

Deutschland-Bochum: Call-Center

OJ S 159/2023 21/08/2023

Bekanntmachung vergebener Aufträge – Sektoren
Dienstleistungen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

Abschnitt I: Auftraggeber

I.1. Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Bochum GmbH

Postanschrift: Ostring 28

Ort: Bochum

NUTS-Code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 44787

Land: Deutschland

E-Mail: katrin.froehlich@stadtwerke-bochum.de

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: www.stadtwerke-bochum.de

I.6. Haupttätigkeit(en)

Strom

Abschnitt II: Gegenstand

II.1. Umfang der Beschaffung

II.1.1. Bezeichnung des Auftrags

SWBO_Callcenter 2023ff.

Referenznummer der Bekanntmachung: 23/ALN/2845

II.1.2. CPV-Code Hauptteil

79512000 Call-Center

II.1.3. Art des Auftrags

Dienstleistungen

II.1.4. Kurze Beschreibung

Dienstleistung im Bereich von Callcenter- und Kundenservicetätigkeiten für sämtliche Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke Bochum GmbH

II.1.6. Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

II.2. Beschreibung

II.2.2. Weitere(r) CPV-Code(s)

79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit

II.2.3. Erfüllungsort

NUTS-Code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt

Hauptort der Ausführung: Stadtwerke Bochum GmbH Ostring 28 44787 Bochum

II.2.4. Beschreibung der Beschaffung

Dienstleistung im Bereich von Callcenter- und Kundenservicetätigkeiten für sämtliche Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke Bochum GmbH, insbes. Rufannahme und fallabschließende Bearbeitung der Calls, telefonische Reakquisemaßnahmen, Arbeiten im SAP im Rahmen der Anrufbearbeitung, Back-OfficeTätigkeiten (E-Mail, Fax, Brief u.a.), Management Reporterstellung, Silentmonitoring, Mysteryshopping /-calling; Mitwirkung bei Campagnen der Auftraggeberin (u. a. Sonderaktionen, Inhouseveranstaltungen, Reakquisen, Bonusangeboten, Outboundtelefonie, technischer Support der Internetprodukte)

II.2.11. Angaben zu Optionen

Optionen: nein

II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

II.2.14. Zusätzliche Angaben

- 1) Der Auftraggeber behält sich vor, die Richtigkeit der geforderten Eigenerklärungen durch die Vorlage entsprechender Bescheinigungen zu überprüfen. Hierzu wird im Rahmen der Wertung eine gesonderte schriftliche Aufforderung mit Fristsetzung zur Vorlage der Bescheinigungen ergehen.
- 2) Bitte berücksichtigen Sie, dass Angebote erst durch die gesondert zur Angebotsabgabe aufgeführten Bewerber nach Abschluss des vorgeschalteten Teilnahmewettbewerbs eingereicht werden können.

Abschnitt IV: Verfahren

IV.1. Beschreibung

IV.1.1. Verfahrensart

Verhandlungsverfahren mit vorherigem Aufruf zum Wettbewerb

IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem

IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: ja

IV.2. Verwaltungsangaben

IV.2.1. Frühere Bekanntmachung zu diesem Verfahren

Bekanntmachungsnummer im ABl.: [2023/S 052-152518](#)

IV.2.8. Angaben zur Beendigung des dynamischen Beschaffungssystems

IV.2.9. Angaben zur Beendigung des Aufrufs zum Wettbewerb in Form einer regelmäßigen nichtverbindlichen Bekanntmachung

Abschnitt V: Auftragsvergabe

Ein Auftrag/Los wurde vergeben: ja

V.2. Auftragsvergabe

V.2.1. Tag des Vertragsabschlusses

04/07/2023

V.2.3. Name und Anschrift des Wirtschaftsteilnehmers, zu dessen Gunsten der Zuschlag erteilt wurde

Offizielle Bezeichnung: O-TON Call Center Services GmbH

Postanschrift: Huckarder Str. 12

Ort: Dortmund

NUTS-Code: DEA52 Dortmund, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 44147

Land: Deutschland

Der Auftragnehmer ist ein KMU: ja

V.2.4. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses

V.2.5. Angaben zur Vergabe von Unteraufträgen

V.2.6. Für Gelegenheitskäufe gezahlter Preis

Abschnitt VI: Weitere Angaben

VI.3. Zusätzliche Angaben

Es wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vergabeverfahrens im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) bieterbezogene unternehmens- und personenbezogene Daten sowohl durch die unter Ziff. I dieser Bekanntmachung angeführte Vergabestelle als auch den dort genannten öffentlichen Auftraggeber erhoben, gespeichert und verarbeitet werden, um den vergaberechtlichen Vorgaben zur Bewerber- und Bieterbeteiligung und -information sowie Wertung etc. nachzukommen. Diese Daten werden während der Dauer der Verfahrensdurchführung sowie der für die Vergabe- und Vertragsakten bestehenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen verarbeitet und gespeichert. Der Erhebung, Verarbeitung und Speicherung dieser Daten kann widersprochen werden. Dies führt jedoch dazu, dass eine Einhaltung der vergaberechtlichen Verpflichtungen, u.a. im Hinblick auf Information während des Verfahrens nicht mehr sichergestellt werden kann und damit die Beteiligung und Wertbarkeit in Frage gestellt wird. Es besteht nach den Bestimmungen der DS-GVO ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch und auf Datenübertragbarkeit über dem betreuenden Büro und dem öffentlichen Auftraggeber, ebenso ein Beschwerderecht gegenüber der Aufsichtsbehörde.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YNY6PFX

VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren

VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Westfalen

Postanschrift: Albrecht-Thaer-Straße 9

Ort: Münster

Postleitzahl: 48147

Land: Deutschland

Fax: +49 251411-2165

VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Die Einlegung von Rechtsbehelfen richtet sich nach den §§ 160 ff. GWB. Die Fristen, insbesondere des § 160 Abs. 3 GWB, sind zu beachten. Ein Antrag auf Nachprüfung ist u.a. gem. § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB unzulässig, wenn er nicht innerhalb einer Frist von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, erhoben wird.

VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung

16/08/2023