

531164-2025 - Ergebnis

Deutschland – Call-Center – Rahmenvertrag Front Desk

OJ S 154/2025 13/08/2025

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – 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: CXP4YYV575W Maximales Abrufvolumen des Rahmenvertrags über vier Jahre: 500.000 Tickets-/Calls.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

Anzuwendende grenzübergreifende Rechtsvorschrift: Nicht einschlägig

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

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

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: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Der Preis wird zu 50 % gewichtet.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: Die Qualität 50 % wird zu 50 % gewichtet.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

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

6. Ergebnisse

Ungefährer Wert der Rahmenvereinbarungen

:

Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0001

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

Rahmenvereinbarung:

Neu geschätzter Wert der Rahmenvereinbarung: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: Akkodis Germany IT Services GmbH

Angebot:

Kennung des Angebots: BM2025080Frontdesk

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0001

Bei dem Angebot handelt es sich um eine Variante: nein

Vergabe von Unteraufträgen: Ja

Wert der Vergabe von Unteraufträgen ist bekannt: nein

Prozentanteil der Vergabe von Unteraufträgen ist bekannt: nein

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: BM2025080Frontdesk

Titel: Rahmenvertrag Front Desk

Datum der Auswahl des Winners: 24/07/2025

Datum des Vertragsabschlusses: 04/08/2025

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 4

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 4

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: BITMARCK Holding GmbH

Registrierungsnummer: 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

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: Akkodis Germany IT Services GmbH

Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Kleines Unternehmen

Registrierungsnummer: 78227

Postanschrift: Fritz-Vomfelde-Straße 26

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40547

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

E-Mail: sales-its@akkodis.com

Telefon: +491742303514

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Wirtschaftlicher Eigentümer:

Staatsangehörigkeit des Eigentümers: Deutschland

Gewinner dieser Lose: LOT-0001

8.1. ORG-0006

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: 09599983-8ad2-4e26-afb7-655a4beb5f24 - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder

Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 29

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 12/08/2025 14:26:32 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 531164-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 154/2025

Datum der Veröffentlichung: 13/08/2025