

Germany-Groß-Gerau: Call centre
OJ S 126/2021 02/07/2021
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: AOK — Die Gesundheitskasse in Hessen

Postal address: Gernsheimer Straße 43

Town: Groß-Gerau

NUTS code: DE717 Groß-Gerau

Postal code: 64521

Country: Germany

E-mail: beschaffungsstelle@he.aok.de

Internet address(es):

Main address: <http://www.aok.de/hessen>

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**

Rahmenvereinbarung über die Erbringung von Leistungen der „Outboundtelefonie“

Reference number: VG_2020_024

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung ist die Sicherstellung der Kundinnen- / Kundenbindung durch definierte Serviceanrufe (Kundinnen- / Kundenbindungskontakte) sowie Kontakte zur Kundinnen- / Kundengewinnung mit dem Ziel der telefonischen Terminvereinbarung eines persönlichen Beratungsgespräches für den Vertrieb. Die Auftragnehmerin / Der Auftragnehmer übernimmt insoweit eine Hilfsfunktion zur Erfüllung der Aufgaben der Auftraggeberin nach § 80 SGB X und hat die daraus resultierenden Datenschutzanforderungen vollumfänglich zu erfüllen (Anlage 09 der Bewerbungsbedingungen nebst Anlagen 09 a, 09 b, 09 c, 09 d, 09 e und 09 f).

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.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services, 79511000 Telephone operator services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE7 Hessen

II.2.4. Description of the procurement

Auftragsgegenstand ist die ausgehende telefonische Kontaktierung von verschiedenen Kundinnen / Kunden (Privat- und Firmenkunden), Partnerinnen / Partnern (Kooperations- und Vertragspartner) sowie Interessentinnen / Interessenten der Auftraggeberin zum Zweck der Kundinnen- / Kundenbindung beziehungsweise Neukundinnen- / Neukundengewinnung durch die Auftragnehmerin / den Auftragnehmer (Servicekontakte / telefonische Terminvereinbarung). Die Akquise von Kundinnen / Kunden erfolgt vorrangig durch persönliche Beratungstermine, die beispielsweise im Rahmen von Hausbesuchsterminen bei den Kundinnen / Kunden oder in den Beratungscentern der Auftraggeberin stattfinden können. Es ist eine professionelle Terminvereinbarung für die Kundinnen- / Kundenakquise erforderlich.

Im Rahmen der ausgehenden telefonischen Kontaktierung werden auch Produkte und Tarife der Auftraggeberin sowie gegebenenfalls Tarife von Kooperationspartnerinnen / -partnern vorgestellt.

Hierzu werden Kundinnen / Kunden (Privat- und Firmenkunden), Partnerinnen / Partner (Kooperations- und Vertragspartner) sowie Interessentinnen / Interessenten der Auftraggeberin in der Regel von montags bis freitags im Zeitraum von 10.00 Uhr bis 20.00 Uhr (MEZ) kontaktiert, soweit sich aus den Unterlagen nichts anderes ergibt (vgl. Anlage 01 c „Kampagnenbeschreibung“ der Bewerbungsbedingungen).

Um eine hohe Ausschöpfung der Potenziale zu erreichen, ist ein kontinuierliches Monitoring der Vorgehensweise in Bezug auf Kundinnen- / Kundenbedarf und Marktentwicklung notwendig. Die beauftragte Leistung ist somit durch ein hohes Maß an Flexibilität und Transparenz gekennzeichnet.

Ein umfassendes und aussagekräftiges Berichtswesen (siehe auch Punkt 5 „Operatives Berichtswesen / Controlling“ der Leistungsbeschreibung) ist zur Verfügung zu stellen. Mit regelmäßigen Berichten und Auswertungen wird eine fortlaufende Steuerung der auszuführenden Kampagnen und des Erfolges sichergestellt.

Als Grundlage für die zu erbringenden Leistungen wird zwischen der Auftraggeberin und der Auftragnehmerin / dem Auftragnehmer eine Rahmenvereinbarung geschlossen. Leistungen sind entsprechend der Leistungsbeschreibung zu erbringen.

Die geschlossene Rahmenvereinbarung (Anlage 02 der Bewerbungsbedingungen) bildet die Grundlage für die zu erbringende Leistung. Innerhalb der Rahmenvereinbarung werden einzelne Kampagnen beauftragt, welche separat beschrieben werden. Art und Umfang der Kampagnen werden den jeweiligen Vertriebs- und Marktverhältnissen auch kurzfristig angepasst und der Auftragnehmerin / dem Auftragnehmer dann zur Umsetzung vorgegeben.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Kriterium / Weighting: 60

Price - Weighting: 40.00

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

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: [2021/S 065-166381](#)

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

Title:

Auftragsvergabe davero dialog GmbH

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

29/06/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: davero dialog GmbH

Postal address: Am Pestalozziring 1-2

Town: Erlangen

NUTS code: DE257 Erlangen-Höchststadt

Postal code: 91058

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

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

Bekanntmachungs-ID: CXS0Y5SYCY.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Einlegung von Rechtsbehelfen

§ 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

29/06/2021