

291385-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen – Call Center Reha 2025-37

OJ S 88/2025 07/05/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

E-Mail: vergabestelle@bgw-online.de

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

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Call Center Reha 2025-37

Beschreibung: Maßgebliche Anrufer/-innen sind Versicherte, Unternehmer/-innen und Beschäftigte der BGW-Mitgliedsbetriebe. A.) Der Ablauf Call Centers gestaltet sich wie folgt: 1) Entgegennahme des Telefonats. 2) ggf. Entgegennahme der Beschwerde und Beruhigen von aufgebrachten Anrufern nach allgemeingültigen Kommunikations- und Deeskalationsregeln. 3) Aufnahme und fachliches Sortieren des Anliegens/der Fragen. Fachfremde Anliegen, z. B. Fragen zum Beitrag oder zur Prävention erkennen und auf andere Kontaktmöglichkeiten verweisen (z. B. weitere Durchwahl- bzw. Servicenummern der BGW). 4) Durchführen der allgemeinen Auskunft durch bedarfsgerechte Beantwortung und ausreichende Information nach allgemeingültigen Kommunikationsregeln. 5) ggf. Weiterleiten darüber hinausgehender und tiefgreifenderer Anliegen bzw. Fragen (inkl. Betriebs- und personenbezogener Daten) an die Auftraggeberin. Das Call Center ist für die Anrufer/-innen montags bis donnerstags von 07:30 bis 16.00 Uhr und freitags 07:30-14:00 erreichbar. Die eingehenden Anrufe sind in dieser Zeit nach dem vorgenannten telefonischen Fachberatungsablauf entgegenzunehmen und telefonisch zu beraten bzw. zu bearbeiten. Stark frequentierte Zeiten, wie während der Mittagszeit 12.00 bis 13.30 Uhr sowie bei gesonderten Aktionen werden abgedeckt bzw. zusätzlich unterstützt. Außerhalb der vorgenannten Zeiten ist in jedem Fall eine mit der Auftraggeberin abgestimmte Bandansage einzusetzen und zu schalten. B.) Für Das Call Center und dessen Schnittstellen zur Auftraggeberin sind durch den/die Auftragnehmer/-in regelmäßig (IT-)Technische Anpassungen vorzunehmen.

Kennung des Verfahrens: c8bac13b-76e2-4b33-9388-6dc3ab716844

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214000 Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Call Center Reha

Beschreibung: Maßgebliche Anrufer/-innen sind Versicherte, Unternehmer/-innen und Beschäftigte der BGW-Mitgliedsbetriebe. A.) Der Ablauf Call Centers gestaltet sich wie folgt: 1) Entgegennahme des Telefonats. 2) ggf. Entgegennahme der Beschwerde und Beruhigen von aufgebrauchten Anrufenden nach allgemeingültigen Kommunikations- und Deeskalationsregeln. 3) Aufnahme und fachliches Sortieren des Anliegens/der Fragen. Fachfremde Anliegen, z. B. Fragen zum Beitrag oder zur Prävention erkennen und auf andere Kontaktmöglichkeiten verweisen (z. B. weitere Durchwahl- bzw. Servicenummern der BGW). 4) Durchführen der allgemeinen Auskunft durch bedarfsgerechte Beantwortung und ausreichende Information nach allgemeingültigen Kommunikationsregeln. 5) ggf. Weiterleiten darüber hinausgehender und tiefgreifenderer Anliegen bzw. Fragen (inkl. Betriebs- und personenbezogener Daten) an die Auftraggeberin. Das Call Center ist für die Anrufer/-innen montags bis donnerstags von 07:30 bis 16.00 Uhr und freitags 07:30-14:00 erreichbar. Die eingehenden Anrufe sind in dieser Zeit nach dem vorgenannten telefonischen Fachberatungsablauf entgegenzunehmen und telefonisch zu beraten bzw. zu bearbeiten. Stark frequentierte Zeiten, wie während der Mittagszeit 12.00 bis 13.30 Uhr sowie bei gesonderten Aktionen werden abgedeckt bzw. zusätzlich unterstützt. Außerhalb der vorgenannten Zeiten ist in jedem Fall eine mit der Auftraggeberin abgestimmte Bandansage einzusetzen und zu schalten. B.) Für Das Call Center und dessen Schnittstellen zur Auftraggeberin sind durch den/die Auftragnehmer/-in regelmäßig (IT-)Technische Anpassungen vorzunehmen.

Interne Kennung: 2025-37

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214000 Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbekannt

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

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

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Kriterium:

Art: Qualität

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E66673477>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E66673477>

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: 05/06/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 57 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Die Auftraggeberin behält sich vor, auf eine Nachforderung gemäß § 56 Abs. 2 VgV zu verzichten.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 05/06/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Vergabekammer des Bundes Bundeskartellamt

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Für die Einlegung von Rechtsbehelfen besteht eine Antragsfrist von 15 Kalendertagen nach Eingang der Nichtabhilfemitteilung (siehe § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB). Bitte beachten Sie ferner neben den Warte- und Informationspflichten insbesondere auch die Vorschriften über das Verfahren vor den Vergabekammern aus dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB): 1. Informations- und Wartepflichten (§ 134 GWB) (1) Öffentliche Auftraggeber haben die Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. (2) Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach Absatz 1 geschlossen werden. Wird die Information auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich die Frist auf 10 Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. 2. Unwirksamkeitsfolgen (§ 135 GWB) (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber: - gegen § 134 GWB verstoßen hat oder - den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist. (2) Die Unwirksamkeit nach (1) kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als 6 Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union. 3. Einleitung, Antragsfrist (§ 160 GWB) Der Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit: - der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt; - 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; - 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; - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Vergabekammer des Bundes Bundeskartellamt

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Registrierungsnummer: Leitweg-ID 993-8002510900-04

Postanschrift: Pappelallee 33/35/37

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22089

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabestelle@bgw-online.de

Telefon: 040202071537

Internetadresse: <http://www.bgw-online.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Zentrale Beschaffungsstelle, die öffentliche Aufträge oder Rahmenvereinbarungen im Zusammenhang mit für andere Beschaffer bestimmten Bauleistungen, Lieferungen oder Dienstleistungen vergibt/abschließt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes Bundeskartellamt

Registrierungsnummer: 991-02380-92

Postanschrift: Villemombler Straße 76

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53123

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

Land: Deutschland

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +4922894990

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

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: b43a92d0-bb4b-4050-b462-ba393361edcb - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 05/05/2025 11:08:48 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 291385-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 88/2025

Datum der Veröffentlichung: 07/05/2025