

Germany-Bonn: Call centre
OJ S 2/2022 04/01/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Engagement Global gGmbH
Postal address: Friedrich-Ebert-Allee 40
Town: Bonn
NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt
Postal code: 53113
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@engagement-global.de
Internet address(es):
Main address: <https://www.engagement-global.de/>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: gemeinnützige GmbH der Bundesrepublik Deutschland

I.5. Main activity

Other activity: Förderung des entwicklungspolitischen Engagements sowie entwicklungspolitische Informations- und Bildungsarbeit

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Leistungen zur Unterstützung der Fachstelle für entwicklungspolitische Beratung und Vernetzung (Mitmachzentrale) in der Erstberatung

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand der Vergabe sind Leistungen zur Unterstützung der Fachstelle für entwicklungspolitische Beratung und Vernetzung (Mitmachzentrale) von Engagement Global in der Erstberatung.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7.

Total value of the procurement

Value excluding VAT: 0,01 EUR

II.2. Description**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Engagement Global gGmbH Friedrich-Ebert-Allee 40 53113 Bonn Die Unterstützungsleistungen in der Erstberatung können vom Sitz des Auftragnehmers aus erbracht werden.

II.2.4. Description of the procurement

Gegenstand der Vergabe sind Leistungen zur Unterstützung der Fachstelle für entwicklungspolitische Beratung und Vernetzung (Mitmachzentrale) von Engagement Global in der Erstberatung.

Diese umfassen insbesondere die Annahme von bei dem Infotelefon von Engagement Global eingehenden Anrufen und die entsprechende Beratung zu den Fördermöglichkeiten durch Programme von Engagement Global und anderer Fördermittelgeber aus dem entwicklungspolitischen Umfeld. Die Kontaktdaten der Anrufenden sowie die Beratungsinhalte sind durch eine von Engagement Global zur Verfügung gestellte Software zu dokumentieren. Ferner umfassen die Unterstützungsleistungen auch die Beantwortung von E-Mail-Anfragen zu Fördermöglichkeiten.

Die Laufzeit des Vertrags ist zunächst auf ein Jahr begrenzt (01.01.2022 bis 31.12.2022). Die Auftraggeberin hat das einseitige Recht (die Option), den Vertrag dreimal um jeweils ein weiteres Jahr zu verlängern.

II.2.5. Award criteria

Price

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**Section IV: Procedure**

IV.1. Description**IV.1.1. Type of procedure**

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- The works, supplies or services can be provided only by a particular economic operator for the following reason:
 - absence of competition for technical reasons

Explanation:

Nur durch eine unmittelbare Beauftragung des bisherigen Auftragnehmers kann sichergestellt werden, dass die Erstberatung zu den Programmen von und Fördermöglichkeiten durch

Engagement Global kontinuierlich auf gleichbleibendem Niveau mit der erforderlichen Beratungstiefe erbracht wird. Eine qualifizierte Erstberatung bei Anfragen über das Infotelefon von Engagement Global (mit bundeseinheitlicher Rufnummer) oder über das E-Mailpostfach ist als erste Kontaktaufnahme mit Kunden von wesentlicher Bedeutung. Ein Abfall der qualitativen Beratung, auch über einen begrenzten Zeitraum, würde einen Imageverlust für Engagement Global bedeuten.

Durch die langjährige Unterstützung der Fachstelle für entwicklungspolitische Beratung und Vernetzung (Mitmachzentrale) von Engagement Global in der Erstberatung verfügt der bisherige Auftragnehmer über ein einzigartiges Wissen zu den diversen Programmen von Engagement Global und zu der entwicklungspolitischen Förderlandschaft. Die Beraterinnen und Berater des Auftragnehmers konnten sich über die Jahre ein sehr komplexes und fachübergreifendes Wissen bezüglich der Struktur, der verschiedenen Themen und Programme sowie der vielfältigen Beratungsangebote von Engagement Global und anderer entwicklungspolitischer Akteure aneignen. Damit einher geht ebenso die gewachsene besondere Beratungserfahrung, die sich in der Sensibilität der Beraterinnen und Berater hinsichtlich der Würdigung des Engagements der ratsuchenden Bürger und Bürgerinnen sowie der Organisationen und Vereine widerspiegelt und dem Anspruch von Engagement Global an eine sehr persönliche Ansprache besonders gerecht wird. Darüber hinaus verfügt der bisherige Auftragnehmer auch über spezielles Wissen in Bezug auf die für die Erstberatung eingesetzte Software. Es handelt sich um eine an die Besonderheiten von Engagement Global angepasste Software zur Erfassung der Anfragen und Dokumentation der Beratungsinhalte, die mit hohem Aufwand bei dem Auftragnehmer implementiert wurde. Die Beraterinnen und Berater des bisherigen Auftragnehmers sind mit dieser Software vertraut. Bei einem Auftragnehmerwechsel würden mehrere Monate benötigt, bis die Mitarbeitenden des neuen Auftragnehmers über das erforderliche Mindestmaß an Wissen verfügen, um qualifiziert zu den Programmen und Fördermöglichkeiten durch Engagement Global und anderer entwicklungspolitischer Akteure beraten zu können. Es muss ein komplexer Wissensfundus aufgebaut werden, der den sonst üblichen Rahmen einer unterstützenden Beratung durch einen externen Dienstleister übersteigt und nicht allein durch einen FAQ-Katalog abgedeckt werden kann. Ferner müsste in einem sehr zeitaufwendigen Prozess die für die Erstberatung eingesetzte Software bei dem neuen Auftragnehmer implementiert und hierzu geschult werden. All dies würde in der Folge zu einem nicht tragbaren Absinken des Beratungsniveaus für mehrere Monate führen.

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Title:

Auftragsvergabe Telemark Rostock

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

06/12/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Telemark Rostock Kommunikations- und Marketinggesellschaft mbH

Postal address: Am Hechtgraben 1B

Town: Rostock

NUTS code: DE803 Rostock, Kreisfreie Stadt

Postal code: 18147

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 0,01 EUR

Total value of the contract/lot: 0,01 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXU9YYDY5QZ

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammern des Bundes

Postal address: Villemombler Str. 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

Telephone: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-163

Internet address: https://www.bundeskartellamt.de/DE/Vergaberecht/vergaberecht_node.html

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Es sind die Rügeobliegenheiten des § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB und insbesondere die Frist in § 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB zu beachten. § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB lautet wie folgt:

"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 zehn 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."

VI.5. Date of dispatch of this notice

30/12/2021