

## 567135-2025 - Auftragsänderung

Deutschland – Call-Center – Auftragsänderung 1: Service-Center Dienstleistungen:  
Angebotswettbewerb  
OJ S 166/2025 01/09/2025  
Bekanntmachung der Auftragsänderungen  
Dienstleistungen

### 1. Beschaffer

---

#### 1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH  
E-Mail: [h.bertram@dsw21.de](mailto:h.bertram@dsw21.de)

### 2. Verfahren

---

#### 2.1. Verfahren

Titel: Auftragsänderung 1: Service-Center Dienstleistungen: Angebotswettbewerb  
Beschreibung: DEW21 beabsichtigt die Leistungen des Service Center Dienstleistungen in sieben Losen auszuschreiben.  
Kennung des Verfahrens: 9d900c1f-cff8-4e86-8ee6-8f7d722c7475  
Interne Kennung: 2040459

##### 2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen  
Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)  
Land: Deutschland

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1  
Stadt: Dortmund  
Postleitzahl: 44135  
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)  
Land: Deutschland

##### 2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXPSYDFD3CK 1) Es handelt sich um ein beschleunigtes Verfahren iSv § 15 Abs. 2 S. 2 SektVO. Da die bestehenden Verträge alsbald enden ist eine Beschaffung durch Einhaltung der Regelfristen nicht möglich. 2) Es gilt eine Angebotslimitierung für die Lose 1 bis 4. Eine Bewerbung kann wahlweise auf Los 1 oder 2 und 3 oder 4 erfolgen. Beispiel: Unzulässig ist eine Bewerbung auf Los 1 und 2. Zulässig wäre eine Bewerbung beispielsweise auf die Lose 1 und 3. 3) Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Auftrag aufgrund der ursprünglichen Angebote ohne weitere Verhandlungen zu vergeben. 4) Sämtliche Lose sind als Rahmenvereinbarung mit Einzelabrufen ausgebildet. Der Höchstwert für die gesamte Vertragslaufzeit inkl. Verlängerungsoptionen beträgt für Los 1 und 2 jeweils für Los 1 beträgt 1.810.440 Kundenfälle, für Los 2 1.810.440 Kundenfälle, für Los 3 995.724 Kundenfälle, für Los 4 1.026.054 Kundenfälle, für Los 5 685.220 Kundenfälle, für Los

6 1.351.638 Kundenfälle und für Los 7 389.250 Kundenfälle. Diese Festlegung eines Höchstwerts erfolgt vor dem Hintergrund der Rechtsprechung des EuGH vom 17.06.2021, Rs. C-23/20, wonach öffentliche Auftraggeber zur Angabe des Höchstwertes der gemäß einer Rahmenvereinbarung zu erbringenden Leistungen verpflichtet sind. In diesem Sinne ist der hier angegebene Höchstwert in Abweichung vom Schätzwert zu verstehen, um den Auftraggeber mengenmäßig auch im Falle aktuell noch nicht absehbarer Leistungsspitzen abzusichern, ohne dass eine Abnahmeverpflichtung aus den hier angegebenen Höchstwerten resultiert. Die Schätzung des Auftragswerts basiert - eben dieses Absicherungsziel verfolgend, auch unvorhersehbar großen Bedarf des Auftraggebers die vergabegegenständlichen Dienstleistungen betreffend im Rahmen der maximalen Vertragslaufzeit.

**Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/25/EU

sektvo -

## 5. Los

---

### 5.1. Los: LOT-0001

Titel: Privatkunden DEW - Teil 1

Beschreibung: Los 1 beinhaltet: - Telefonische Standardbearbeitung (40% des Gesamtvolumens) - Schriftliche Standardbearbeitung (40% des Gesamtvolumens). Näheres ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 1

#### 5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

#### 5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

#### 5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

#### 5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 36 Monate

#### 5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

#### 5.1.6. Allgemeine Informationen

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

#### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen  
nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

### **5.1.15. Techniken**

#### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber  
/Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme  
rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar  
sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der  
Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber  
dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den  
Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum  
Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu  
rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15  
Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen,  
bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

### **5.1. Los: LOT-0002**

Titel: Privatkunden DEW - Teil 2

Beschreibung: Los 2 beinhaltet: - Telefonische Standardbearbeitung (40% des  
Gesamtvolumens) - Schriftliche Standardbearbeitung (40% des Gesamtvolumens). Näheres  
ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 2

#### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

#### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

#### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

### 5.1.3. **Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

### 5.1.4. **Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

### 5.1.6. **Allgemeine Informationen**

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

### 5.1.12. **Bedingungen für die Auftragsvergabe**

#### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

### 5.1.15. **Techniken**

#### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

### 5.1.16. **Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

## **5.1. Los: LOT-0003**

Titel: Privatkunden DEW Teil 3

Beschreibung: Los 3 beinhaltet: - Telefonische Standardbearbeitung (10% des Gesamtvolumens) - Schriftliche Standardbearbeitung (10% des Gesamtvolumens) - Sonderthemen Näheres ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 3

### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

### **5.1.6. Allgemeine Informationen**

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

#### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

### **5.1.15. Techniken**

## **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:  
Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

#### **5.1. Los: LOT-0004**

Titel: Privatkunden DEW Teil 4

Beschreibung: Los 4 beinhaltet: - Telefonische Standardbearbeitung (10% des Gesamtvolumens) - Schriftliche Standardbearbeitung (10% des Gesamtvolumens) - Sonderthemen Näheres ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 4

##### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

##### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

##### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

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

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

#### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

##### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen  
nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

#### **5.1.15. Techniken**

##### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

#### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

#### **5.1. Los: LOT-0005**

Titel: Gewerbekunden DEW

Beschreibung: Los 5 beinhaltet: - Schriftliche Bearbeitung von Individualkunden-Anliegen -  
Telefonische Bearbeitung von Individualkunden-Anliegen Näheres ergibt sich aus den  
Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 5

##### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1  
Stadt: Dortmund  
Postleitzahl: 44135  
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)  
Land: Deutschland

### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

### **5.1.6. Allgemeine Informationen**

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

#### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

### **5.1.15. Techniken**

#### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:  
Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

#### **5.1. Los: LOT-0006**

Titel: Forderungsmanagement

Beschreibung: Los 6 beinhaltet: - Schriftliche Anliegen Forderungsmanagement - Telefonische Anliegen Forderungsmanagement Näheres ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 6

##### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

##### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

##### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

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

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

##### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

###### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

##### **5.1.15. Techniken**

## **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:  
Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

#### **5.1. Los: LOT-0007**

Titel: Service-Center DO-Netz

Beschreibung: Los 7 beinhaltet: - Telefonische Standardbearbeitung für die DO-Netz - Schriftliche Standardbearbeitung für die DO-Netz. Näheres ergibt sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: 7

##### **5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Deutschland

##### **5.1.2. Erfüllungsort**

Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1

Stadt: Dortmund

Postleitzahl: 44135

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

##### **5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 36 Monate

##### **5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftrag verlängert sich um je weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt wird.

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

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Es handelt sich um einen Dauerauftrag, der nach Ablauf der Vertragslaufzeit neu ausgeschrieben werden muss.

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

#### **5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

##### **Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Bestimmungen der Rahmenvereinbarungen  
nebst Anlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Es wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen

#### **5.1.15. Techniken**

##### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

#### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber /Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnisnahme rügen. 2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach §160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. 4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH

## **6. Ergebnisse**

---

### **6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0001**

#### **6.1.2. Informationen über die Gewinner**

##### **Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: MehrServices GmbH

##### **Angebot:**

Kennung des Angebots: NW13BC093BC09

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

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

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

Kennung des Auftrags: Los 1

Titel: Privatkunden DEW - Teil 1 - 1

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

**6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0002**

**6.1.2. Informationen über die Gewinner**

**Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Teleperformance Germany S. à r. l. & Co. KG

**Angebot:**

Kennung des Angebots: NW13B8E53B8E5

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0002

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

**Informationen zum Auftrag:**

Kennung des Auftrags: Los 2

Titel: Privatkunden DEW - Teil 2 - 2

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

**6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0003**

**6.1.2. Informationen über die Gewinner**

**Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Ströer X GmbH

**Angebot:**

Kennung des Angebots: NW14301843018

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0003

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

**Informationen zum Auftrag:**

Kennung des Auftrags: Los 3

Titel: Privatkunden DEW - Teil 3 - 3

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

**6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0004**

**6.1.2. Informationen über die Gewinner**

**Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Teleperformance Germany S. à r. l. & Co. KG

**Angebot:**

Kennung des Angebots: NW13B8E53B8E5

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0004

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

**Informationen zum Auftrag:**

Kennung des Auftrags: Los 4

Titel: Privatkunden DEW - Teil 4 - 4

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

**6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0005**

**6.1.2. Informationen über die Gewinner**

**Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Rhenus :people! GmbH

**Angebot:**

Kennung des Angebots: W1298B7298B7

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0005

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

**Informationen zum Auftrag:**

Kennung des Auftrags: Los 5  
Titel: Gewerbekunden DEW - 5  
Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

#### **6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0006**

##### **6.1.2. Informationen über die Gewinner**

###### **Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Rhenus :people! GmbH

###### **Angebot:**

Kennung des Angebots: NW1298B7298B7

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0006

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

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

Kennung des Auftrags: Los 6

Titel: Forderungsmanagement - 6

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

#### **6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0007**

##### **6.1.2. Informationen über die Gewinner**

###### **Wettbewerbsgewinner:**

Offizielle Bezeichnung: Rhenus :people! GmbH

###### **Angebot:**

Kennung des Angebots: NW1298B7298B7

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0007

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

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

Kennung des Auftrags: Los 7

Titel: Service-Center Do-Netz - 7

Datum des Vertragsabschlusses: 17/05/2024

## **7. Änderung**

---

### **7.1. Änderung**

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebekanntmachung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 1

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit

einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die

Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

#### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden. Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: Los 1: 1.740.890,20 EUR

#### **7.1. Änderung**

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebezeichnung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 2

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten.

Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden.

Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: Los 2 und 4: 3.136.398,40 EUR

## 7.1. Änderung

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebezeichnung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 3

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von

telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

#### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetztem Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden. Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people!

Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession:  
Los 3: 1.231.532,00 EUR

## 7.1. Änderung

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebekanntmachung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 4

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der

wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzumutbare Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

#### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden.  
Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession:  
Los 2 und 4: 3.136.398,40 EUR

#### **7.1. Änderung**

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabe bekanntmachung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 5

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit

allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

#### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden. Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: Los 5, 6 und 7: 881.230,00 EUR (nimmt nicht an der TVA-Vermarktung teil) nicht

#### **7.1. Änderung**

Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebeachtmachung: dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

Identifikator des geänderten Vertrags: Los 6

Grund für die Änderung: Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

Beschreibung: Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den

Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister

würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

#### **7.1.1. Änderung**

**Beschreibung der Änderungen:** Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden.  
**Preiserhöhung:** Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: Los 5, 6 und 7: 881.230,00 EUR (nimmt nicht an der TVA-Vermarktung teil) nicht

#### **7.1. Änderung**

**Kennzeichnung der vorherigen Vertragsvergabebezeichnung:** dcc60d1e-e8dd-479e-aa66-a71d5157c79e-01

**Identifikator des geänderten Vertrags:** Los 7

**Grund für die Änderung:** Bedarf an zusätzlichen Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer.

**Beschreibung:** Der Auftraggeber hat sich entschieden, sein Geschäftsmodell auszuweiten. Die bestehenden Kontakte mit dem Service Center sollen genutzt werden, um Neuverträge oder bei grundversorgten Kunden einen Tarifwechsel zu vermitteln. Für die hierfür anfallenden zusätzlichen Leistungen erfolgt eine Vergütung durch eine Provision pro vermitteltem Vertrag. Die aktive Ansprache des Auftragnehmers zu Vermittlung und Abschluss von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln stellt eine zusätzliche Leistung ggü. dem bisherigen Auftragsgegenstand dar. Der wirtschaftliche Bedarf der proaktiven Ansprache von Kunden war in den ursprünglichen Vergabeunterlagen nicht enthalten. Die Erforderlichkeit der zusätzlichen Leistung ergibt sich insbesondere aus dem Bedürfnis des Auftraggebers sein bestehendes Geschäftsmodell anzupassen. Die Einführung von aktiven Ansprachen durch den Auftragnehmer zur Vermittlung von Neuverträgen und/oder Tarifwechseln mit der damit einhergehenden Provisionszahlung stellt somit eine Optimierung der bisherigen Leistungen dar. Der Auftraggeber verspricht sich hiervon einen erhöhten Abschluss neuer Verträge und die weitere Zusammenarbeit mit Bestandskunden. Ferner erfordern die nachfolgenden Gründe die vorliegende Änderung: Zunächst stellt der Einsatz eines zusätzlichen Dienstleisters für den Auftraggeber einen erhöhten Koordinierungs- und Anpassungsbedarf dar. Der Einsatz eines neuen Dienstleisters erfordert eine umfangreiche Einarbeitung des eingesetzten Personals. Hierzu würde zusätzliches Personal benötigt, um eine leistungsgerechte Einarbeitung in das bestehende System des Auftraggebers zu gewährleisten. Die dafür erforderlichen personellen Kapazitäten des Auftragnehmers werden auf 20 Personentage geschätzt. Die dabei

entstehenden Mehrkosten stehen in keinem Verhältnis zu den veranschlagten Kosten. Hinzukommt, dass auch der bisherige Auftragsgegenstand vorsieht, dass Mitarbeiter des Auftragnehmers Initialschulungen zur Qualitätssicherung durchlaufen. Dies würde durch einen nachgeschalteten Dienstleister zusätzlich vor dem Einsatz neuen Personals anfallen. Ferner müsste neu-es Personal auch gerade in der Einarbeitungsphase fortlaufend zur Sicherung der Qualitätsstandards des Auftraggebers überwacht werden. Dieser Schulungsaufwand erfordert die Bereitstellung zusätzlicher personeller Kapazitäten und ist mit Folgekosten verbunden. Überdies stellt der Einsatz eines neuen Dienstleisters den Auftraggeber vor erhebliche Schwierigkeiten. Der Auftraggeber verlangt ein umfassendes Leistungsbild, welches gerade in der Aufteilung in 7 Losen zum Ausdruck kommt. Dabei reicht das Leistungsspektrum von telefonischer und schriftlicher Standardbearbeitung von Privatkundenanliegen und Sonderthemen von Privatkundenanliegen, Gewerbekundenanliegen über die Bearbeitung schriftlicher und telefonischer Kundenanliegen im Bereich des Forderungsmanagements bis zur Bearbeitung des Netzes der DONETZ. Die Einführung der hier beschriebenen Zusatzleistung stellt lediglich eine Erweiterung der bestehenden Dienstleistung dar, die jedoch effektiv in die bestehenden Leistungsbereiche integriert werden kann und muss. Der Einsatz neuer Dienstleister erfordert auch hier eine langwierige Einarbeitung in das bestehende Dienstleistungssystem. Ein reibungsloser Weiterbetrieb ist dabei nicht gesichert. Darüber hinaus hat eine fachtechnische Prognose ergeben, dass bei einem zusätzlichen und damit nachgeschalteten Dienstleister der Erfolg der Vermittlungsansprache und damit der wirtschaftliche Erfolg des Auftraggebers geringer ausfallen würde. Durch den Übergabeprozess könnten Kundinnen und Kunden abspringen. Diese haben in der Vergangenheit Vertrauen zu den eingesetzten Bestandsauftragnehmern aufgebaut. Gerade Call Center/Service Center Tätigkeiten profitieren von persönlichen Kundenbeziehungen und Kundenkontakt. Die Einführung eines zusätzlichen Dienstleisters zur aktiven Ansprache auf Vertragsvermittlungen kann abschreckende Wirkung auf Kunden entfalten. Bei einem Kundenanruf spricht der Kunde zunächst mit einem Dienstleister. Entspricht dieser Kunde einem dem Auftrag spezifischen Kriterium, müsste eine Weiterleitung an den neuen Dienstleister erfolgen. Bei diesem Dienstleister findet sodann eine abschließende Beratung hinsichtlich eines neuen Produkts statt. Dies bedeutet ebenfalls, dass dieser Dienstleister mit allen aufkommenden Belangen und Fragen des Kunden beschäftigt sein wird und das hierzu spezifische Kundenwissen aufweisen muss. Erforderlich wäre daher auch eine vorherige Unterrichtung des weiteren Dienstleisters hinsichtlich des Kundenprofils. Hierbei sind insbesondere auch potenzielle Rückfragen des Kunden zu erwarten. Dies würde eine umfassende Schulung des neuen Dienstleisters erforderlich machen. Bei einem Einsatz des bisherigen Personals können bestehende Kundenbeziehungen weiter aufrecht erhalten und vertieft werden. Wirtschaftlich unzweckmäßige Zusatzleistungen werden so vermieden. Dies verfolgt auch das erklärte wirtschaftliche und mit dem Auftrag verfolgte Ziel, fortlaufend Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Schließlich erschwert der Einsatz eines neuen Dienstleisters die Zuordnung von Haftungsfragen. Ein zusätzlicher Dienstleister würde auf den zuvor in 7 Lose aufgeteilten Fachgebieten tätig werden und dabei die Vermittlungstätigkeiten letztlich parallel in jedem Leistungsbereich vornehmen. Die eindeutige Zuordnung im Haftungsfall wird wesentlich erschwert. Im Ergebnis ergeben sich somit erhebliche Schwierigkeiten wirtschaftlicher Natur, weswegen die bestehenden Aufträge nach § 132 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 GWB um eine zusätzliche Leistung erweitert werden müssen. Die dargelegten Änderungen führen nicht zu einer Erhöhung des Preises um mehr als 50% des ursprünglichen Auftragswertes. Es ist davon auszugehen, dass die Änderungen dies bzgl. keine Auswirkungen haben.

### **7.1.1. Änderung**

Beschreibung der Änderungen: Die in der Leistungsbeschreibung geregelten Anforderungen an die zur Auftragsdurchführung eingesetzten Auftragnehmer werden nunmehr wie folgt geändert und ergänzt: Zusätzlich sollen Kunden des Auftraggebers durch die Auftragnehmer aktiv auf mögliche Neuverträge bzw. Tarifwechsel angesprochen werden. Dies soll ebenfalls in Form von telefonischen Vertragsangeboten erfolgen. Diese zusätzliche Leistungen vergütet der Auftraggeber den Auftragnehmern durch eine Provision für erfolgreich vermittelte Neuverträge bzw. erfolgreich vermittelte Tarifwechsel von grundversorgten Kunden.  
Preiserhöhung: Anzusetzen sind die jeweils zu erwartenden Provisionszahlungen je vermittelten Vertrag. Aktuell werden max. 11.000 EUR je Dienstleistung/ Monat in Ansatz gebracht. Dabei ist zu beachten, dass der Auftragnehmer für Los 5, 6 und 7 (Rhenus :people! Solingen GmbH) an der TVA - Vermarktung nicht teilnimmt. Angaben zum Wert des Auftrags /Loses/der Konzession (ohne MwSt.) Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: Los 5, 6 und 7: 881.230,00 EUR (nimmt nicht an der TVA-Vermarktung teil) nicht

## 8. Organisationen

---

### 8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH  
Registrierungsnummer: DE162678188  
Postanschrift: Günter-Samtlebe-Platz 1  
Stadt: Dortmund  
Postleitzahl: 44135  
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)  
Land: Deutschland  
Kontaktperson: Vergabestelle  
E-Mail: [h.bertram@dsw21.de](mailto:h.bertram@dsw21.de)  
Telefon: +49 231955-2272  
Fax: +49 231955-3425  
Internetadresse: <https://www.dew21.de>  
**Rollen dieser Organisation:**  
Beschaffer  
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

### 8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Westfalen  
Registrierungsnummer: DE164242157  
Postanschrift: Albrecht-Thaer-Straße 9  
Stadt: Münster  
Postleitzahl: 45147  
Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de](mailto:vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de)  
Telefon: +492514113514  
Fax: +492514112165  
**Rollen dieser Organisation:**  
Überprüfungsstelle

### 8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: MehrServices GmbH  
Registrierungsnummer: DE322791363

Stadt: Münster  
Postleitzahl: 48147  
Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [b.kroenfeld@mehrservices.de](mailto:b.kroenfeld@mehrservices.de)  
Telefon: +49 251-239363-02  
Internetadresse: <https://mehrservices.de>

**Rollen dieser Organisation:**

Bieter

**Gewinner dieser Lose: LOT-0001**

**8.1. ORG-0004**

Offizielle Bezeichnung: Teleperformance Germany S. à r. l. & Co. KG  
Registrierungsnummer: DE296979383  
Stadt: Dortmund  
Postleitzahl: 44227  
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [Sandra.Clemens@teleperformance.com](mailto:Sandra.Clemens@teleperformance.com)  
Telefon: +49 (0)231 932 932-0  
Internetadresse: <http://teleperformance.com>

**Rollen dieser Organisation:**

Bieter

**Gewinner dieser Lose: LOT-0002**

**8.1. ORG-0005**

Offizielle Bezeichnung: Ströer X GmbH  
Registrierungsnummer: DE330613141  
Stadt: Leipzig  
Postleitzahl: 04103  
Land, Gliederung (NUTS): Leipzig, Kreisfreie Stadt (DED51)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [vertrieb@stroeer-x.de](mailto:vertrieb@stroeer-x.de)  
Telefon: 0341 238 278 42  
Internetadresse: <http://www.stroeer-x.de>

**Rollen dieser Organisation:**

Bieter

**Gewinner dieser Lose: LOT-0003**

**8.1. ORG-0006**

Offizielle Bezeichnung: Teleperformance Germany S. à r. l. & Co. KG  
Registrierungsnummer: DE296979383  
Postanschrift: Heinrich-Hertz-Str. 4  
Stadt: Dortmund  
Postleitzahl: 44227  
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [Sandra.Clemens@teleperformance.com](mailto:Sandra.Clemens@teleperformance.com)  
Telefon: +49 (0)231 932 932-0  
Internetadresse: <http://teleperformance.com>

**Rollen dieser Organisation:**

Bieter

**Gewinner dieser Lose: LOT-0004**

**8.1. ORG-0007**

Offizielle Bezeichnung: Rhenus :people! GmbH

Registrierungsnummer: DE 258644173

Stadt: Bamberg

Postleitzahl: 96052

Land, Gliederung (NUTS): Bamberg, Kreisfreie Stadt (DE241)

Land: Deutschland

E-Mail: [rhenusbpo@rhenus.com](mailto:rhenusbpo@rhenus.com)

Telefon: +49 2301 292977

Internetadresse: <https://www.rhenus-people.de/>

**Rollen dieser Organisation:**

Bieter

**Gewinner dieser Lose: LOT-0005, LOT-0006, LOT-0007**

**8.1. ORG-0008**

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: e1d1b5ea-a970-4108-958b-9d1aed75171e - 01

Formulartyp: Auftragsänderung

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung der Auftragsänderungen

Unterart der Bekanntmachung: 39

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/08/2025 14:44:09 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 567135-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 166/2025

Datum der Veröffentlichung: 01/09/2025