

743653-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Telefonzentraldienste – Inbound-Telefonie

OJ S 216/2025 10/11/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen

E-Mail: VMS-Vergabe@nds.aok.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Inbound-Telefonie

Beschreibung: Inbound-Telefonie

Kennung des Verfahrens: 82c170b2-8497-4615-8cdc-bef48bd27f92

Interne Kennung: 2025-088-AE

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Hannover

Land, Gliederung (NUTS): Region Hannover (DE929)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YHGYTKCMQ94U#

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)

Betrug: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Korruption: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Zahlungsunfähigkeit: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: S. Anlage C02 (Eigenerklärung zur Eignung)

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Inbound-Telefonie

Beschreibung: Die ausgeschriebene Leistung umfasst den Abschluss eines Vertrages über Dienstleistungen der Inbound-Telefonie außerhalb der telefonischen Servicezeiten der AOKN.
Interne Kennung: 2025-088-AE

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Hannover

Land, Gliederung (NUTS): Region Hannover (DE929)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 12 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Dem AG wird die Option eingeräumt, das Vertragsverhältnis durch einseitige schriftliche Erklärung gegenüber dem AN dreimal um jeweils weitere 12 Monate zu verlängern. Die Option ist spätestens drei Monate vor Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit durch den AG auszuüben. Hinsichtlich der Rechtzeitigkeit der Optionsausübung kommt es auf den Eingang der Erklärung beim AN an.

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: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Handelsregistrauszug (Mit dem Angebot; Mittels Dritterklärung): Erklärung/Nachweis der Eintragung in ein Berufs- und Handelsregister des Landes, in dem der Bewerber niedergelassen ist, und dass dieser Eintrag nach Maßgabe der Rechtsvorschriften des Landes erfolgt ist (nicht älter als 6 Monate)

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Betriebshaftpflichtversicherung (Mit dem Angebot; Mittels Dritterklärung): Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme für Personen- und Sachschäden bis zu 1.000.000 Euro je Schadensereignis und Vermögensschäden bis zu 500.000 EUR durch Vorlage einer Kopie der Versicherungspolice oder einer entsprechenden Bestätigung des Versicherers über den Bestand der Versicherung. Es ist auch ausreichend, wenn der Bieter mit dem Angebot eine unterzeichnete Eigenerklärung vorlegt, durch die er sich verpflichtet, im Falle des Zuschlags eine den vorgenannten Anforderungen entsprechende Versicherung abzuschließen und dem Auftraggeber binnen 14 Tagen nach Zuschlag unaufgefordert durch Vorlage einer Kopie der Versicherungspolice oder einer entsprechenden Bestätigung des Versicherers nachzuweisen. In jedem Fall verpflichtet sich der Bieter mit Abgabe des Angebots, den Versicherungsschutz im Falle des Zuschlags für die Gesamtdauer des Vertrages aufrecht zu erhaltenen Betriebshaftpflichtversicherung.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Referenzen (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): 2 Referenzaufträge im Sektor der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV), die in Art und Umfang mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar sind. Insbesondere in Bezug auf die Fachkunde weist der Auftraggeber darauf hin, dass zum Nachweis der Fachkunde

aussagekräftige Referenzen für die erfolgreiche Durchführung von Projekten mit vergleichbarem Umfang beizubringen sind. Bieter, die diese Referenzen nicht beibringen können, müssen davon ausgehen, aufgrund mangelnder Fachkunde von einer weiteren Bewertung ihres Angebots ausgeschlossen zu werden. Referenzen, bei denen das Recht des Auftraggebers, weitere Informationen bei den Auftraggebern einzuholen, abgelehnt oder eingeschränkt wird, können für den Nachweis der erforderlichen Fachkunde nicht berücksichtigt werden.

Kriterium: Spezifischer Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Umsatz (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Erklärung über den Umsatz des Unternehmens im jeweiligen Tätigkeitsbereich des Auftrages in den letzten 2 Geschäftsjahren. Der Mindestumsatz für das Jahr 2024 liegt bei mind. 4.000.000 Euro (netto) pro Jahr.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Anzahl Inbound-Calls (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Im Geschäftsjahr 2024 wurden mindestens 400.000 Inbound-Calls im Bereich der Krankenversicherung durchgeführt.

Kriterium: Werkzeuge, Anlagen oder technische Ausrüstung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Projektsoftware (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Die eingesetzte Projektsoftware und die Projektdatenbank entsprechen mind. dem Niveau einer üblichen Call-Center Standardsoftware (wie z.B. ttCall ab Version 4.0 von der Firma Tribe Technologies GmbH)

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 01/12/2025 23:59:59 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YHGYTKCMQ94U/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YHGYTKCMQ94U>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YHGYTKCMQ94U>

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: 09/12/2025 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 120 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Eine Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist ausgeschlossen.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 09/12/2025 12:00:00 (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: siehe Anlage A02 Kriterienkatalog

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

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

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammern des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: § 134 GWB Informations- und Wartepflicht. "(1) Öffentliche Auftraggeber haben die Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. (2) Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach Absatz 1 geschlossen werden. Wird die Information auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich die Frist auf zehn Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. (3) Die Informationspflicht entfällt in Fällen, in denen das Verhandlungsverfahren ohne Teilnahmewettbewerb wegen besonderer Dringlichkeit gerechtfertigt ist..." § 135 GWB Unwirksamkeit. "(1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber: 1. gegen § 134 verstoßen hat..." § 160 GWB Einleitung, Antrag. (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen

Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt." § 168 GWB Entscheidung der Vergabekammer. "(1) Die Vergabekammer entscheidet, ob der Antragsteller in seinen Rechten verletzt ist und trifft die geeigneten Maßnahmen, um eine Rechtsverletzung zu beseitigen und eine Schädigung der betroffenen Interessen zu verhindern. Sie ist an die Anträge nicht gebunden und kann auch unabhängig davon auf die Rechtmäßigkeit des Vergabeverfahrens einwirken. (2) Ein wirksam erteilter Zuschlag kann nicht aufgehoben werden...". Textvorlage erstellen/auswählen /bearbeiten ONW050/S01-160

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: AOK - Die Gesundheitskasse für Niedersachsen

Registrierungsnummer: keine Angabe

Postanschrift: Hildesheimer Straße 273

Stadt: Hannover

Postleitzahl: 30519

Land, Gliederung (NUTS): Region Hannover (DE929)

Land: Deutschland

E-Mail: VMS-Vergabe@nds.aok.de

Telefon: +49 511870115210

Internetadresse: <https://www.aok.de/nds>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammern des Bundes

Registrierungsnummer: keine Angaben

Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: yk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Fax: +49 2289499400

Internetadresse: <https://www.bundeskartellamt.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

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: d3a72e46-a43a-45c5-8b6a-ac3954c5aa2e - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 07/11/2025 00:00:01 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 743653-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 216/2025

Datum der Veröffentlichung: 10/11/2025