

Germany-Berlin: Call centre

OJ S 60/2023 24/03/2023

Contract 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

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Baden-Württemberg - Die Gesundheitskasse

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 - Die Gesundheitskasse

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 Niedersachsen. Die Gesundheitskasse
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.1. Name and addresses

Official name: AOK-Bundesverband GbR
Postal address: Rosenthaler Str. 31
Town: Berlin
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 10178
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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YDK6AKQ/documents>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YDK6AKQ>

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

Fremdsprachige Beratung für Erwerbszuwanderer und ausländische Studierende

Reference number: 2023-03-20-SYS-CSC

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Fremdsprachige Beratung für Erwerbszuwanderer und ausländische Studierende

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 297 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79530000 Translation services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE Deutschland

II.2.4. Description of the procurement

Im Auftrag der AOKs sucht der AOK-Bundesverband im Rahmen dieser Ausschreibung einen Auftragnehmer für eine fremdsprachige Beratung für Erwerbszuwanderer und ausländische Studierende (Beratung und Akquise per Inbound-Telefonie, E-Mail-Bearbeitung und Chat). Der direkte Abschluss einer Mitgliedschaft am Telefon ist zu nutzen (Telefon-Akquise).

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: 01/09/2023 End: 31/08/2027

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

Als Höchstsumme wird folgender Betrag festgelegt: 372.000 EUR (netto).

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:

(1) Sofern vorhanden oder zur Eintragung verpflichtet:

Aktueller Nachweis zur Eintragung in das einschlägige Berufs- oder Handelsregister des Niederlassungsstaats des Bieters/des Mitglieds der Bietergemeinschaft. Bieter mit Firmensitz außerhalb Deutschlands haben den Nachweis der Eintragung in ein vergleichbares Register von Stellen des Herkunftslandes in deutscher beglaubigter Übersetzung einzureichen;

(2) Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) vorliegt.

(3) Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von "Russlandsanktionen"

Der Bewerber erklärt, dass er nicht:

a) russische(r) Staatsangehörige(r), in Russland ansässige natürliche Person oder in Russland niedergelassene juristische Person, Organisation oder Einrichtung ist,

b) eine juristische Person, Organisation oder Einrichtung ist, deren Anteile zu über 50 % unmittelbar oder mittelbar von einer der unter Buchstabe a genannten Organisationen gehalten werden, oder

c) eine natürliche oder juristische Person, Organisation oder Einrichtung ist, die im Namen oder auf Anweisung einer der unter Buchstabe a oder b genannten Organisationen handelt,

d) Kapazitäten von Unterauftragnehmern, Lieferanten oder Unternehmen in Anspruch nimmt, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, soweit diese Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen ihrerseits unter Buchstabe a bis c fallen.

Es wird bestätigt und sichergestellt,

dass auch während der Vertragslaufzeit keine als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des

Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, soweit diese Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen ihrerseits unter Buchstabe a bis c fallen.

Weiter erklärt der Bieter, dass er den jeweiligen Auftraggeberinnen in allen Gebietslosen, in denen ihm ggf. ein Auftrag erteilt wird, unverzüglich Mitteilung machen wird,

(1) sobald und soweit einer der vorstehend unter Buchstaben a) bis d) genannten Tatbestände aufgrund einer Änderung der Umstände nach Abgabe dieser Eigenerklärung auf ihn zutrifft und /oder,

(2) sobald und soweit er zukünftig von "Russlandsanktionen", insbesondere solchen nach der VO (EU) Nr. 833/2014 (auch in zukünftigen Fassungen), betroffen sein sollte.

(a) Hinweis Bietergemeinschaften:

Im Fall der Bildung einer Bietergemeinschaft sind die zuvor genannten Unterlagen von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft einzureichen. Zusätzlich ist die Erklärung einer Bietergemeinschaft mit dem Angebot einzureichen.

(b) Hinweis Eignungsleihe:

Im Fall der Eignungsleihe ist die "Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) vorliegt" für jedes Drittunternehmen zu erbringen. Zusätzlich sind folgende Unterlagen für jedes Drittunternehmen, dessen Kapazitäten der Bieter in Anspruch nimmt, mit dem Angebot einzureichen:

- Verzeichnis der einzusetzenden Dritt- und Unterauftragnehmer,
- Verpflichtungserklärung des benannten Dritt-/Unterauftragnehmers gegenüber dem Bieter .

(c) Hinweis Unterauftragnehmer:

Im Fall des Einsatzes von Unterauftragnehmern ist die "Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) vorliegt" für jeden Unterauftragnehmer, dessen Kapazitäten der Bieter in Anspruch nimmt, einzureichen. Zusätzlich sind folgende Unterlagen je Unterauftragnehmer einzureichen:

- Verzeichnis der einzusetzenden Dritt- und Unterauftragnehmer,
- Verpflichtungserklärung des benannten Dritt-/Unterauftragnehmers gegenüber dem Bieter (Ist spätestens vor Zuschlagserteilung einzureichen!).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

(1) Referenzen:

Es sind mindestens zwei Referenzen (Referenzliste) aus den letzten drei Kalenderjahren, die nach Art, Umfang und Schwierigkeitsgrad mit dem ausgeschriebenen Auftrag vergleichbar sind, anzugeben.

Für eine Vergleichbarkeit sind folgende Anforderungen mindestens über die zwei Referenzen abzudecken; dabei kann eine Referenz auch mehrere Anforderungen erfüllen:

- Mindestens zwei Referenzprojekte für eine erfolgreiche fremdsprachige Inbound-Service-Telefonie (monatlich mindestens 2.500 Minuten und mindestens 2 Sprachen);
- Mindestens ein Referenzprojekt für eine erfolgreiche Inbound-Telefonie für gesetzliche Krankenversicherungen oder ein vergleichbares Themenfeld aus dem Gesundheits- oder Versicherungsbereich;
- Mindestens ein Referenzprojekt für Vertriebsaktivitäten (Telefon-Akquise);
- Mindestens ein Referenzprojekt für Dolmetscher-Serviceleistungen.

Es ist eine hinreichend detaillierte Beschreibung der erbrachten Leistungen vorzunehmen und anzugeben, wann diese erbracht wurden.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

(1) Betriebshaftpflichtversicherung

Der Auftragnehmer weist spätestens 8 (acht) Wochen nach Zuschlag den Auftraggebern nach, dass er über eine angemessene und gültige Betriebshaftpflichtversicherung mit mindestens folgenden

Deckungssummen je Versicherungsfall verfügt:

- a. 3.000.000,- EUR für Personen- und Sachschäden sowie
- b. 1.000.000,- EUR für Vermögensschäden inkl. Schäden, die auf der Verletzung datenschutzrechtlicher Anforderungen beruhen.

Er ist verpflichtet, diesen Versicherungsschutz während der gesamten Laufzeit dieses Rahmenvertrages und darüber hinaus bis zur Verjährung aller Mängelansprüche aufrechtzuerhalten. Kommt der

Auftragnehmer diesen Verpflichtungen nicht nach, sind die Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung dieses Rahmenvertrags aus wichtigem Grund berechtigt. Weitergehende Ansprüche der Auftraggeber, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

(2) Datenschutzbestimmungen

Der Bieter erkennt die Datenschutzbestimmungen für die Auftragsdatenverarbeitung einschließlich der Anhänge A bis G ohne Einschränkung an. Die Datenschutzbestimmungen treten mit Zuschlagserteilung in Kraft.

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
Framework agreement with a single operator

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: 25/04/2023 Local time: 09:00

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.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 25/04/2023 Local time: 09:01

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YDK6AKQ

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 zehn 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

20/03/2023