

310552-2024 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Callcenter-Dienstleistungen

OJ S 101/2024 27/05/2024

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Industrie- und Handelskammer zu Leipzig

E-Mail: vergabestelle@leipzig.ihk.de

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

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Callcenter-Dienstleistungen

Beschreibung: Callcenter-Dienstleistungen

Kennung des Verfahrens: 018dc69a-482f-4a2a-bec9-b6f96e6ff1f9

Interne Kennung: IHKL-V-001-2024

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 79510000 Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Arbeitsort für die Mitarbeitenden des Call Centers sind die Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Unter der Voraussetzung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen, ist es zulässig, dass Mitarbeitende des Auftragnehmers an mehreren Standorten oder aus dem Home-Office arbeiten. Für das hierfür erforderliche technische Equipment hat der Auftragnehmer zu sorgen.

Land, Gliederung (NUTS): Leipzig, Kreisfreie Stadt (DED51)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Rein innerstaatliche Ausschlussgründe: siehe §§ 123, 124 GWB sowie eine negative Erklärung des Bieters zur Einhaltung des Verbotes für die Vergabe von öffentlichen Aufträgen und Konzessionen an russische Unternehmen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Callcenter-Dienstleistungen

Beschreibung: Unterstützungsleistungen in der Inbound-Telefonie zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und damit der Erhöhung der Kundenzufriedenheit sowie Unterstützungsleistungen bei Outboundaktionen
Bereitschaftszeit: Montag bis Freitag: 07:00 Uhr - 19:00 Uhr
Eingehende externe Anrufe, die von der IHK zu Leipzig nicht entgegengenommen werden können, werden an das externe Callcenter weitergeleitet. Hier erfolgt eine Anrufannahme mit bzw. ohne Aufnahme der Kontaktdaten des Anrufenden inkl. des Anliegens oder einer Weiterleitung des Anrufes an die IHK zu Leipzig. Die Daten werden elektronisch erfasst und stündlich, nach standardisierter Vorgabe, an eine zentrale E-Mail-Adresse der IHK zu Leipzig übergeben. Standardisierte Erstauskünfte sind durch den Callcenter-Mitarbeiter zu erteilen. Hierfür stellt die IHK zu Leipzig Informationen in elektronischer Form zur Verfügung. Geschätztes Anrufaufkommen pro Jahr: Inbound ca. 14.500 Calls / Outbound ca. 4.500 Nettokontakt (Terminierung Erstbesuche), ca. 2 Outboundprojekte mit je ca. 1.000 Datensätzen
Interne Kennung: LOT-0001

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Der Auftraggeber hat das Recht, den Vertrag zweimal für je ein Jahr zu verlängern.

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Arbeitsort für die Mitarbeitende des Call Centers sind die Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Unter der Voraussetzung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen, ist es zulässig, dass Mitarbeitende des Auftragnehmers an mehreren Standorten oder aus dem Home-Office arbeiten. Für das hierfür erforderliche technische Equipment hat der Auftragnehmer zu sorgen.

Land, Gliederung (NUTS): Leipzig, Kreisfreie Stadt (DED51)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2025

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2026

5.1.4. Verlängerung

Weitere Informationen zur Verlängerung: Drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragszeit teilt der AG dem AN mit, ob er von seinem Optionsrecht Gebrauch macht. Bei dem Optionsrecht handelt es sich um ein einseitiges Gestaltungsrecht des AG. Aus dem Optionsrecht resultiert kein Anspruch des AN auf Weiterführung des Vertrages.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

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

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1) Erklärungen nach § 123, 124 GWB, dass keine Ausschlussgründe vorliegen oder Erklärung gleichen Inhalts. 2) Nachweis der Eintragung im Berufs- oder Handelsregister des Mitgliedsstaates, in dem der Bewerber ansässig ist (Kopie, zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe nicht älter als 1 Jahr). Sofern das Unternehmen nicht im Handelsregister eingetragen ist und keine handelsrechtliche Eintragungspflicht besteht, ist die Kopie der Gewerbean- bzw. -ummeldung einzureichen. Sofern auch die Gewerbeanmeldung entbehrlich ist, ist dies zu erklären. Die Abgabe des Angebots ist dann unter Angabe der Umsatzsteuernummer möglich. 3) Unternehmensprofil unter Angabe des Umsatzes in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren über vergleichbare Leistungen, die Gegenstand dieser Ausschreibung sind, Erklärung der Unternehmensstruktur sowie Angabe zur durchschnittlichen Beschäftigtenzahl (Personelle Kapazitäten)

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1) Angaben zu wesentlichen mindestens 3 Jahren erbrachten Leistungen (mind. 3 Referenzen) mit Angabe der Leistungszeit, dem konkreten Leistungsinhalt, Leistungsumfang (Umsatz brutto, jährliches Kontaktvolumen (Calls im Inbound und Calls im Outbound) sowie der öffentlichen und privaten Auftraggeber mit den dortigen Ansprechpartnern. Es sind Unternehmensreferenzen über vergleichbare Leistungen, idealerweise In-/Outbound in einer Referenz, aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren (2021-2023) nachzuweisen. Zulässig sind auch Referenznachweise die jeweils Erfahrungen im Inbound oder Outbound getrennt belegen. In diesem Fall sind je Leistung drei Nachweise (3 x für Inbound/3 x Outbound) aus den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2021-2023) beizubringen. Die Referenzen müssen Erfahrungen im Umgang mit mind. 10.000 Calls pro Jahr im Inbound und 2 Outboundprojekten pro Jahr mit je mind. 1.000 Datensätzen belegen. 2) Nachweis einer gültigen Zertifizierung nach ISO 18295 oder ISO 9001 3) Beabsichtigt der Bieter, Teile der Leistungen von einem Nachunternehmer ausführen zu lassen, muss er möglichst bereits im Angebot Art und Umfang der von diesem Nachunternehmer auszuführenden Leistung angeben und den Nachunternehmer zu benennen. Der Bieter darf sich hinsichtlich der erforderlichen wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit sowie der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit auf die Kapazitäten eines Dritten berufen. Für den Fall, dass sich der Bieter zum Nachweis seiner wirtschaftlichen, finanziellen oder technischen Leistungsfähigkeit auf die Kapazitäten eines anderen Unternehmens berufen will, sind die vorgenannten Nachweise und Erklärungen auch für dieses Unternehmen mit dem Angebot einzureichen, soweit sie zutreffen. Zudem hat der Bieter bis zur Zuschlagserteilung mit einer Verpflichtungserklärung nachzuweisen, dass ihm die erforderlichen Mittel des Unternehmens, auf dessen Kapazitäten er sich beruft, bei der Auftragserfüllung zur Verfügung stehen. 4) Eine Bietergemeinschaft hat ihre Mitglieder sowie eines ihrer Mitglieder als bevollmächtigten Vertreter für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages zu benennen und die in Anlage 3 beigefügte Erklärung, und von allen

Mitgliedern rechtsverbindlich unterzeichnet, abzugeben. Im Falle einer Bietergemeinschaft sind die vorgenannten Nachweise und Erklärungen für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft mit dem Angebot einzureichen.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1) Erklärung über das Bestehen ein Betriebshaftpflichtversicherung Die Versicherung muss Vermögensschäden aus der Verletzung des Bundesdatenschutzgesetzes absichern. Verfügt der Bieter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe nicht über eine Betriebshaftpflichtversicherung oder nicht mit der geforderten Mindestdeckung, kann der Bieter ersatzweise erklären, dass er unverzüglich nach Zuschlagserteilung eine Betriebshaftpflichtversicherung in der Höhe der geforderten Mindestdeckungssumme und in der geforderten Ausgestaltung abschließt oder die bestehende Versicherung entsprechend erweitert. Hinweis: Die Vergabestelle kann einen Bieter zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens auffordern, die bestehende Versicherungspolice beizubringen, wenn dies zur angemessenen Durchführung des Verfahrens erforderlich ist

Kriterium:

Art: Sonstiges

Beschreibung des Eignungskriteriums: Bei Unternehmen, die im Amtlichen Verzeichnis (AVPQ) eingetragen sind, reicht die Angabe der Zertifikatsnummer und des Zugangscode oder die Vorlage des AVPQ-Zertifikates. Folgende Nachweise sind dennoch mit dem Angebot einzureichen: - Erklärungen zu Referenzen - Erklärungen zur Betriebshaftpflichtversicherung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Den Zuschlag erhält das Angebot mit dem wirtschaftlichsten Wertungspreis (gesamt 100 %).

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.evergabe.de/unterlagen/018dc69a-482f-4a2a-bec9-b6f96e6ff1f9/zustellweg-auswaehlen>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.evergabe.de/unterlagen/018dc69a-482f-4a2a-bec9-b6f96e6ff1f9/zustellweg-auswaehlen>

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: 24/06/2024 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 43 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Die Nachforderung von fehlenden Unterlagen erfolgt gem. § 56 VgV.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 24/06/2024 10:15:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Leipzig

Eröffnungstermin — Beschreibung: Zur Angebotsöffnung sind keine Bieter zugelassen.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: nein

Elektronische Rechnungsstellung: Nicht zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: gesamtschuldnerisch haftend mit bevollmächtigtem Vertreter

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: 1. Vergabekammer des Freistaates Sachsen

Informationen über die Überprüfungsfristen: Bei der IHK zu Leipzig handelt es sich um eine Selbstverwaltungskörperschaft des öffentlichen Rechts, die weder überwiegend staatlich finanziert noch kontrolliert wird. Sie ist daher kein Auftraggeber im Sinne des § 99 GWB. Diese Rechtsauffassung beruht insbesondere auf der Rechtsprechung des EuGHs im Urteil vom 12.09.2013 (C-526/11) sowie den nachfolgenden Entscheidung der Vergabekammer Sachsen (Beschl. V. 12.11.2015 - 1/SVK/033-15) und des OLG Schleswig-Holstein (Beschl. v. 08.02.2024 – 54 Verg 7/23). Die IHK führt gleichwohl zur Förderung von Transparenz, Gleichbehandlung und des Wettbewerbs freiwillig ein Vergabeverfahren für den hier in Rede stehenden Auftrag in Anlehnung an das GWB durch. Die Vorschriften des GWB und der VgV finden keine unmittelbare Anwendung. Sollte ein Bieter Bedenken gegen die aufgezeigte rechtliche Selbsteinschätzung der IHK zu Leipzig haben, ist die zuständige Stelle für ein hierauf gestütztes Nachprüfungsverfahren die 1. Vergabekammer des Freistaates Sachsen. Es wird darauf hingewiesen, dass das Verfahren vor der Vergabekammer für die unterliegende Partei kostenpflichtig ist. Für die Einlegung von Rechtsbehelfen sind folgende Voraussetzungen zu beachten: Nach § 160 Abs. 3 S.1 Nr. 1 bis 4 GWB ist der Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens unzulässig, soweit • der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichung des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 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. Nach § 135 Abs. 2 GWB endet die Frist, mit der die Unwirksamkeit eines Vertrages in einem Nachprüfungsverfahren geltend gemacht werden kann, 30 Kalendertage 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. Im Falle der Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach dieser Veröffentlichung. Die Bieter werden aufgefordert, in ihren Angeboten diejenigen Teile zu kennzeichnen, die als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse im Sinne von § 165 Abs. 2 GWB anzusehen sind und daher im Fall eines etwaigen Nachprüfungsverfahrens den Verfahrensbeteiligten nicht zugänglich gemacht werden dürfen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Industrie- und Handelskammer zu Leipzig

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Industrie- und Handelskammer zu Leipzig

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

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Industrie- und Handelskammer zu Leipzig

Registrierungsnummer: keine Angabe

Postanschrift: Goerdelerring 5

Stadt: Leipzig

Postleitzahl: 04109

Land, Gliederung (NUTS): Leipzig (DED52)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Vergabestelle

E-Mail: vergabestelle@leipzig.ihk.de

Telefon: +49 341 1267-1111

Fax: +49 341 1267-1424

Internetadresse: <https://www.leipzig.ihk.de/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: 1. Vergabekammer des Freistaates Sachsen

Registrierungsnummer: keine Angabe

Postanschrift: Braustraße 2

Stadt: Leipzig

Postleitzahl: 04107

Land, Gliederung (NUTS): Leipzig (DED52)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Landesdirektion Sachsen, Dienststelle Leipzig

E-Mail: wiltrud.kadenbach@lds.sachsen.de

Telefon: +49 341977-3800

Fax: +49 341977-1049

Internetadresse: <http://www.ldl.sachsen.de>

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: 018dc69b-0fb5-4910-a7e3-bc2daa738eb4 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 24/05/2024 14:00:20 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 310552-2024

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 101/2024

Datum der Veröffentlichung: 27/05/2024