

**Germany-Hamburg: Customer-care services**  
**OJ S 30/2023 10/02/2023**  
**Contract award notice**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: GKL Gemeinsame Klassenlotterie der Länder AÖR

Postal address: Überseering 4

Town: Hamburg

NUTS code: DE600 Hamburg

Postal code: 22297

Country: Germany

Contact person: Vergabestelle

E-mail: [vergabestelle@gkl.org](mailto:vergabestelle@gkl.org)

Telephone: +49 4063291095

Fax: +49 40632091078

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.gkl.org>

Address of the buyer profile: <http://www.gkl.org>

**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

**I.5. Main activity**

Recreation, culture and religion

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Optimierung Kundenservice

Reference number: VKS-20221102

**II.1.2. Main CPV code**

79342320 Customer-care services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Seit 2010 werden die über [www.skl.de](http://www.skl.de) eingehenden Losbestellungen, die von keiner Lotterie-Einnahme gekauft werden, im Auftrag der GKL verwaltet (= SKL-Verwaltung). Es wird ein neuer Verwalter / eine neue Verwalterin gesucht. Hierfür wird ein Vertrag mit einer Laufzeit von 49 Monaten abgeschlossen. Der Vertrag beginnt mit der Zuschlagserteilung. Die Leistungen aus diesem Vertrag sind ab dem 01.05.2023 zu erbringen.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 265 000,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

72322000 Data management services, 92351100 Lottery operating services, 72310000 Data-processing services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: 22297 Hamburg, Hamburg-Nord Überseering 4

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Alle Details finden Sie in der Leistungsbeschreibung.

#### **II.2.5. Award criteria**

Cost criterion - Name: Angebotspreis / Weighting: 100

#### **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**

keine

## **Section IV: Procedure**

---

### **IV.1. Description**

#### **IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

### **IV.2. Administrative information**

#### **IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2022/S 243-697907](#)

#### **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

---

**Contract No:** VKS-20221102

**Title:**

SKL-Verwaltung

A contract/lot is awarded: yes

### V.2. Award of contract

#### V.2.1. Date of conclusion of the contract

06/02/2023

#### V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from SMEs: 2

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: 2

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

#### V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Staatliche Lottereeinnahme Haritz KG

Postal address: Willhoop 3

Town: Eimsbüttel, Niendorf

NUTS code: DE600 Hamburg

Postal code: 22453

Country: Germany

E-mail: [info@lotterie-haritz.de](mailto:info@lotterie-haritz.de)

Telephone: +49 4053938411

Fax: +49 40539384384

Internet address: [www.lotterie-haritz.de](http://www.lotterie-haritz.de)

The contractor is an SME: no

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 265 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 183 999,00 EUR

#### V.2.5. Information about subcontracting

## Section VI: Complementary information

---

### VI.3. Additional information

### VI.4. Procedures for review

#### VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Postal address: Große Bleichen 27

Town: Hamburg

Postal code: 20354

Country: Germany

E-mail: [dieter.carmesin@fb.hamburg.de](mailto:dieter.carmesin@fb.hamburg.de)

Telephone: +49 04040428231448

Fax: +49 04040428232020

#### **VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Postal address: Große Bleichen 27

Town: Hamburg

Postal code: 20354

Country: Germany

E-mail: [dieter.carmesin@fb.hamburg.de](mailto:dieter.carmesin@fb.hamburg.de)

Telephone: +49 04040428231448

Fax: +49 04040428232020

#### **VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Das deutsche Vergaberecht sieht vor, dass ein Verstoß gegen Vergabevorschriften, den die Bieterin/der Bieter im Vergabeverfahren erkannt hat, unverzüglich gerügt werden muss (§ 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB). Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung (bzw. in den Vergabeunterlagen) erkennbar sind, müssen spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 2 und Nr. 3 GWB). Nach § 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB muss ein Nachprüfungsantrag spätestens 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, gestellt werden. Werden die vorgenannten Vorgaben nicht beachtet, ist ein Nachprüfungsantrag unzulässig.

#### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

06/02/2023