

633289-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Kundendienst – Kundenserviceleistungen ab Juli 2026 für den bwtarif
OJ S 186/2025 29/09/2025
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Baden-Württemberg-Tarif GmbH

E-Mail: Vergabe.BWTarif@de.ey.com

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Kundenserviceleistungen ab Juli 2026 für den bwtarif

Beschreibung: Vergabe von Kundenserviceleistungen ab Juli 2026 für den bwtarif

Kennung des Verfahrens: a69ff30e-b3cb-4102-8b2e-45ac506cb220

Interne Kennung: 2/2025

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Stuttgart

Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXVHY6AYTNN5ZZTG# k.A.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten
Verpflichtungen:

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:

Betrug:

Korruption:

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen:
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen:
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:
Zahlungsunfähigkeit:
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit:
Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten:
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Kundenserviceleistungen ab Juli 2026 für den bwtarif

Beschreibung: Die Baden-Württemberg-Tarif GmbH (BWTG) erbringt Dienstleistungen für die den bwtarif tragenden Verkehrsunternehmen und ist zuständig für die Steuerung der Kommunikation zum bwtarif und die Sicherstellung einer zentralen Anlaufstelle für Kundenanfragen. Diese soll durch einen externen Auftragnehmer betrieben werden. Die BWTG sucht daher Unterstützung bei der Durchführung des Kundenservices ab Juli 2026. Für den bwtarif wurde ein rund um die Uhr per Telefon und Online-Kontaktformular erreichbarer Kundenservice für Tarif- und Fahrplanauskünfte, Beschwerden und Anregungen eingerichtet. Der bwtarif-Kundenservice besteht in Ergänzung zu den Kundenserviceangeboten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und bildet die zentrale Anlaufstelle für Auskünfte zum bwtarif. Außerdem werden ÖPNV-Fahrplanauskünfte für Fahrten innerhalb Baden-Württembergs erteilt. Die Gesellschafter, TEV-Verkehrsunternehmen und lizenzierten Vertriebsdienstleister sind dazu angehalten, ihre Kunden aktiv auf den Kundenservice des bwtarif hinzuweisen. Ab Q4 2025 soll der Kundenservice des bwtarif Kunden des OVS bei Fragen rund um den Ticketkauf 1st-Level-Support anbieten.

Interne Kennung: 2/2025

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Verlängerungsoption um weitere zwei Jahre

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Stuttgart

Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 36 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: Verlängerungsoption um weitere zwei Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Anlage A.1 Vordrucke und Nachweise (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Gesammelte Vordrucke und Nachweise zu den

Eignungskriterien einschließlich Referenzen

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 29/10/2025 23:59:59 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXVHY6AYTNN5ZZTG/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXVHY6AYTNN5ZZTG>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXVHY6AYTNN5ZZTG>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 14/11/2025 11:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 47 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Die Nachforderung erfolgt nach § 56 VgV.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 14/11/2025 11:05:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Einzureichende Unterlagen: - Anlage B.5

Verpflichtungserklärung zum Mindestentgelt (mittels Eigenerklärung vorzulegen) - Anlage B.6

Verpflichtungserklärung Datenschutz (mittels Eigenerklärung vorzulegen) - Besondere

Vertragsbedingungen LTMG - Anlage B.7.1 Vertrag zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informationen über die Überprüfungsfristen: (1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bieter

gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Tagen 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. Auf § 134 Abs. 2 S. 2 GWB wird verwiesen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Baden-

Württemberg-Tarif GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Ernst & Young Law GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Baden-Württemberg-Tarif GmbH

Registrierungsnummer: DE316615416

Postanschrift: Stockholmer Platz 1

Stadt: Stuttgart

Postleitzahl: 70173

Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Deutschland

E-Mail: Vergabe.BWTarif@de.ey.com

Telefon: +49 711 9881 15684

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. **ORG-0002**

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Registrierungsnummer: 08-A9866-40

Postanschrift: Durlacher Allee 100

Stadt: Karlsruhe

Postleitzahl: 76137

Land, Gliederung (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@rpk.bwl.de

Telefon: +49 721 9268730

Internetadresse: <https://rpk.baden-wuerttemberg.de/abt1/referat-15-vergabekammer/>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. **ORG-0003**

Offizielle Bezeichnung: Ernst & Young Law GmbH

Registrierungsnummer: DE 257954546

Postanschrift: Flughafenstr. 61

Stadt: Stuttgart

Postleitzahl: 70629

Land, Gliederung (NUTS): Esslingen (DE113)

Land: Deutschland

E-Mail: Vergabe.BWTarif@de.ey.com

Telefon: +49 711 9881 15684

Internetadresse: https://www.eylaw.de/de_de

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. **ORG-0004**

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: 49642186-6c58-4734-92b2-cb3b8af5fb9a - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 25/09/2025 15:53:23 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 633289-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 186/2025

Datum der Veröffentlichung: 29/09/2025