

**Deutschland-Bochum: Call-Center  
OJ S 24/2024 02/02/2024  
Bekanntmachung einer Änderung  
Dienstleistungen**

**Rechtsgrundlage:**  
Richtlinie 2014/25/EU

## **Abschnitt I: Öffentlicher Auftraggeber/Auftraggeber**

---

### **I.1. Name und Adressen**

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Bochum GmbH  
Postanschrift: Ostring 28  
Ort: Bochum  
NUTS-Code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt  
Postleitzahl: 44787  
Land: Deutschland  
E-Mail: [katrin.froehlich@stadtwerke-bochum.de](mailto:katrin.froehlich@stadtwerke-bochum.de)  
**Internet-Adresse(n):**  
Hauptadresse: [www.stadtwerke-bochum.de](http://www.stadtwerke-bochum.de)

## **Abschnitt II: Gegenstand**

---

### **II.1. Umfang der Beschaffung**

#### **II.1.1. Bezeichnung des Auftrags**

SWBO\_Callcenter 2023ff.  
Referenznummer der Bekanntmachung: 23/ALN/2845

#### **II.1.2. CPV-Code Hauptteil**

79512000 Call-Center

#### **II.1.3. Art des Auftrags**

Dienstleistungen

### **II.2. Beschreibung**

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

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

#### **II.2.3. Erfüllungsort**

NUTS-Code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt  
Hauptort der Ausführung: Stadtwerke Bochum GmbH Ostring 28 44787 Bochum

#### **II.2.4. Beschreibung der Beschaffung zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags**

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

Campagnen der Auftraggeberin (u. a. Sonderaktionen, Inhouseveranstaltungen, Reakquisen, Bonusangeboten, Outboundtelefonie, technischer Support der Internetprodukte)

#### **II.2.7. Laufzeit des Vertrags, der Rahmenvereinbarung, des dynamischen Beschaffungssystems oder der Konzession**

Beginn: 01/10/2023 Ende: 30/09/2025

#### **II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union**

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

### **Abschnitt IV: Verfahren**

---

#### **IV.2. Verwaltungsangaben**

##### **IV.2.1. Bekanntmachung einer Auftragsvergabe in Bezug auf diesen Auftrag**

Bekanntmachungsnummer im ABl.: [2023/S 159-504872](#)

### **Abschnitt V: Auftragsvergabe/Konzessionsvergabe**

---

**Auftrags-Nr.:** 23/Verg/2845

#### **V.2. Auftragsvergabe/Konzessionsvergabe**

##### **V.2.1. Tag des Abschlusses des Vertrags/der Entscheidung über die Konzessionsvergabe**

04/07/2023

##### **V.2.2. Angaben zu den Angeboten**

Der Auftrag/Die Konzession wurde an einen Zusammenschluss aus Wirtschaftsteilnehmern vergeben: nein

##### **V.2.3. Name und Anschrift des Auftragnehmers/Konzessionärs**

Offizielle Bezeichnung: O-TON Call Center Services GmbH

Postanschrift: Huckarder Str. 12

Ort: Dortmund

NUTS-Code: DEA52 Dortmund, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 44147

Land: Deutschland

Der Auftragnehmer/Konzessionär ist ein KMU: ja

##### **V.2.4. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses/der Konzession**

### **Abschnitt VI: Weitere Angaben**

---

#### **VI.3. Zusätzliche Angaben**

Es wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vergabeverfahrens im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) bieterbezogene unternehmens- und personenbezogene Daten sowohl durch die unter Ziff. I dieser Bekanntmachung angeführte Vergabestelle als auch den dort genannten öffentlichen Auftraggeber erhoben, gespeichert und verarbeitet werden, um den vergaberechtlichen Vorgaben zur Bewerber- und Bieterbeteiligung und -information sowie Wertung etc. nachzukommen. Diese Daten werden während der Dauer der Verfahrensdurchführung sowie der für die Vergabe- und Vertragsakten bestehenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen

verarbeitet und gespeichert. Der Erhebung, Verarbeitung und Speicherung dieser Daten kann widersprochen werden. Dies führt jedoch dazu, dass eine Einhaltung der Vergaberechtlichen Verpflichtungen, u.a. im Hinblick auf Information während des Verfahrens nicht mehr sichergestellt werden kann und damit die Beteiligung und Wertbarkeit in Frage gestellt wird. Es besteht nach den Bestimmungen der DS-GVO ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch und auf Datenübertragbarkeit über dem betreuenden Büro und dem öffentlichen Auftraggeber, ebenso ein Beschwerderecht gegenüber der Aufsichtsbehörde.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YNY6PFX

#### **VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**

##### **VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Westfalen

Postanschrift: Albrecht-Thaer-Straße 9

Ort: Münster

Postleitzahl: 48147

Land: Deutschland

Fax: +49 251411-2165

Internet-Adresse: [https://www.bezreg-muenster.de/de/wirtschaft\\_finanzen\\_kommunalaufsicht/vergabekammer\\_westfalen/index.html](https://www.bezreg-muenster.de/de/wirtschaft_finanzen_kommunalaufsicht/vergabekammer_westfalen/index.html)

##### **VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen**

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

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

#### **VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung**

30/01/2024

### **Abschnitt VII: Änderungen des Vertrags/der Konzession**

---

#### **VII.1. Beschreibung der Beschaffung nach den Änderungen**

##### **VII.1.1. CPV-Code Hauptteil**

79512000 Call-Center

##### **VII.1.2. Weitere(r) CPV-Code(s)**

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

##### **VII.1.3. Erfüllungsort**

NUTS-Code: DEA51 Bochum, Kreisfreie Stadt

Hauptort der Ausführung: Stadtwerke Bochum GmbH Ostring 28 44787 Bochum

##### **VII.1.4. Beschreibung der Beschaffung**

Dienstleistung im Bereich von Callcenter- und Kundenservicetätigkeiten für sämtliche Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke Bochum GmbH, insbes. Rufannahme und fallabschließende Bearbeitung der Calls, telefonische Reakquisemaßnahmen, Arbeiten im SAP im Rahmen der Anrufbearbeitung, Back-OfficeTätigkeiten (E-Mail, Fax, Brief u.a.),

Management Reporterstellung, Silentmonitoring, Mysteryshopping /-calling; Mitwirkung bei Campagnen der Auftraggeberin (u. a. Sonderaktionen, Inhouseveranstaltungen, Reakquisen, Bonusangeboten, Outboundtelefonie, technischer Support der Internetprodukte)

#### **VII.1.5. Laufzeit des Vertrags, der Rahmenvereinbarung, des dynamischen Beschaffungssystems oder der Konzession**

Beginn: 01/10/2023 Ende: 30/09/2025

#### **VII.1.6. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses/der Konzession**

#### **VII.1.7. Name und Anschrift des Auftragnehmers/Konzessionärs**

Offizielle Bezeichnung: O-TON Call Center Services GmbH

Postanschrift: Huckarder Str. 12

Ort: Dortmund

NUTS-Code: DEA52 Dortmund, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 44147

Land: Deutschland

Der Auftragnehmer/Konzessionär ist ein KMU: ja

### **VII.2. Angaben zu den Änderungen**

#### **VII.2.1. Beschreibung der Änderungen**

Art und Umfang der Änderungen (mit Angabe möglicher früherer Vertragsänderungen):  
temporäre Änderung der Abrechnungsregelung / Anpassung an geändertes Nutzer-/Kundenverhalten im Rahmen der Leistungserbringung für Zeitraum von 6 Monaten

#### **VII.2.2. Gründe für die Änderung**

Notwendigkeit der Änderung aufgrund von Umständen, die ein öffentlicher Auftraggeber /Auftraggeber bei aller Umsicht nicht vorhersehen konnte (Artikel 43 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2014/23/EU, Artikel 72 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2014/24/EU, Artikel 89 Absatz 1 Buchstabe c der Richtlinie 2014/25/EU)

Beschreibung der Umstände, durch die die Änderung erforderlich wurde, und Erklärung der unvorhersehbaren Art dieser Umstände:

temporäre Änderung der Abrechnungsregelung / Anpassung an geändertes Nutzer-/Kundenverhalten im Rahmen der Leistungserbringung für Zeitraum von 6 Monaten

#### **VII.2.3. Preiserhöhung**