

45471-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Call Center Dienstleistungen

OJ S 14/2026 21/01/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

E-Mail: Einkauf.itd2@bvg.de

Tätigkeit des Auftraggebers: Städtische Eisenbahn-, Straßenbahn-, Oberleitungsbus- oder Busdienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Call Center Dienstleistungen

Beschreibung: Call Center Dienstleistungen

Kennung des Verfahrens: adf6e8c2-f12c-4b24-a253-b70e2778e03e

Interne Kennung: ITD2-0588-2025

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10179

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 1. Der Auftraggeber (nachfolgend auch AG genannt) ist nach §100 Abs. 1 Nr. 1 GWB Sektorenauftraggeber und unterliegt dem GWB und der SektVO sowie dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG). Den Unterlagen zur Veröffentlichung liegt eine Datei mit allgemeinen Verfahrenshinweisen zum vorliegenden Vergabeverfahren (Allgemeine Verfahrenshinweise) bei. Die hierin enthaltenen Informationen beschreiben das Verfahren und die Besonderheiten, die zu beachten sind. Darüber hinaus stellt der AG eine Checkliste zur Verfügung, aus der die einzureichenden Unterlagen zusätzlich hervorgehen. 2. Durch diese Bekanntmachung wird der Teilnahmewettbewerb (TNW) begonnen, in dem sich die interessierten Unternehmen mit den in dieser Bekanntmachung angegebenen Angaben, Erklärungen u. Nachweisen um die Aufforderung zur Angebotsabgabe bewerben. Erst eine erfolgreiche Bewerbung mit positiver Eignungsprüfung u. -bewertung durch den AG führt zur

Aufforderung zur Angebotsabgabe. 3. Der AG weist darauf hin, dass allein der Inhalt, der im Supplement zum Amtsblatt der EU veröffentlichten Bekanntmachung maßgeblich ist, wenn die Bekanntmachung zusätzlich in weiteren Bekanntmachungsmedien veröffentlicht wird und der Bekanntmachungstext dort nicht vollständig, unrichtig oder verändert wiedergegeben wird. 4. Sämtliche Unterlagen zu diesem Vergabeverfahren sind direkt, kostenfrei und ausschließlich per Download unter dem nachfolgend angegebenen Link (siehe "Auftragsunterlagen" unter der URL <https://vergabekooperation.berlin>, nachfolgend "Vergabeplattform" genannt) abrufbar. Auch alle weiteren Informationen wie Änderungen der Vergabeunterlagen oder sonstige verfahrensrelevante Informationen werden ebenfalls unter vorgenanntem Link zum Download zur Verfügung gestellt. Interessierten Unternehmen wird empfohlen, sich auf der Vergabeplattform unter der vorliegenden Vergabe zu registrieren, damit sie über Änderungen des Vergabeverfahrens benachrichtigt werden. Ohne entsprechende Registrierung erfolgt keine Benachrichtigung. 5. Bewerber-/Bieterfragen sind ausschließlich als Bewerber-/Bieternachrichten über die Vergabeplattform (unter vorgenanntem Link) einzureichen (nicht per E-Mail). Das betreffende Dokument und die Ziffer, auf die sich die Bewerber-/Bieterfrage bezieht, sind zu benennen. Hierzu stellt der AG ein entsprechendes Dokument zur Verfügung. 6. Auskünfte werden grundsätzlich nur auf solche Fragen erteilt, die mind. 7 Kalendertage vor der in der Bekanntmachung genannten Frist zum Eingang der Teilnahmeanträge bzw. mind. 10 Kalendertage vor der in der Aufforderung zur Angebotsabgabe genannten Angebotsfrist an die bezeichnete Stelle (Beschaffer) unter Nutzung der Funktionalität der Vergabeplattform eingegangen sind. Mündliche Anfragen und Anfragen per E-Mail, Fax oder Post werden nicht beantwortet. Der AG behält sich vor, verspätete Fragen nicht zu beantworten. 7. Der AG wird etwaige Änderungen, zusätzliche Informationen (auch die Formulare) u. Beantwortung von Fragen von Bewerbern/Bietern zum TNW/Angebot sowie sonstige Klarstellungen, die das Vergabeverfahren betreffen, auf der Vergabeplattform veröffentlichen. 8. Die Bewerber/Bieter müssen, soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formular explizit abweichend geregelt, die vom AG zur Verfügung gestellten Formulare verwenden, ausfüllen und durch die geforderten Angaben, Erklärungen abgeben und Nachweise ergänzen. Ein Verweis auf frühere Bewerbungen/ Angebote ist nicht ausreichend. 9. Sofern ein Teilnahmeantrag durch eine Bewerbungsgemeinschaft erfolgt, ist mit dem Teilnahmeantrag eine von allen Mitgliedern der Bewerbungsgemeinschaft ausgefüllte Erklärung "Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung" einzureichen, aus der sich die gesamtschuldnerische Haftung (Rechtsform) der Bewerbungsgemeinschaft im Zuschlagsfall, die Namen sämtlicher Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft, ein bevollmächtigter Vertreter und die Absicht, sich im Zuschlagsfall zu einer Arbeitsgemeinschaft zusammenzuschließen, ergibt. 10. Bewerber/Bewerbungsgemeinschaften dürfen nur einen Teilnahmeantrag und ein Angebot einreichen. Mitglieder einer Bewerbungsgemeinschaft dürfen zudem nicht zugleich als Einzelbewerber oder als Mitglied einer anderen Bewerbungsgemeinschaft am Verfahren teilnehmen. 11. Die unter "Bedingungen für die Einreichung eines Angebotes / Ausschlussgründe und Eignungskriterien" benannten Unterlagen sind bei Vorliegen einer Bewerbungsgemeinschaft von jedem Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft (nachfolgend auch "BewGe") in einem gesonderten Formular "Eigenerklärung zur Eignung" vorzulegen. 12. Zur Erfüllung von Mindestanforderungen an die unter der Rubrik "Bedingungen für die Einreichung eines Angebotes/Eignungskriterien" werden die Umsätze von Mitgliedern einer Bewerbungsgemeinschaft gesamthaft ausgewertet und betrachtet. 13. Bewerbungsgemeinschaften haben darüber hinaus eine Erklärung folgenden Inhalts abzugeben: Sämtliche Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft haben zu erklären, dass die Bildung der Bewerbungsgemeinschaft keinen Verstoß gegen § 1 GWB darstellt. Darüber hinaus ist von jedem Mitglied der BewGe zu erklären, inwiefern für das jeweilige beteiligte Unternehmen wirtschaftlich zweckmäßige und kaufmännische Gründe vorliegen, sich nicht allein um die Auftragsvergabe zu bewerben. Der

AG stellt hierzu ein Formblatt "Bewerber-/Bietergemeinschaften" zur Verfügung. Es kann auf Anlagen verwiesen werden. 14. Mit der Benennung der Referenzen stimmt der Bewerber/die Bewerbergemeinschaft der Kontaktaufnahme durch den AG zu den jeweiligen Referenzgebern zu. 15. Wenn sich ein Bewerber oder ein Mitglied einer Bewerbergemeinschaft für die Eignung auf die Fähigkeiten eines anderen Unternehmens stützen möchte (eines Nachunternehmers, eines Dritten oder eines verbundenen Konzernunternehmens (sogenannte Eignungsleihe)), dann müssen für dieses eignungsleihgebende Unternehmen zusätzlich folgende Unterlagen eingereicht werden: 'Verpflichtungserklärung Eignungsleihe' - insoweit auf dessen Leistungsfähigkeit Bezug genommen wird. Hierin muss das eignungsleihgebende Unternehmen auch erklären, dass es dem Bewerber im Auftragsfalle die entsprechenden Kapazitäten und ggf. die betreffenden Fähigkeiten höchstpersönlich tatsächlich zur Verfügung stellt. 16. Bei einer Bezugnahme auf Kapazitäten eines anderen (eignungsleihgebenden) Unternehmens im Hinblick auf die wirtschaftliche oder finanzielle Leistungsfähigkeit ist durch dieses zusätzlich zu bestätigen, dass es mit dem Bewerber im Auftragsfall gemeinsam für die Auftragsdurchführung entsprechend dem Umfang der Eignungsleihe haftet. 17. Beabsichtigt der Bewerber, im Hinblick auf vorzulegende Nachweise/Angaben/Erklärungen für die erforderliche berufliche Leistungsfähigkeit wie Ausbildungs- oder Befähigungsnachweise oder die einschlägige berufliche Erfahrung (Referenzen) die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch zu nehmen, so ist durch dieses zu bestätigen, dass es die Leistungen als Unterauftragnehmer im Auftragsfall erbringen wird, für die diese Kapazitäten benötigt werden. 18. Sofern zur Ausführung der im Angebot enthaltenen Leistungen Unterauftragnehmer/ Nachunternehmer vorgesehen sind, ist das Formblatt "Unterauftrag-/ Nachunternehmerleistung" einzureichen. 19. Der Teilnahmeantrag muss fristgemäß, also vor Ablauf der Teilnahmefrist (s. Angaben zur Einreichung) über die Vergabepattform in Textform eingereicht werden. 20. Die geeigneten Bewerber werden aufgefordert, zunächst ein indikatives Angebot einzureichen. Dieses muss vollständig und vor Ablauf der Angebotsfrist zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe beim AG eingereicht werden. 21. Bei mehr als drei Angeboten, wird der AG den Bieterkreis dergestalt reduzieren, dass nur die drei besten Erstangebote gemäß den mitgeteilten Bewertungs- und Zuschlagskriterien (ohne Bewertung der Angebotspräsentation) zur Verhandlung eingeladen werden. 22. Der AG behält sich vor, den Zuschlag auf das Erstangebot zu erteilen. 23. Mögliche Verhandlungsgespräche finden voraussichtlich am 30.04.2026 statt. 24. Der AG behält sich vor, im Rahmen der Verhandlungen über alle Inhalte, insbesondere auch der Leistungsbeschreibung sowie des Vertragsentwurfs zu verhandeln. Nach Abschluss der Verhandlungen werden den Bietern mögliche Änderungen mitgeteilt und diese aufgefordert überarbeitete verbindliche Angebote abzugeben. 25. Datenschutz: Der Bewerber/Bieter hat die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes sowie anderer geltender Gesetze zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten. Für die Übermittlung personenbezogener Daten an den AG trägt der Bewerber/Bieter die datenschutzrechtliche Verantwortung und hat entsprechend der Rechtmäßigkeit sicherzustellen (z. B. durch Einholung von Einwilligungen bei Angaben natürlicher Personen).

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: Weitere

Ausschlussgründe: Es gelten die gesetzlichen Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB.

Unternehmen müssen das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe durch Eigenerklärung

(Formular: "Eigenerklärung zur Eignung") nachweisen. Die nachstehenden Angaben /Erklärungen/Nachweise sind von dem Bewerber (der Begriff Bewerber wird als Synonym auch für Bewerbungsgemeinschaften verwendet) bzw. von jedem Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft sowie von allen für die Leistungserbringung vorgesehenen Nachunternehmern (NU)/Unterauftragnehmern und eignungsleihgebenden Unternehmen vorzulegen. Ein Verweis auf frühere Bewerbungen/Angebote ist nicht ausreichend. Ausländischen Bewerbern wird die Vorlage vergleichbarer Nachweise gestattet. Soweit Eigenerklärungen verlangt werden, hat der Bewerber auf Verlangen weitere Nachweise vorzulegen. 1. Bezeichnung des Bewerberunternehmens mit Firmennamen und Anschrift. 2. Eigenerklärung dazu, dass keiner der in §§ 123, 124 GWB in der aktuellen Fassung aufgelisteten Ausschlussgründe vorliegt. 3. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 21 Abs. 1 AEntG nicht vorliegen. 4. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 98c AufenthG nicht vorliegen. 5. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 21 Abs. 1 SchwarzArbG nicht vorliegen. 6. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 19 Abs. 1 MiloG nicht vorliegen. 7. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 22 LkSG nicht vorliegen. 8. Eigenerklärung, dass keine Eintragung im Wettbewerbsregister gemäß Wettbewerbsregistergesetz (WRegG) vorliegt. 9. Erklärung zum Unternehmen (gem. §10a SektVO in Verbindung mit Artikel 1 Absatz 2, Artikel 2 Nr. 4 der Durchführungsverordnung (EU) 2019/1780). 10. Erklärung zur Höhe der Versicherung. Hinweise: Für die zuvor genannten Angaben ist, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden und mit dem Teilnahmeantrag inkl. Nachweise einzureichen. 11. Eigenerklärung zur Umsetzung der EU- Sanktionsmaßnahmen gegen Russland. Hierfür ist das entsprechende Formblatt ("Eigenerklärung zur Umsetzung von Artikel 5k") zu verwenden und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. 12. Darstellung des Unternehmens mit Angaben zum Namen, Haupt- und Nebensitze, Rechtsform, Beteiligungsverhältnissen des Unternehmens Siehe insoweit auch nachfolgend "Bedingungen für die Einreichung eines Angebots / Eignungskriterien". Siehe insoweit auch nachfolgend "Bedingungen für die Einreichung eines Angebots / Eignungskriterien".

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Call Center Dienstleistungen

Beschreibung: Für unseren erstklassigen Kundenservice suchen wir zwei erfahrene externe Dienstleister, die die telefonische und schriftliche Bearbeitung von Anfragen zu gleichen Teilen (jeweils 50 %) übernehmen. Diese Anfragen stammen nicht nur von unseren Fahrgästen, sondern auch von Vertriebspartnern wie Kiosken und Agenturen, die im Namen unseres Unternehmens tätig sind. Der Leistungsumfang der gesuchten Dienstleister erstreckt sich auf alle relevanten Themenbereiche, die unsere Kundinnen und Kunden betreffen könnten. Im Fokus stehen dabei sechs zentrale Themenblöcke: • Fahrplan- und Tarifauskünfte: Umfassende Informationen zu unseren Dienstleistungen. • Fundsachen: Bearbeitung von Anliegen rund um verlorene Gegenstände. • Abonnement-Service: Einschließlich der schriftlichen Bearbeitung von Abonnements. • Beschwerdemanagement: Professionelle und lösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden. • Vermittlung und Sicherheitsmeldungen: Unterstützung bei sicherheitsrelevanten Anliegen. • Hotline Auskunft "INTROS App" Der zentrale Kommunikationskanal für die Zusammenarbeit mit unseren Dienstleistern wird unsere Kundenhotline sein. Ergänzend dazu spielen Web, App und E-Mail eine wichtige Rolle in der Interaktion mit unseren Kundinnen und Kunden. Wir möchten damit unseren Fahrgästen den

bestmöglichen Service anbieten. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung. Vertragslaufzeit: 01.11.2026-31.10.2030 Verlängerungsoption: 01.11.2030 bis max. 31.10.2034 Das Auftragsvolumen beläuft sich voraussichtlich auf 270.000 Tickets pro Jahr. Hierbei handelt es sich um eine unverbindliche Schätzung. Der AN hat keinen Anspruch auf den Abruf einer bestimmten Menge / eines bestimmten Abrufvolumens. Die Höchstabruflmenge aus der Rahmenvereinbarung wird auf 4.400.000 Tickets festgelegt. Interne Kennung: LOT-0000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 1. Dieser Vertrag tritt mit Zuschlagserteilung mit Wirkung zum 01.11.2026 in Kraft und hat endet mit Ablauf des 31.10.2030, ohne dass es einer Kündigung bedarf. 2. Die BVG ist berechtigt, diesen Vertrag einseitig zweimalig bis max. 31.10.2034 zu verlängern ("Optionszeitraum"). Die BVG informiert die Auftragnehmerin in Schriftform über die Ausübung der Verlängerungsoption bis spätestens 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/11/2026

Enddatum der Laufzeit: 31/10/2030

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

Zusätzliche Informationen: Mit dem Teilnahmeantrag/Angebot ist klar anzugeben, welche Teile Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse enthalten. Diese Teile sind bitte deutlich zu kennzeichnen und zu begründen, warum sie als vertraulich behandelt werden müssen.

Bewerber/Bieter, die ihren Sitz in einem Drittstaat haben, also einem Land, das kein Mitglied der Europäischen Union ist und mit dem die Europäische Union keine internationale Übereinkunft zum gegenseitigen Zugang zum öffentlichen Beschaffungsmarkt geschlossen

hat, haben keinen Anspruch auf Einhaltung der Vergabegrundsätze wie insbesondere Transparenz und Gleichbehandlung, und auf Einhaltung von die Vergabegrundsätze konkretisierenden Regelungen. Insbesondere werden sie nicht nach § 134 GWB

benachrichtigt. Auf die Regelungen des § 55 SektVO wird hingewiesen. Der AG behält sich vor, bei Lieferaufträgen Angebote gem. § 55 Abs. 1 SektVO zurückzuweisen, bei denen der Warenanteil zu mehr als 50 % des Gesamtwerts aus Ländern stammt, die nicht Vertragsparteien des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum sind und mit denen auch keine Vereinbarungen über gegenseitigen Marktzugang besteht (sog. "Drittstaaten"). Der AG behält sich vor, zu diesem Zweck und zur Einhaltung seiner Pflicht nach § 55 Abs. 2 SektVO die Herkunft der Waren entsprechend abzufragen.

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Bewerber/Bewerbergemeinschaften werden als fachlich geeignet angesehen, wenn sie die folgenden Eigenschaften erfüllen: Erfahrungen mit/in: Hotline Betreuung Zum Nachweis hat der Bewerber/die Bewerbergemeinschaft mindestens 3 Referenzen übervergleichbare Leistungen zu benennen, die in den letzten 3 Geschäftsjahren erbracht wurden. Vergleichbare Leistungen sind solche, die einen tragfähigen Rückschluss auf die Leistungsfähigkeit des Bewerbers/der Bewerbergemeinschaft für die ausgeschriebene Leistung zulassen. Es müssen mindestens folgende Angaben für jedes Referenzprojekt gemacht werden: a. Name und Adresse des Referenzgebers; Benennung einer Ansprechperson beim Referenzgeber mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse b. Zeitraum der Leistungserbringung c. Kurzbeschreibung der Art der erbrachten Leistung Bei Angabe von mehreren Referenzprojekten ist die in der Eigenerklärung beigelegte Tabelle zu duplizieren. Die nachfolgenden Kriterien müssen bei jeder Referenz nachgewiesen werden. - Erfahrungen in der Hotline-Betreuung von großen Unternehmen oder Organisationen mit monatlich min. 20.000 Calls - Erfahrungen in der Hotline-Betreuung von großen Unternehmen oder Organisationen mit mindestens drei unterschiedlichen Themengebieten/Produkten /Dienstleistungen - Die Referenzen müssen aus den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren sein. Nachweis durch Einreichung aussagekräftiger Referenzen. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bieter verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme in Höhe von 3.000.000,00 €. Nachweis durch Angaben in der Eigenerklärung Eignung. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bieter verfügt über eine Betriebsunterbrechungsversicherung. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Zum Nachweis der personellen Ausstattung des Bewerbers hat dieser die durchschnittliche Gesamtmitarbeiteranzahl und durchschnittliche

Mitarbeiteranzahl, welche zum zu vergebenden Leistungsgegenstand vergleichbare Leistungen erbringen oder erbracht haben - jeweils bezogen auf die vergangenen 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre anzugeben. Mindestanforderung: a) Der Bieter hat mindestens durchschnittlich 100 Call Center Agenten festangestellt. Nachweis durch Angaben in der Eigenerklärung Eignung. b) Die einzusetzenden Mitarbeiter verfügen über das folgende Sprachniveau nach dem "Goethe-Zertifikat" oder vergleichbaren Zertifikaten: - 100 % der CCA (Call Center Agent*innen): Deutsch = C1 - 20 % der CCA: Englisch = B1 Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Eigenerklärung über den Umsatz (netto, exklusive Umsatzsteuer) in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, wobei der jeweilige Gesamtumsatz sowie der jeweilige Umsatz, der auf Leistungen entfällt, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind, anzugeben. Geschäftsjahr ist nicht zwingend gleichzusetzen mit Kalenderjahr, da es auch unterjährig enden kann. Mindestanforderung: Es wird ein Gesamtmindestumsatz i. H. v. 3 Mio EUR im Durchschnitt (arithmetisches Mittel) der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre gefordert. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Die Umsätze von Mitgliedern einer BewGe werden für die Erfüllung der Mindestanforderung addiert. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Konzepte

Beschreibung: - Net Promoter Score (NPS) - Konzept zum Arbeitsplatz - Konzept zur Mitarbeiterauswahl - Konzept zur Mitarbeitermotivation - On the call Trainings - Call In und Call Back Konzept - Chat Option - Konzept zur Datenschnittstelle

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Angebotspräsentation

Beschreibung: Im Rahmen der Angebotspräsentation hat das Team überzeugt durch rhetorische Fähigkeiten, strukturierte Moderation/ Präsentation und persönliche Ausstrahlungskraft und Kompetenz. Die Angebotspräsentation war professionell vorgetragen und überzeugend. Die relevanten Projektmitarbeiter*innen für die BVG wurde persönlich vorgestellt. Schwerpunkte in der Diskussion wurden auf inhaltliche und deutlich weniger auf vertriebliche Aspekte gelegt. Fachfragen wurden kompetent und umfassend beantwortet.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: - Einmalkosten für die Transitionsphase - Preis pro Ticket (tagsüber, Nacht, Wochenende Feiertage - Chatfunktion Preis pro Ticket - Stundensatz Entwicklungsleistungen

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. **Auftragsunterlagen**

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://vergabekooperation.berlin/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19a0ff306eb-6d07fbe8cf226158

5.1.12. **Bedingungen für die Auftragsvergabe**

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://vergabekooperation.berlin>

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 Teilnahmeanträge: 11/02/2026 10:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Auflistung und kurze Beschreibung der Regeln und Kriterien: Der AG behält sich nach § 51 Abs. 2 und Abs. 3 SektVO unter Einhaltung der Grundsätze der Transparenz und der Gleichbehandlung vor, die Bieter /Bietergemeinschaften aufzufordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen oder sonstige Nachweise nachzureichen. Die Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Preisangaben, wenn es sich um unwesentliche Einzelpositionen handelt, deren Einzelpreise den Gesamtpreis nicht verändern oder die Wertungsreihenfolge und den Wettbewerb beeinträchtigen. Der AG wird anschließend die vollständigen und fristgerecht eingegangenen Unterlagen inhaltlich prüfen. Die Nichterfüllung der Mindestanforderungen führt in jedem Fall zum Ausschluss.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Der AN hat gem. Frauenförderverordnung während des Auftrags Maßnahmen zur Frauenförderung durchzuführen oder einzuleiten.

Hierzu hat der Bieter mit der Angebotsabgabe eine Erklärung zur Frauenförderung i. S. d.

Frauenförderverordnung abzugeben. Der AG stellt hierzu ein Formular "Frauenförderbogen" zur Verfügung. Darüber hinaus hat der AN die Vorgaben nach dem BerlAVG einzuhalten, insbesondere einen für den Auftrag eingesetzten Arbeitnehmer*innen während der Ausführung dieses Auftrags den vergaberechtlichen Mindestlohn des Landes Berlin und/oder tarifvertraglichen Entgelte zu zahlen. Der AN hat die im Supplier Code of Conduct niedergelegten menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Erwartungen bei der

Ausführung des vertragsgegenständlichen Auftrags einzuhalten und diese Erwartungen entsprechend entlang der Lieferkette des vertragsgegenständlichen Auftrags angemessen zu adressieren.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

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

Finanzielle Vereinbarung: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 2

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Berlin

Informationen über die Überprüfungsfristen: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht.

Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist 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 zehn 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 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

Registrierungsnummer: 0204:11-2000016000-38

Postanschrift: Holzmarktstraße 15-17

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10179

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: Einkauf.itd2@bvg.de

Telefon: +493025628962

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin

Registrierungsnummer: 11-1300000V00-74

Postanschrift: Martin- Luther- Str. 105

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10825

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@senweb.berlin.de

Telefon: +49 30-9013-8316

Fax: +49 30-9013-7613

Internetadresse: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

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

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

5c07f877-d119-49e2-bda8-d1a81817f206-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Korrektur – Beschaffer

Beschreibung

:

Preisblatt wurde aktualisiert (Formelfehler) Leistungsbeschreibung angepasst (Änderungen farblich markiert) Kopiervorlage für Referenzen hinzugefügt.

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 6bcd4df-9c10-4746-9dec-8138bc3f5748 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 20/01/2026 09:56:56 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 45471-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 14/2026

Datum der Veröffentlichung: 21/01/2026