

Germany-Düsseldorf: Call centre
OJ S 94/2023 16/05/2023
Contract award 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.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.1.6. 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: 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

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 50,00

Price - Weighting: 50,00

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

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: [2023/S 036-105338](#)

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

Title:

Partner-Call-Center für die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

08/05/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 6

Number of tenders received from SMEs: 0

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: 6

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Sanvartis GmbH

Postal address: Mercatorstr. 1b

Town: Duisburg

NUTS code: DEA12 Duisburg, Kreisfreie Stadt

Postal code: 47051

Country: Germany

E-mail: info@sanvartis.de

Telephone: +49 20656783000

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 0,01 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 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.5. Date of dispatch of this notice

11/05/2023