

751903-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen – Call Center Reha 2025-01

OJ S 219/2025 13/11/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

E-Mail: vergabestelle@bgw-online.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Call Center Reha 2025-01

Beschreibung: Allgemeines Leistungsziel der Auftraggeberin ist der Abschluss eines Dienstleistungsvertrages mit einem Inbound Service und First-Level-Support zu den Fachthemen der Auftraggeberin aus dem Rehabilitationsbereich. Die Einzelheiten ergeben sich aus den Vergabeunterlagen, insbesondere aus der Leistungs- beschreibung und dem Vertrag.

Kennung des Verfahrens: a9b1a1af-8466-4c04-8ed5-389051ed5388

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214000 Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Pappelallee 33/35/37/41

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22089

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Leistung hat für die 11 Bezirksverwaltungen der BGW zu erfolgen.

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 1. Das Vergabeverfahren wird als Offenes Verfahren durchgeführt.
2. Bitte beachten Sie bei der Erstellung und Einreichung Ihres Angebots, dass wir die von Ihnen darin angegebenen personenbezogenen Daten für die Durchführung dieses Vergabeverfahrens verarbeiten werden, um unserer rechtlichen Verpflichtung zur Durchführung eines Vergabeverfahrens vor Auftragserteilung nachzukommen. Ihr Angebot

und damit die Teilnahme am Vergabeverfahren ist eine notwendige vorvertragliche Maßnahme. 3. Fragen und Hinweise zu den Vergabeunterlagen und zum Gegenstand des Auftrags sind ausschließlich per E-Mail über die Kommunikationsfunktion von subreport-ELViS an die Auftraggeberin zu richten. Sie sind in deutscher Sprache zu formulieren. Bitte beachten Sie, dass wir Antworten und Auskünfte ebenfalls auf der Plattform bei subreport-ELViS hochladen. Eine automatische Benachrichtigung erfolgt nur, wenn Sie sich dort für dieses Verfahren registriert haben. 4. Die Vergabeunterlagen können unter dem in dieser Bekanntmachung angegebenen Link heruntergeladen werden. Dort sind auch Vorlagen für Erklärungen enthalten. Die Unterlage Aufforderung zur Angebotsabgabe enthält weitere Hinweise zum Verfahren und dessen Ablauf. 5. Der/die Bietende, im Fall einer Bietergemeinschaft, jedes einzelne Mitglied der Bietergemeinschaft, erklären oder legen dar, dass die Voraussetzungen gemäß Art. 5k Abs. 1 lit. a) bis c) VO EU 2022/576 nicht vorliegen. 6. Die Auftraggeberin wird über den/die Bieter/in bzw. die Mitglieder der Bietergemeinschaft und Dritten, auf dessen/deren Angebot der Zuschlag erteilt werden soll, eine Abfrage im Wettbewerbsregister gemäß § 6 Abs. 1 WRegG durchführen und einen Auszug aus dem Gewerbezentralregister gemäß § 150a GewO anfordern und diesen ihrer Entscheidung über die Geeignetheit des/der Bieter/in bzw. Bietergemeinschaft zu Grunde legen. 7. Sofern Sie sich auf andere Unternehmen zur Erbringung eines Teils der Leistung berufen (Unterauftragnehmer), haben Sie dies mit dem Angebot mitzuteilen. Vor Zuschlagserteilung sind für diese das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nachzuweisen und entsprechende Verpflichtungserklärungen beizubringen. 8. Ein/e Bieter/in kann sich, auch als Mitglied einer Bietergemeinschaft, zum Nachweis seiner wirtschaftlichen und finanziellen sowie technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit der Fähigkeiten anderer Unternehmen (Dritte /Unterauftragnehmende/Konzernunternehmen; nachfolgend „Dritte(n)“) bedienen, ungeachtet des rechtlichen Charakters der zwischen ihm/ihr und diesen Unternehmen bestehenden Verbindungen. Bei Eignungsleihe hat der/die Bieter/in bzw. die Bietergemeinschaft - den Umfang der Eignungsleihe sowie die Dritten mit seinem/ihrem Angebot zu benennen; - die Angaben, Erklärungen und Nachweise für jeden Dritten in dem Umfang vorzulegen, in dem sich der/die Bieter/in bzw. die Bietergemeinschaft auf die wirtschaftliche und finanzielle und /oder technische und berufliche Leistungsfähigkeit des Dritten bezieht; - Bitte beachten Sie, dass Sie für diese Dritten auch die Angaben gemäß dieser Bekanntmachung vorlegen. - Mit dem Angebot ist zudem von jedem dieser Dritten eine Erklärung vorzulegen, aus der nachvollziehbar hervorgeht, dass der/die Bieter/in bzw. die Bietergemeinschaft im Auftragsfall auf die erforderlichen Mittel dieses Dritten in dem benannten Umfang vollumfänglich zugreifen kann (z. B. Verpflichtungserklärung). - Sofern Sie sich für die berufliche Erfahrung (Referenzen) auf die Kapazitäten Dritter beziehen, beachten Sie bitte, dass diese Dritten im Umfang der Eignungsleihe für die Ausführung der Leistungen einzusetzen sind.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv - Offenes Verfahren gem § 15 VgV

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Call Center Reha 2025-01

Beschreibung: Der/die Auftragnehmer/-in erbringt Call Center Dienstleistungen im Bereich Reha. Er hat die in der Leistungsbeschreibung dargestellten Abläufe und Aufgaben

durchzuführen und sicherzustellen. Der/die Auftragnehmer/-in hat offenen Fragen und die Anliegen der anrufenden Personen zu adressieren und/oder einen Rückrufwunsch an die zuständige Bezirksverwaltung der Auftragnehmerin weiterzuleiten. Dazu sind die im Zuge von Anrufen zu allgemeinen Informationen entstehenden Fragen und Anliegen zu beantworten und zu beraten. Die/der Auftragnehmer führt eine einmalige, initiale technische Einrichtung in Abstimmung mit dem IT-Betrieb der BGW durch. Dies beinhaltet die Herstellung der individuellen Rufumleitungen von den 11 Bezirksverwaltungen zu den Auftragnehmern/dem Auftragnehmer, die Einrichtung des Call Flows, der automatischen Ansagen und der Schnittstellen zur Datenübermittlung an die Auftragnehmerin, die Erstellung der Vorlagen zur Übermittlung der Rückrufersuchen und Anrufdokumentation sowie das monatliche Reporting. Eine stets begleitende Aufgabe des Auftragnehmers/der Auftragnehmerin zu vorgenannten Aufgaben ist die ggf. innerhalb der Laufzeit des Vertrages erforderliche, mit der Auftraggeberin abzugleichende (IT-)technische Anpassung bzw. Optimierung unter Berücksichtigung technischer Innovationen (siehe auch Ziffer 7 diese Leistungsbeschreibung). Dies umfasst verschiedene Bereiche wie z.B. Anruf-Routings, Call Flows automatische Ansagen, Datenübermittlung an die Auftragnehmerin, Reportings, Inhalte und Formate zur Übermittlung der Rückrufersuchen bzw. Anrufdokumentation an die Auftraggeberin, Schnittstellen zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer etc. Dabei gilt es, die Abläufe und Strukturen stets flexibel zu gestalten und die technischen Anforderungen der Auftraggeberin zeitgerecht und absprachegemäß umzusetzen. Die Auftraggeberin benötigt die Call Center Leistungen sowie und die (IT-)Technischen Leistungen (zunächst) für einen Zeitraum von 12 Monaten, der frühestens am 01.02.2026 beginnt. Alle Einzelheiten der Leistungserbringung ergeben sich aus den Vergabeunterlagen.

Interne Kennung: LOT-0001 2025-01

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214000 Spezielle Telefonnetzdienste für Geschäftsanwendungen

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Der Dienstleistungsvertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages kann durch die Auftraggeberin insgesamt sechs Mal um jeweils weitere sechs Monate verlängert werden.

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Pappelallee 33/35/37/41

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22089

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Leistung hat für die 11 Bezirksverwaltungen der BGW zu erfolgen.

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 12 Monate

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Der Preis wird mit 50% bewertet.

Beschreibung: Die Preiskennzahl (P) der Angebote ermittelt sich nach den im Preisblatt angegebenen Preisen. Die Ermittlung der Bewertungspunkte für die Angebotspreise (Endpreis in EUR netto) erfolgt jeweils über lineare Interpolation (Bewertungspunkte = 10 x niedrigster Angebotspreis/Preis des Angebots).

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Die Leistung (Qualität) wird mit 50% bewertet.

Beschreibung: Die Bewertung der Leistungsanforderungen erfolgt über den vom Bieter/von der Bieterin erstellten und ausgefüllten Kriterienkatalog. Zur Gewichtung der einzelnen Kriterien und ihrer Bewertung wird auf die Bewertungsmatrix verwiesen.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E72744931>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E72744931>

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: 11/12/2025 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 52 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 Auftraggeberin behält sich vor, auf eine Nachforderung gemäß § 56 Abs. 2 VgV zu verzichten.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 11/12/2025 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Eröffnungstermin — Beschreibung: Die Öffnung erfolgt nicht bieteröffentlich.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja

Zusätzliche Angaben zur Geheimhaltungsvereinbarung: Abschluss einer Vereinbarung zum Datenschutz im Auftragsverhältnis nach Art. 28 DSGVO/§ 80 SGB X ("AVV")

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

Schlichtungsstelle: Vergabekammer des Bundes/Bundeskartellamt

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes/Bundeskartellamt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Für die Einlegung von Rechtsbehelfen besteht eine Antragsfrist von 15 Kalendertagen nach Eingang der Nichtabhilfemitteilung (siehe § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB). Bitte beachten Sie ferner neben den Warte- und Informationspflichten insbesondere auch die Vorschriften über das Verfahren vor den Vergabekammern aus dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB): 1. Informations- und Wartepflichten (§ 134 GWB) (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 10 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. 2. Unwirksamkeitsfolgen (§ 135 GWB) (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber: - gegen § 134 GWB verstoßen hat oder - den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist. (2) Die Unwirksamkeit nach (1) kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als 6 Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union. 3. Einleitung, Antragsfrist (§ 160 GWB) Der Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit: - 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 GWB bleibt unberührt; - 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; - 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; - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt:

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Vergabekammer des Bundes/Bundeskartellamt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Organisation, die Angebote bearbeitet: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Registrierungsnummer: Leitweg-ID 993-8002510900-04

Postanschrift: Pappelallee 33/35/37

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22089

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabestelle@bgw-online.de

Telefon: 040202071537

Internetadresse: <http://www.bgw-online.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Zentrale Beschaffungsstelle, die öffentliche Aufträge oder Rahmenvereinbarungen im Zusammenhang mit für andere Beschaffer bestimmten Bauleistungen, Lieferungen oder Dienstleistungen vergibt/abschließt

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes/Bundeskartellamt

Registrierungsnummer: 991-02380-92

Postanschrift: Bundeskanzlerplatz 2-10

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113

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

Land: Deutschland

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +4922894990

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

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: 08c84b0d-bc53-4d01-91d8-0ea286d37c5e - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 11/11/2025 09:23:50 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 751903-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 219/2025

Datum der Veröffentlichung: 13/11/2025