

319548-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Rahmenvertrag Front Desk

OJ S 95/2025 19/05/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Holding GmbH

E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Beratung GmbH

E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Technik GmbH

E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Rahmenvertrag Front Desk

Beschreibung: Gegenstand des ausgeschriebenen Rahmvertrags sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur Erstkontakt-Endanwenderbetreuung (Front Desk) sowie damit zusammenhängende Dienstleistungen zur Transition und Migration.

Kennung des Verfahrens: e2e6f9bd-3888-4bb8-b26b-fa810c3bf6bd

Interne Kennung: BM2025080Frontdesk

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: 1) Der Auftraggeber vergibt den Auftrag im Wege eines Offenen Verfahrens nach § 15 VgV. 2) An einer Angebotsabgabe interessierte Unternehmen müssen die Vergabeunterlagen herunterladen. Diese stehen auf der Vergabeplattform allen Bietern zur Verfügung. 3) Erst auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Vergabeunterlagen haben die Bieter ihre Angebote zu Erstellen und gemeinsam mit den in dieser Bekanntmachung geforderten Unterlagen, Nachweisen und Erklärungen fristgerecht einzureichen. 4) Der Auftraggeber weist bereits jetzt darauf hin, dass Verhandlungen über den Preis und/oder die Angebotsbedingungen nicht geführt werden dürfen. Nachträgliche Änderungen der Angebote sind ebenfalls nicht zulässig. 5) Nähere Hinweise zum Verfahren und zum Umfang der Leistungen werden in den Vergabeunterlagen bekannt gegeben. 6) Fragen der Bieter sind ausschließlich schriftlich über die Vergabeplattform zu richten;

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Ort im Europäischen Wirtschaftsraum

2.1.3. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 0,01 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXP4YYV5KUV Maximales Abrufvolumen des Rahmenvertrags über vier Jahre: 500.000 Tickets-/Calls.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

Anzuwendende grenzübergreifende Rechtsvorschrift: Nicht einschlägig

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:

Betrug:

Korruption:

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern:

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen:

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Zwingende bzw. fakultative

Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:

Zahlungsunfähigkeit:

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit:

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:

Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten:

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:

Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Rahmenvertrag Front Desk

Beschreibung: Die Auftraggeber (AG) sind die BITMARCK Technik GmbH und die BITMARCK Beratung GmbH, welche ab 01.09.2025 im Wege einer Verschmelzung gemeinsam als BITMARCK GmbH firmieren. Im Folgenden ist einheitlich von dem Auftraggeber die Rede, womit jedoch immer die jeweiligen vorgenannten Unternehmen der BITMARCK Unternehmensgruppe gemeint sind. Auftragnehmer (AN) ist der Dienstleister, der als erfolgreicher Bieter aus der Ausschreibung hervorgeht. Endanwender sind Mitarbeiter derzeitiger und ggf. künftig hinzukommender Kunden des Auftraggebers (gesetzliche Betriebs-, Innungs- und Ersatzkassen) sowie Mitarbeiter der Unternehmenseinheiten der BITMARCK Unternehmensgruppe, die sich via Telefon, Ticketsystem, E-Mails und Chat mit IT-spezifischen Anforderungen (sog. Requests), Störungsmeldungen (sog. Incidents) und Fragen (sog. Requests for Information, RFI) an den Front Desk wenden. Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen die Entgegennahme und Bearbeitung der Calls als 1st-Level-Support ("Catch & Dispatch"). Die Einzelheiten sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Interne Kennung: BM2025080Frontdesk

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Ort im Europäischen Wirtschaftsraum

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 30/06/2025

Enddatum der Laufzeit: 30/06/2027

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Dieser Vertrag beginnt erst mit der Zuschlagserteilung und hat eine feste Laufzeit bis 30.06.2027. Der Vertrag verlängert sich maximal zweimal um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht vom Auftraggeber mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Festlaufzeit oder zum Ablauf des ersten Verlängerungsjahres gekündigt wird. Eine ordentliche Kündigung durch den Auftragnehmer ist über die gesamte Vertragslaufzeit, d.h. einschließlich des etwaigen Verlängerungszeitraums, ausgeschlossen.

5.1.6. Allgemeine Informationen

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

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Spezifischer Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe zu durchschnittlichen Jahresumsatz (in EUR, netto) in den letzten 3 Kalenderjahren (2022 - 2024) im Bereich Front Desk / Endanwenderbetreuung. Nachweis: Angebotsbogen.

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe zu jahresdurchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter in den letzten 3 Kalenderjahren (2022 - 2024). Nachweis: Angebotsbogen.

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe zu qualifizierten Fachkräften für die Leistungserbringung. Mindestforderung: Mind. 200 qualifizierte Mitarbeiter im Bereich Front Desk / Endanwenderbetreuung. Nachweis: Angebotsbogen.

Kriterium: Versorgungssicherheit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Angabe Anzahl der Standorte zur Leistungsausführung. Mindestforderung: Mind. zwei getrennte/unabhängige Standorte innerhalb der EU. Nachweis: Angebotsbogen.

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Zertifizierung DIN EN ISO 27001 oder vergleichbar.

Mindestforderung: DIN EN ISO 27001 oder vergleichbar bzw. Verpflichtung, eine solche Zertifizierung innerhalb eines Jahres nach Beauftragung zu erlangen. Nachweis: Angebotsbogen.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Unternehmensreferenzen mit vergleichbaren Leistungen. Mindestforderung: Mind. 3 Unternehmensreferenzen, die folgende allg.

Mindestanforderungen kumulativ erfüllen: - Referenzleistungen im Bereich Front Desk / Endanwenderbetreuung - Leistungszeitraum ab 01/2022 - 01/2025 oder laufend - Ticket-/Callvolumen: 10.000 pro Monat Zudem muss mind. 1 Referenz, die alle zuvor dargestellten Mindestanforderungen erfüllt, zusätzlich folgende bes. Mindestanforderungen kumulativ nachweisen: - Auftraggeber / Referenzgeber zählt zur kritischen Infrastruktur (KRITIS) - Auftraggeber / Referenzgeber aus dem GKV-Sektor Nachweis: Angebotsbogen.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Angebotspreis (50 % = max. 42 Leistungspunkte). Die Einzelheiten ergeben sich aus dem den Vergabeunterlagen beigefügten Verfahrensleitfaden (Ziff. 11.1) sowie dem Kriterienkatalog.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: Qualität (50 % = max. 42 Leistungspunkte) - Unterkriterien mit jeweiliger Gewichtung / max. Punktzahl: - Schulung ITIL V3 Foundation oder höher (4 % = 5 Punkte) - SLA Monitoring (5 % = 5 Punkte) - Konzept Kommunikationsplan (5 % = 5 Punkte) - Konzept Reporting (11 % = 5 Punkte) - Schulungskonzept (7 % = 5 Punkte) - Durchführung Kommunikationsschulungen (5 % = 2 Punkte) - Umsetzungskonzept (7 % = 5 Punkte) - Konzept Skalierbarkeit (12 % = 5 Punkte) - Konzept Übergabeprozess (7 % = 5 Punkte) Die Einzelheiten ergeben sich aus dem den Vergabeunterlagen beigefügten Verfahrensleitfaden (Ziff. 11.2) sowie dem Kriterienkatalog.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 10/06/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YYV5KUV/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YYV5KUV>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YYV5KUV>

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: 17/06/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 2 Monate

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Unternehmensbezogene Unterlagen (betreffend Eignung und Nichtvorliegen von Ausschlussgründen) können zwecks formaler Angebotsheilung nach Maßgabe von § 56 VgV und nur auf Verlangen innerhalb einer von der Vergabestelle festgesetzten angemessenen Frist nachgefordert werden. Die Frist beginnt am Tag nach Absendung der Aufforderung. Werden die unternehmensbezogenen Unterlagen nicht innerhalb der Frist nachgereicht, kann das Angebot von der Wertung ausgeschlossen werden. Gleiches gilt hinsichtlich leistungsbezogener (= angebotsbezogener) Unterlagen. Leistungsbezogene Unterlagen mit Wertungsrelevanz (betreffend die Zuschlagswertung) dürfen nicht nachgefordert werden.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 17/06/2025 10:05:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Bieter haben etwaige Verstöße gegen Vergabevorschriften unter Beachtung der Regelungen in § 160 Abs. 3 GWB zu rügen. Ein Nachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 GWB 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 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 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.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

BITMARCK Holding GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: BITMARCK Holding GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Holding GmbH

Registrierungsnummer: HRB 11122

Postanschrift: Kruppstr. 64

Stadt: Essen

Postleitzahl: 45145

Land, Gliederung (NUTS): Essen, Kreisfreie Stadt (DEA13)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Kapellmann und Partner Rechtsanwälte mbB, Rechtsanwalt Dr. Oskar Maria Geitel

E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de

Telefon: 03039976981

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Federführendes Mitglied

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Beratung GmbH

Registrierungsnummer: HRB 130163
Postanschrift: Putzbrunner Str. 93
Stadt: München
Postleitzahl: 81739
Land, Gliederung (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Kapellmann und Partner Rechtsanwälte mbB, Rechtsanwalt Dr. Oskar Maria Geitel
E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de
Telefon: 03039976981
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Technik GmbH
Registrierungsnummer: HRB 98549
Postanschrift: Hammerbrookstr. 38
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20097
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Kapellmann und Partner Rechtsanwälte mbB, Rechtsanwalt Dr. Oskar Maria Geitel
E-Mail: BITMARCK@kapellmann.de
Telefon: 03039976981
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt
Registrierungsnummer: t:022894990
Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Straße 16
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53113
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: vk@bundeskartellamt.de
Telefon: +49 2289499-0
Fax: +49 2289499-163
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0005

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: 362fbfce-a26b-4473-aaab-da5d61fa769b - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 16/05/2025 08:01:22 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 319548-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 95/2025

Datum der Veröffentlichung: 19/05/2025