

Germany-Berlin: Call centre
OJ S 40/2021 26/02/2021
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Der AOK-Bundesverband führt im Namen der in der Bekanntmachung genannten Auftraggeberinnen das Vergabeverfahren durch

Postal address: Rosenthaler Str. 31

Town: Berlin

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 10178

Country: Germany

Contact person: Zentrale Vergabestelle, Carlotta Schellschmidt

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Baden – Württemberg

Postal address: Presselstraße 19

Town: Stuttgart

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 70191

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

Postal address: Carl-Wery-Str. 28

Town: München

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 81739

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Bremen/Bremerhaven

Postal address: Bürgermeister-Smidt-Straße 95

Town: Bremen

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 28195
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen
Postal address: Basler Str. 2
Town: Bad Homburg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 61352
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK – Die Gesundheitskasse für Niedersachsen
Postal address: Hildesheimer Str. 273
Town: Hannover
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 30519
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Nordost – Die Gesundheitskasse
Postal address: Brandenburger Straße 72
Town: Potsdam
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 14467
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Nordwest – Die Gesundheitskasse
Postal address: Kopenhagener Str. 1
Town: Dortmund
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 44269
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Plus – Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen

Postal address: Sternplatz 7
Town: Dresden
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 01067
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Rheinland – Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse
Postal address: Virchowstraße 30
Town: Eisenberg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 67304
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Rheinland/Hamburg – Die Gesundheitskasse
Postal address: Kasernenstraße 61
Town: Düsseldorf
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 40213
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Sachsen-Anhalt – Die Gesundheitskasse
Postal address: Lüneburger Str. 4
Town: Magdeburg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 39106
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement
The contract is awarded by a central purchasing body

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

BüvA_Bundesweite AOK-Beschwerdehotline für Mobilfunkanrufer
Reference number: 2020-12-07-SYS-CSC_BüVa

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Die 11 AOKs bieten im Rahmen ihres Beschwerdemanagements gemeinsam eine bundesweite Beschwerdetelefon-Hotline im 24-Stunden-Service an. Eingehende Anrufe aus den Mobilfunknetzen können nicht per automatischem regionalen Routing direkt an die jeweilige AOK verbunden werden. Diese Anrufe aus Mobilfunknetzen sollen vom Auftragnehmer entgegengenommen und manuell an das jeweilige Call-Center der zuständigen AOK weitergeleitet werden.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE Deutschland

II.2.4. Description of the procurement

Die AOK – Die Gesundheitskasse bietet im Rahmen ihres Beschwerdemanagements die bundesweite Beschwerdetelefon-Hotline „Nicht ärgern – Anrufen!“ unter der kostenfreien Hotline-Nummer 0800 2246465 im 24-Stunden-Service an.

Die Anrufer aus dem Festnetz werden je nach Ortsnetz, über das sich die Kunden einwählen, regional zum zuständigen Call-Center der jeweiligen elf AOKs geroutet. Ein automatisches regionales Routing der eingehenden Anrufe aus den Mobilfunknetzen zu einem Kundenberater ist nicht möglich. Diese Anrufe aus Mobilfunknetzen sollen vom Auftragnehmer entgegengenommen und an das jeweilige Call-Center der zuständigen AOK weitergeleitet werden.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Erstellung eines Konzeptes zur Mitarbeiterauswahl und Mitarbeiterschulung für den Auftrag / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Erstellung eines Konzeptes zur Sicherstellung und Kontrolle der Servicequalität in der Telefonie und bei der Mail-Bearbeitung für den Auftrag / Weighting: 15

Price - Weighting: 70

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

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 242-598053](#)

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: 1

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

16/02/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 6

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Rhenus:people! Solingen GmbH

Town: Solingen

NUTS code: DE Deutschland

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YDKDV8L

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

Fax: +49 2289499163

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

§ 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 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.

(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...“.

VI.5. Date of dispatch of this notice

22/02/2021