

476508-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Call Center Leistung für D-Trust

OJ S 137/2025 21/07/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: D-Trust GmbH

E-Mail: vergabestelle@bdr.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Call Center Leistung für D-Trust

Beschreibung: Mit der vorliegenden Beschaffungsmaßnahme wird das Ziel verfolgt, das hausinterne Customer Service Center der D-Trust, durch einen externen Anbieter zu unterstützen.

Kennung des Verfahrens: 0d25cafd-428d-4ef3-bed0-855ec001739b

Interne Kennung: ECA-2025-028

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kommandantenstraße 15

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10969

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXP4YVW5GH9 Die Angebote sind grundsätzlich ausschließlich elektronisch in Textform über das Online-Vergabeportal DTVP einzureichen. Die Vergabeunterlagen werden kostenfrei ausschließlich über den oben genannten Link zur Verfügung gestellt. Für den Abruf der Unterlagen ist keine Registrierung notwendig; eine solche wird aber insbesondere im Hinblick auf die Versendung zusätzlicher Bewerberinformationen dringend empfohlen. Bitte beachten Sie, dass eine Registrierung jedoch keine vollumfängliche Gewähr für eine durchgängige Benachrichtigung bei neuen Informationen bieten kann. Die Bieter werden daher gebeten, den Posteingang des Online-Vergabeportals DTVP eigenständig in regelmäßigen Abständen auf etwaige Änderungen oder neue Informationen zum Vergabeverfahren zu prüfen. Für die Abgabe eines Angebotes ist eine Registrierung zwingend. Diese ist kostenfrei.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB

Hierzu legen die Bieter mit dem Angebot a) das vollständig ausgefüllte Formblatt

"Eigenerklärung zu Ausschlussgründen" und b) das vollständig ausgefüllte Formblatt

"Bieterselbstauskunft" unter zwingenden Angaben insbesondere zu Unternehmenssitz,

Steuernummer und Umsatz-Steuer-Ident-Nummer, gesetzliche Vertreter, Gesellschafter und

Höhe der Gesellschafteranteile, wirtschaftlich Berechtigte und Konzernstruktur vor. Stellt der

Auftraggeber das Vorliegen zwingender Ausschlussgründe fest, wird der betroffene Bieter vom

Vergabeverfahren ausgeschlossen. Stellt der Auftraggeber das Vorliegen fakultativer

Ausschlussgründe fest, wird der Auftraggeber unter Berücksichtigung des

Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes über den Ausschluss des bietenden Unternehmens

entscheiden. Der Auftraggeber ist außerdem verpflichtet, vor der Erteilung des Zuschlags

abzufragen, ob im Wettbewerbsregister Eintragungen zu demjenigen Bieter vorliegen, an den

der Auftrag vergeben werden soll, um zu prüfen, inwiefern für diesen Bieter Gründe für den

Ausschluss vom Vergabeverfahren bestehen. Der Auftraggeber wird deshalb hinsichtlich

desjenigen Bieters, dessen Angebot für die Zuschlagserteilung vorgesehen ist, einen Auszug

aus dem Wettbewerbsregister abfordern. Hierbei handelt es sich mithin nicht um einen durch

die Bieter einzureichenden Nachweis. Ebenso behält sich der Auftraggeber vor, hinsichtlich

desjenigen Bieters, dessen Angebot für die Zuschlagserteilung vorgesehen ist, einen Auszug

aus dem Gewerbezentralregister gemäß § 150a GewO abzufordern und zu prüfen, inwiefern

Gründe zum Ausschluss des Bieters vorliegen. Diese Nachweise sind nicht durch die Bieter

vorzulegen.

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Call Center Leistung für D-Trust

Beschreibung: Der AN wird für den AG Hotlines sowie E-Mail-Postfächer einrichten und

betreiben. Dabei stellt der AN ortsgebundene Rufnummern oder Rufnummern, die die

Bundesnetzagentur den ortsgebundenen Rufnummern nach TKG gleichgestellt hat, zur

Verfügung. Über diese werden die Anfragen, im Rahmen des lastabhängigen Routings, des

hauseigenen Customer Service Center des AGs zugewiesen (Inbound). Dabei dürfen dem AG

keine Kosten entstehen, welche über die üblichen Gebühren für innerdeutsche

Festnetzverbindungen, zwischen ortsgebundenen Rufnummern, hinausgehen. Die

Bereitstellung der Rufnummer erfolgt auf Kosten und Lasten des AN.

Interne Kennung: ECA-2025-028

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kommandantenstraße 15

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10969

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 1 Jahr

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Tag der Zuschlagserteilung, an die sich zunächst die Durchführung der Phase 1 gemäß § 3.5.1 des Vertrages anschließt. Der Regelbetrieb beginnt nach Abschluss der dreimonatigen Implementierungsphase mit dem ersten Werktag des der Implementierungsphase folgenden Kalendermonats und hat ab diesem Tag eine Grundlaufzeit von 1 (einem) Jahr ("Grundlaufzeit"). Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach der Grundlaufzeit automatisch um 1 (ein) weiteres Jahr ("Vertragsverlängerung"), sofern der Auftraggeber der Vertragsverlängerung nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit widerspricht. Eine Verlängerung der Vertragslaufzeit erfolgt höchstens 3 (drei) Mal, das heißt, eine Vertragsverlängerung über eine Gesamtlaufzeit von 4 (vier) Jahren hinaus erfolgt nicht.

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 Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Eignungskriteriums: Auszug aus dem Handelsregister, der den zum Zeitpunkt der Angebotsfrist aktuellen Stand wiedergibt und nicht älter als drei Monate (bezogen auf den Zeitpunkt der Angebotsfrist) ist.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Ausgefüllte "Bieterselbstauskunft", unter zwingenden Angaben zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. Sollte das Unternehmen noch keine drei Jahre bestehen, sind die geforderten Angaben seit Unternehmensgründung zu tätigen.

Kriterium: Spezifischer durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Ausgefüllte "Bieterselbstauskunft", unter zwingenden Angaben zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) hinsichtlich mit zum Leistungsgegenstand vergleichbaren Leistungen der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. Sollte das Unternehmen noch keine drei Jahre bestehen, sind die geforderten Angaben seit Unternehmensgründung zu tätigen. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: Ausgefüllte "Bieterselbstauskunft", unter zwingenden Angaben insbesondere zu a) Gesamtanzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bewerbers / Bieters beschäftigten Arbeitnehmer; b) Anzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bewerbers / Bieters beschäftigten Arbeitnehmer, welche zum ausgeschriebenen Leistungsgegenstand vergleichbare Leistungen erbringen. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Sollte das Unternehmen noch keine drei Jahre bestehen, sind die geforderten Angaben seit Unternehmensgründung zu tätigen.

Kriterium: Zertifikate von Qualitätskontrollinstituten

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis über das Vorhandensein einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295 oder die Darstellung der Umsetzung gleichwertiger Maßnahmen im Unternehmen als Eigenerklärung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Lieferungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Nachweis gemäß "Referenzerklärung" von mind. drei (3) Referenzprojekten aus den letzten drei (3) Jahren ausgehend vom Zeitpunkt der Angebotsfrist, welche mit den zu vergebenden Leistungen vergleichbar sind, unter Angabe: - der Bezeichnung und Beschreibung der erbrachten Leistung(en) (Aufgabenstellung, Leistungsinhalte und Tätigkeiten), - des Auftraggebers der Referenz (nebst den geforderten Angaben im Dokument "Formblatt Referenzerklärung"), - des ungefähren Auftragsvolumens (Umsatz), - des Leistungszeitraums und - des Leistungserbringers. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Referenzerklärungen sind grundsätzlich unter Nutzung des Formblattes "Referenzerklärung" und unter Benennung der geforderten Angaben zum Auftraggeber (Name und Anschrift, Branche/Bereich des Auftraggebers und Ansprechpartner nebst Kontaktdaten) nebst den weiteren geforderten Angaben zur erbrachten Leistung einzureichen. Auf die konkrete Benennung des Auftraggebers sowie des Ansprechpartners kann ausnahmsweise verzichtet werden, wenn diesen Angaben eine Vertraulichkeitsverpflichtung des Bieters gegenüber dem Referenzauftraggeber entgegensteht. Mindestanforderungen im Rahmen der Eignungsprüfung: In Bezug auf die geforderten Erklärungen zu Referenzleistungen wird die folgende Mindestbedingung festgelegt: Es sind mindestens drei (3) Referenzen aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Geschäftsjahren hinsichtlich erfolgreich erbrachter vergleichbarer Leistungen nachzuweisen. Vergleichbar sind die Leistungen insbesondere dann, wenn sie in Art und Umfang im Wesentlichen den in der Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen entsprechen. Die Leistung des Referenzprojektes ist dann vergleichbar, wenn mindestens folgende Anforderungen erfüllt sind: - Die erbrachte Leistung muss im In- und Outbound Bereich erbracht worden sein. - Die Leistung muss über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten durchgängig erbracht worden sein. - Im Schnitt müssen mindestens 2000 Calls pro Monat im Inbound bearbeitet worden sein. - Der Support muss einen technischen Hintergrund vorweisen. - 1 Referenz muss nachweisen, dass die Leistung für einen öffentlichen Auftraggeber erbracht worden ist. - 1 Referenz muss nachweisen, dass eine 24/7 Hotline betrieben wurde. Eine Nichterfüllung der benannten Mindestanforderung führt zum Ausschluss des betroffenen Angebots vom weiteren Vergabeverfahren.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Wertungspreis gemäß Preisblatt

Beschreibung: Wertungspreis gemäß Preisblatt

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Punktzahl zur Qualität

Beschreibung: Ermittlung der Punktzahl zur Qualität: 1. Konzept zur Skalierung 2. Konzept zur Qualität 3. Erreichbarkeit für AG

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: 08/08/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVW5GH9/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVW5GH9>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVW5GH9>

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: 19/08/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Der Auftraggeber behält sich vor, bis zum Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist Erklärungen und Nachweise nachzufordern.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 19/08/2025 10:01:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: 10969 Berlin

Eröffnungstermin — Beschreibung: Bieter sind gemäß § 55 VgV Abs. 2 S. 2 VgV zur Öffnung der Angebote nicht zugelassen.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Die Bieter haben sich gegenüber dem

Auftraggeber zu verpflichten, die Vergabeunterlagen und alle Informationen, die ihnen im

Rahmen des Vergabeverfahrens über die Verhältnisse des Auftraggebers bekannt werden, vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen. Eine entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarung (non-disclosure agreement/NDA) liegt den Vergabeunterlagen bei und gilt mit Abgabe des Angebotes als akzeptiert.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

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

Überprüfungsstelle: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Das deutsche Vergaberecht regelt die Frist für die Einlegung von Rechtsbehelfen in § 160 Abs. 3 GWB. Dort heißt es: "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 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."

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: D-Trust GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: D-Trust GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: D-Trust GmbH

Registrierungsnummer: 992-80152-82

Postanschrift: Kommandantenstraße 15

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10969

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

Kontaktperson: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)

E-Mail: vergabestelle@bdr.de

Telefon: +49 302598-0

Fax: +49 302598-6074

Internetadresse: <https://www.d-trust.net/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Registrierungsnummer: keine Angabe

Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

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

Land: Deutschland

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Fax: +49 2289499163

Internetadresse: <https://www.bundeskartellamt.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: 757c6aa9-ae43-4209-9c3b-ba97e64480d5 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 18/07/2025 14:15:49 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 476508-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 137/2025

Datum der Veröffentlichung: 21/07/2025