

## 391549-2026 - Ergebnis

Deutschland – Telefonauftragsdienste – Erbringung von Callcenter- und KI-gestützten Kundenserviceleistungen

OJ S 108/2026 08/06/2026

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

### 1. Beschaffer

---

#### 1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Leipziger Wohnungs-und Baugesellschaft mbH

E-Mail: [einkauf@lwb.de](mailto:einkauf@lwb.de)

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

### 2. Verfahren

---

#### 2.1. Verfahren

Titel: Erbringung von Callcenter- und KI-gestützten Kundenserviceleistungen

Beschreibung: Erbringung von Callcenter- und KI-gestützten Kundenserviceleistungen

Kennung des Verfahrens: 14e19232-4e77-478f-a1a5-e8b6a3b15aef

Interne Kennung: LWB\_ZE-2026-0019

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

##### 2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Leipzig

Postleitzahl: 04103

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

Land: Deutschland

##### 2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 1. Die Kommunikation im Vergabeverfahren: Die Kommunikation für Verfahren mit ausschließlicher elektronischer Angebotsabgabe erfolgt nur über die Plattform evergabe.de. Informationen über Änderungen der Bekanntmachung /Vergabeunterlagen sowie nach der Angebotsöffnung folgende Kommunikation (z.B. Bieterinformation) werden elektronisch über evergabe.de bereitgestellt. Auch die Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen müssen elektronisch über evergabe.de gestellt werden. Deren Beantwortung erfolgt ebenfalls elektronisch über die Plattform. Werden die erforderlichen Unterlagen ohne Registrierung kostenfrei durch die Bewerber/Bieter heruntergeladen, erfolgt keine automatische Benachrichtigung über mögliche Änderungen zur Vergabe. Die Bewerber /Bieter haben sich über alle eingestellten Hinweise/Antworten/Änderungen eigenständig zu informieren und deren Inhalte zu berücksichtigen. Informationen zu den technischen Anforderungen und Hilfe bei technischen Problemen erhalten Sie unter evergabe.de. 2.

Auskünfte/Rückfragen zum Verfahren: Bieterfragen sind spätestens bis zum 17.04.2026 einzureichen. 3. Werden im Vergabeverfahren mehrere Versionen der Vergabeunterlagen zur Verfügung gestellt, ist zwingend die aktuellste Version zur Angebotsabgabe zu verwenden. Andernfalls kann das Angebot ausgeschlossen werden. 4. Die Einreichung der Angebote per Telefax, E-Mail oder über die Nachrichtenfunktion der Vergabepattform ist nicht zulässig. Die elektronische Angebotsabgabe ist nur elektronisch in Textform, mit fortgeschrittener oder qualifizierter Signatur zugelassen. Angebotsschreiben und Eigenerklärungen sind in Textform zu zeichnen. 5. Nicht fristgerecht eingereichte Angebote werden im weiteren Verfahren nicht berücksichtigt. 6. Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung des Bieters Unklarheiten, so hat der Bieter unverzüglich den Auftraggeber vor Angebotsabgabe über die Vergabepattform darauf hinzuweisen. 7. Abweichende Vertragsbedingungen des Auftragnehmers werden nur dann Bestandteil des Vertrages, wenn der Auftraggeber ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt ausnahmslos, auch in Fällen, in denen der Auftragnehmer im Rahmen der Auftragserteilung auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen verweist und der Auftraggeber diesen nicht ausdrücklich widerspricht. 8. Nicht deutschsprachigen Nachweisen ist eine Übersetzung in Deutsch beizufügen. 9. Allgemeine Werbebroschüren und weitere Unterlagen zur Vorstellung des Bieters sowie zusätzliche Angaben, die über die geforderten hinausgehen, sind nicht erwünscht und werden nicht berücksichtigt. 10. Bietergemeinschaften haben mit ihrem Angebot eine Erklärung abzugeben, in der: - die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft im Auftragsfall erklärt wird, - alle Mitglieder aufgeführt sind, - ein von allen Mitgliedern gegenüber dem Auftraggeber im Vergabeverfahren und darüber hinaus uneingeschränkt für jedes Mitglied bevollmächtigter Vertreter bezeichnet ist und - die gesamtschuldnerische Haftung aller Mitglieder erklärt wird (Formular 234). 11. Geforderte Eigenerklärungen sind von jedem Mitglied einer Bietergemeinschaft separat abzugeben, geforderte Nachweise separat vorzulegen und zusammen mit dem Angebot abzugeben. 12. Bedient sich der Bieter/die Bietergemeinschaft eines Nachunternehmers und beruft er/sie sich auf dessen technische, wirtschaftliche und /oder finanzielle Leistungsfähigkeit (hierzu ist Formular 235 vorzulegen), so hat er die Nachweise und Erklärungen in entsprechender Weise auch von dem Nachunternehmer mit dem Angebot vorzulegen. 13. Sofern sich der Bieter/die Bietergemeinschaft zum Nachweis der Eignung auf Ressourcen Dritter/Nachunternehmen /konzernverbundene Unternehmen berufen möchte, muss er/sie nachweisen, dass ihm/ihr die Ressourcen des Drittunternehmens für die Auftragsausführung in tatsächlich geeigneter Weise zur Verfügung stehen werden. Hierzu ist Formular 236 Verpflichtungserklärung auf gesondertes Verlangen einzureichen. 14. Wenn für die geforderten Nachweise keine Gültigkeitsdauer angegeben ist, dürfen sie zum Zeitpunkt des Schlusstermins für den Eingang der Angebote nicht älter als 12 Monate sein. 15. Die Forderungen bezüglich Bietergemeinschaften, Nachunternehmereinsatz, Rückgriff auf Ressourcen von Drittunternehmen sowie Gültigkeitsdauer von Nachweisen gelten für alle Eignungskriterien.

**Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

---

## 5. Los

### 5.1. Los: LOT-0000

Titel: Erbringung von Callcenter- und KI-gestützten Kundenserviceleistungen

Beschreibung: Die Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft ist ein kommunales

Wohnungsunternehmen mit einem Bestand von rund 37.000 Wohnungen. Zur Sicherstellung einer hohen Servicequalität, zur Stärkung der Kundenbindung sowie zur Unterstützung

digitaler Transformationsprozesse beabsichtigt der Auftraggeber die Vergabe von umfassenden Callcenter- und Kundenserviceleistungen. Gegenstand der Ausschreibung ist die ganzjährige (24/7) Entgegennahme und Bearbeitung eingehender Kundenanliegen mit einem geschätzten monatlichen Anrufvolumen von ca. 7.500 Anrufen. Die Leistungen umfassen insbesondere: -Zentrale Annahme aller eingehenden Kundenanliegen in sachlicher und fachgerechter Form, -KI-gestützte Vorsortierung der Anliegen (z. B. Voice-Bot/Chatbot) einschließlich automatisierter Beantwortung standardisierter Anfragen, -Telefonische Bearbeitung der Anliegen nach systemischer Vorsortierung sowie eigenständige Lösung definierter Standardfälle oder Weiterleitung an den zentralen Kundenservice des Auftraggebers, -Direkte Erfassung und Zuordnung objektbezogener Anliegen im ERP-System des Auftraggebers, -Integrierte Bearbeitung sämtlicher Vorgänge innerhalb des ERP-Systems des Auftraggebers, -Meldung von Aufzugsausfällen an die jeweils zuständigen Wartungsunternehmen, einschließlich Alarmierung im Falle von Personeneinschlüssen, -Bearbeitung von Havariefällen gemäß gesonderten Prozess- und Dokumentationsvorgaben des Auftraggebers, -Annahme und Weiterverarbeitung von Störmeldungen gebäudetechnischer Anlagen (z. B. Aufzüge, Brandmeldeanlagen, Rauchdruckanlagen, Hebeanlagen etc.) einschließlich Meldungen von Fremdüberwachungsfirmen gemäß vorgegebenen Prozessabläufen. Es gelten folgende Servicelevel: Havarieanrufe: 80/15  
Sonstige Kundenanliegen: 80/30  
Interne Kennung: LOT-0000

#### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen  
Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste  
Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

#### **5.1.2. Erfüllungsort**

Stadt: Leipzig  
Postleitzahl: 04103  
Land, Gliederung (NUTS): Leipzig, Kreisfreie Stadt (DED51)  
Land: Deutschland

#### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Datum des Beginns: 01/08/2026  
Enddatum der Laufzeit: 31/07/2027

#### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3  
Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Vertrag beginnt am 01.08.2026, wird für 1 Jahr abgeschlossen (Festlaufzeit) und endet demgemäß am 31.07.2027. Der Vertrag verlängert sich dreimal um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Festlaufzeit bzw. zum Ablauf der jeweils verlängerten Vertragslaufzeit schriftlich durch eine der Vertragsparteien ge-kündigt wird. Eine weitere Verlängerung des Vertrages über den 31.07.2030 hinaus ist ausgeschlossen, er endet automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

#### **5.1.6. Allgemeine Informationen**

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert  
Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

#### **5.1.7. Strategische Auftragsvergabe**

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

#### 5.1.10. Zuschlagskriterien

**Kriterium:**

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität des Konzeptes zur Leistungserbringung / zur Umsetzung gemäß Leistungsbeschreibung nebst Anlagen

Beschreibung: Konzept zur Umsetzung der Leistung, Personaleinsatz, Qualitätsmanagement

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

**Kriterium:**

Art: Qualität

Bezeichnung: Kompetenznachweis durch vorzulegende zusätzliche Referenzen

Beschreibung: Bewertet werden zwei erbrachte Leistungen über abgeschlossene vergleichbare Leistungen (vergleichbarer Leistungsumfang gemäß Leistungsbeschreibung) für Wohnungsunternehmen oder sonstige Immobilienunternehmen.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

**Kriterium:**

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

#### 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 bei der Landesdirektion Sachsen, DS Leipzig

Informationen über die Überprüfungsfristen: Einlegung von Rechtsbehelfen Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen: Ein Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens ist gemäß § 160 Abs. 3 GWB unzulässig, soweit: 1) der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichung des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 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

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Leipziger Wohnungs-und Baugesellschaft mbH

## 6. Ergebnisse

---

Wert aller in dieser Bekanntmachung vergebenen Verträge: Nicht veröffentlicht  
Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

### 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: walter services GmbH

##### **Angebot:**

Kennung des Angebots: TEN-0001

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

Wert der Ausschreibung: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

##### **Informationen zum Auftrag:**

Kennung des Auftrags: CON-0001

Datum des Vertragsabschlusses: 01/06/2026

#### 6.1.4. Statistische Informationen

##### **Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:**

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 9

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 9

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

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 2

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

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 1

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

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 1

## 8. Organisationen

---

### 8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: Leipziger Wohnungs-und Baugesellschaft mbH

Registrierungsnummer: USt-ID. DE141498380

Postanschrift: Wintergartenstraße 4

Stadt: Leipzig

Postleitzahl: 04103

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

Land: Deutschland

Kontaktperson: Zentraler Einkauf

E-Mail: [einkauf@lwb.de](mailto:einkauf@lwb.de)

Telefon: +49 341 9922 0

##### **Rollen dieser Organisation:**

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

#### 8.1. **ORG-7004**

Offizielle Bezeichnung: 1. Vergabekammer des Freistaates Sachsen bei der Landesdirektion Sachsen, DS Leipzig

Registrierungsnummer: keine

Postanschrift: Braustraße 2

Stadt: Leipzig

Postleitzahl: 04107

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

Land: Deutschland

E-Mail: [vergabekammer@lds.sachsen.de](mailto:vergabekammer@lds.sachsen.de)

Telefon: +49 3419773800

Fax: +49 3419771049

Internetadresse: <https://www.lds.sachsen.de/>

##### **Rollen dieser Organisation:**

Überprüfungsstelle

#### 8.1. **ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: walter services GmbH

Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Großunternehmen

Registrierungsnummer: DE217358396

Postanschrift: Eduard-Rhein-Str. 58

Stadt: Königswinter

Postleitzahl: 53639

Land, Gliederung (NUTS): Rhein-Sieg-Kreis (DEA2C)

Land: Deutschland

##### **Rollen dieser Organisation:**

Bieter

##### **Wirtschaftlicher Eigentümer:**

Staatsangehörigkeit des Eigentümers: Deutschland

**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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefon: +49228996100

##### **Rollen dieser Organisation:**

TED eSender

## **Informationen zur Bekanntmachung**

---

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 08692ce7-4611-42c5-af5e-55b60371a47b - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder  
Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung  
Unterart der Bekanntmachung: 29  
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 05/06/2026 12:12:09 (UTC+02:00)  
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit  
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch  
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 391549-2026  
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 108/2026  
Datum der Veröffentlichung: 08/06/2026