundeskartellamt, Vergabekammer des Bundes

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: DRV Bund Einkaufsmanagement

TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

6. Ergebnisse

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0000

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: Adecco Service Center Solutions GmbH

Angebot:

Kennung des Angebots: TEN-0001

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0000

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: CON-0001

Datum des Vertragsabschlusses: 07/04/2025

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Kleinst-, kleinen oder mittleren Unternehmen

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Bieter, die in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums registriert sind als dem Land des Beschaffers

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Bieter aus Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: DRV Bund Einkaufsmanagement

Registrierungsnummer: 992-80003DRVB1-17

Postanschrift: 10704

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10704

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabestelle@drv-bund.de

Telefon: +49 15142458902

Fax: +49 3086584790

Internetadresse: <https://www.deutsche-rentenversicherung-bund.de/einkaufskoordination/NetServer/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Bundeskartellamt, Vergabekammer des Bundes

Registrierungsnummer: entfällt

Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

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

Land: Deutschland

E-Mail: info@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Internetadresse: <https://www.bundeskartellamt.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Adecco Service Center Solutions GmbH

Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Mittleres Unternehmen

Registrierungsnummer: DE815633542

Postanschrift: Alexanderstr. 7

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10178

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: ariane.numrich@adecco.de

Telefon: 000

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Wirtschaftlicher Eigentümer:

Gewinner dieser Lose: LOT-0000

8.1. ORG-7005

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: 673d2551-aa3b-43b3-8b01-5c727fe1e4cd - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder

Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 29

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 23/04/2025 17:40:33 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 268907-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 81/2025

Datum der Veröffentlichung: 25/04/2025