

Germany-Düsseldorf: Call centre

OJ S 36/2023 20/02/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein

Postal address: Tersteegenstr. 9

Town: Düsseldorf

NUTS code: DEA11 Düsseldorf, Kreisfreie Stadt

Postal code: 40474

Country: Germany

Contact person: Abteilung Einkauf

E-mail: Einkauf@kvno.de

Telephone: +49 21159708434

Fax: +49 21159708320

Internet address(es):

Main address: www.kvno.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.deutsches-ausschreibungsblatt.de/VN/X-KVNO-2023-0004>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.deutsches-ausschreibungsblatt.de/VN/X-KVNO-2023-0004>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Partner-Call-Center für die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein

Reference number: X-KVNO-2023-0004

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Partner-Call-Center für die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA11 Düsseldorf, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Description of the procurement

Die Kassenärztliche Vereinigung (KV) Nordrhein ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Mit ihren rund 19.500 Mitgliedern stellt sie die ambulante medizinische und psychotherapeutische Versorgung von rund 9,5 Millionen Einwohnern in Nordrhein sicher. Zu ihren Aufgaben gehört, die Qualität der ärztlichen Leistungen zu sichern, das Honorar unter den Vertragsärzten, psychologischen Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten sowie den zur ambulanten Behandlung ermächtigten Krankenhausärzten zu verteilen, deren Interessen gegenüber Krankenkassen zu vertreten sowie den ärztlichen Bereitschaftsdienst zu organisieren.

Die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein (KVNO) ist in diesem Zusammenhang auch Ansprechpartnerin für alle niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten in diesem Gebiet. Sie leistet Unterstützung und Beratungen bei allen Fragen rund um die Abrechnungen, Niederlassungen, Weiterbildungen und vielen weiteren teilweise politisch geprägten Themen. Sowohl für die Ärzte als auch für die Bürger dieses Gebiets betreibt die KVNO bereits einige Services. Zusätzlich führen mitunter besondere Ereignisse dazu, dass die KVNO schnell reagieren und zusätzlich erreichbar sein muss - Beispiele hierfür sind die Corona-Pandemie und die Flutkatastrophe im Ahrtal.

Aufgrund des gestiegenen Kontaktvolumens und der hohen Volatilität kann dies nicht durchgängig durch die eigenen Ressourcen der KVNO und die des bereits bestehenden Partner-Callcenters geleistet werden.

Gegenstand der Ausschreibung ist ein 24/7 Partner-Callcenter, welches den First-Level-Support in verschiedenen Themengebieten übernimmt. Es handelt sich um verschiedene Services, die über einen längeren Zeitraum sukzessive aufgebaut werden sollen. Ein Service bezeichnet einen oder mehrere Eingangskanäle (Rufnummer und E-Mailadresse), die thematisch zusammengefasst sind. Bei allen Services handelt es sich um Beratungsleistungen, Beauskunftungen zu Sachständen und Hilfestellungen rund um die Service-Angebote des AG.

Gegenstand der Bearbeitung sind Inbound-Calls.

Für die Abgabe eines verbindlichen Angebots rechnet der Bieter mit folgenden Schätzwerten:
Jährlich ca. 555.000 Calls

Die geplante Vertragslaufzeit ist von 01.06.2023 bis 31.05.2026. Der Vertrag kann zweimal um jeweils zwölf Monate verlängert werden, wenn beide Vertragspartner die Verlängerung bis spätestens vier Monate vor dem jeweiligen Vertragsende schriftlich vereinbaren. Für das erste Vertragsjahr wird ein Probejahr vereinbart.

Details sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/06/2023 End: 31/05/2026

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Handelsregistrauszug oder vergleichbar (nicht älter als 6 Monate zum Ende der Angebotsfrist)

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Liefern Sie mit Angebotsabgabe:

- eine Beschreibung des Unternehmens, mindestens unter Angabe von: Name des Unternehmens, Besitzverhältnisse, Adresse vom Hauptsitz und ggf. Niederlassungen, Ansprechpartner, Rechtsform des Unternehmens, Anzahl Mitarbeiter für die letzten 3 Jahre, Umsatz der letzten drei Geschäftsjahre)
- Bonitätsnachweis (z. B. Bankauskunft oder Selbstauskunft einer etablierten Auskunftdatei)
- Darstellung der bestehenden Haftpflichtversicherung

Mindestanforderungen:

- mindestens 100 Mitarbeiter im ausgeschriebenen Leistungsbereich
- mindestens 5 Mio. Euro Jahresumsatz innerhalb der letzten 3 Geschäftsjahre im ausgeschriebenen Leistungsbereich

Minimum level(s) of standards possibly required:

Mindestanforderungen:

- mindestens 100 Mitarbeiter im ausgeschriebenen Leistungsbereich
- mindestens 5 Mio. Euro Jahresumsatz innerhalb der letzten 3 Geschäftsjahre im ausgeschriebenen Leistungsbereich

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1. Die im Projekt eingesetzten Schlüsselpositionen erfüllen folgende Mindestanforderungen:

- Projektleitung: 3 Jahre Erfahrung im Bereich Customer Care, davon mindestens 1 Jahr als Projektleitung
- Teamleitung: 2 Jahre Führungskraft im Bereich Customer Care

- Trainer: 1 Jahr fachlicher Ansprechpartner, Trainer oder Führungskraft im Bereich Customer Care

Legen Sie dem Angebot die Profile, ggf. in anonymisierter Form, der jeweiligen Besetzungen bei.

2. Liefern Sie mit Angebotsabgabe Nachweise von 3 Referenzen unter Beschreibung von:

- genaue Aufgabenstellung und Gesamtlösungsdarstellung
- Durchführungszeitraum
- Zeitraum Projektierung & Implementierung
- Auftragsvolumen (ca.)
- Auftraggeber inkl. Ansprechpartner mit Telefonnummer
- Besonderheiten

Mindestanforderungen an die Referenzen:

- Call-Center-Dienstleistung Inbound
- Durchführung innerhalb der letzten 36 Monate
- Einsatzzeiten: eine Referenz an 5 Tagen/Woche, zwei Referenzen an 7 Tagen/Woche
- vergleichbares Auftragsvolumen (500.000 Calls jährlich oder mehr)
- 2 der Referenzen müssen aus einem der folgenden Bereiche stammen: Deutsches Gesundheits- oder Sozialwesen oder deutsche Telemedizin

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Die im Projekt eingesetzten Schlüsselpositionen erfüllen folgende Mindestanforderungen:

- Projektleitung: 3 Jahre Erfahrung im Bereich Customer Care, davon mindestens 1 Jahr als Projektleitung
- Teamleitung: 2 Jahre Führungskraft im Bereich Customer Care
- Trainer: 1 Jahr fachlicher Ansprechpartner, Trainer oder Führungskraft im Bereich Customer Care

Legen Sie dem Angebot die Profile, ggf. in anonymisierter Form, der jeweiligen Besetzungen bei.

2. Liefern Sie mit Angebotsabgabe Nachweise von 3 Referenzen unter Beschreibung von:

- genaue Aufgabenstellung und Gesamtlösungsdarstellung
- Durchführungszeitraum
- Zeitraum Projektierung & Implementierung
- Auftragsvolumen (ca.)
- Auftraggeber inkl. Ansprechpartner mit Telefonnummer
- Besonderheiten

Mindestanforderungen an die Referenzen:

- Call-Center-Dienstleistung Inbound
- Durchführung innerhalb der letzten 36 Monate
- Einsatzzeiten: eine Referenz an 5 Tagen/Woche, zwei Referenzen an 7 Tagen/Woche
- vergleichbares Auftragsvolumen (500.000 Calls jährlich oder mehr)
- 2 der Referenzen müssen aus einem der folgenden Bereiche stammen: Deutsches Gesundheits- oder Sozialwesen oder deutsche Telemedizin

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

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 20/03/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 31/05/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 20/03/2023 Local time: 12:30

Information about authorised persons and opening procedure: entfällt

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland, c/o Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de

Fax: +49 2211472889

Internet address: https://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/vergabekammer/index.html

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

VI.5. Date of dispatch of this notice

15/02/2023