

Germany-Wuppertal: Call centre
OJ S 121/2022 27/06/2022
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: WSW Energie & Wasser AG
Postal address: Bromberger Str. 39 - 41
Town: Wuppertal
NUTS code: DEA1A Wuppertal, Kreisfreie Stadt
Postal code: 42281
Country: Germany
Contact person: Frau Pogliani
E-mail: patricia.pogliani@wsw-online.de
Internet address(es):
Main address: www.wsw-online.de

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Prozessunterstützung und Telefondienstleistung für Services in der Energiewirtschaft
Reference number: 876175

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Beschaffung eines kunden- und serviceorientierten Dienstleisters, welcher die WSW Energie & Wasser AG im energiewirtschaftlichen Sektor in Serviceprozessen unterstützt, primär im Bereich Inbound.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 649 720,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA1A Wuppertal, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: WSW Energie & Wasser AG Bromberger Str. 39 - 41 42281 Wuppertal

II.2.4. Description of the procurement

Umfang der Leistung:

- Inbound-Telefonie Serviceangelegenheiten: ca. 100.000 Calls/ a
- Inbound-Telefonie Zahlungsangelegenheiten/-vereinbarungen: ca. 84.000 Calls/ a
- Outbound Mahntelefonie: ca. 45.000 Calls/ a
- Geschäftsvorfallbearbeitung Geringe-Mittlere Komplexität = 11.000 Vorgänge/ a
- Geschäftsvorfallbearbeitung Forderungsmanagement= 15.000 Vorgänge/ a

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

Negotiated procedure with prior call for competition

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 010-022189](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Title:

Prozessunterstützung und Telefondienstleistung für Services in der Energiewirtschaft

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

07/06/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

Number of tenders received by electronic means: 5

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Capita Customer Services (Germany) GmbH

Postal address: Rudower Chaussee 4

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 12489

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot**V.2.5. Information about subcontracting****V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXPTYDGDM8R

VI.4. Procedures for review**VI.4.1. Review body**

Official name: Vergabekammer Rheinland bei der Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2 - 10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: vrhld-d@bezreg-koeln.nrw.de

Telephone: +49 2211473045

Fax: +49 2211472889

Internet address: <https://www.bezreg-koeln.nrw.de>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

siehe § 160 Absatz 3 GWB:

- innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gegenüber dem Auftraggeber nach Erkennen des Verstoßes gegen Vergabevorschriften im Vergabeverfahren spätestens bis Ablauf der Angebots-/Bewerbungsfrist bei Verstößen gegen Vergabevorschriften in der Bekanntmachung;
- spätestens bis Ablauf der Angebots-/Bewerbungsfrist bei Verstößen gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind;
- spätestens bis Ablauf der Angebots-/Bewerbungsfrist bei Verstößen gegen Vergabevorschriften, die in den Vergabeunterlagen erkennbar sind;
- innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, siehe § 135 Absatz 2 GWB;

- 30 Kalendertage nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den Auftraggeber über den Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch sechs Monate nach Vertragsschluss.

Im Fall der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der EU 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der EU.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Vergabekammer Rheinland bei der Bezirksregierung Köln

Postal address: Zeughausstraße 2 - 10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

E-mail: vkrhld-d@bezreg-koeln.nrw.de

Telephone: +49 2211473045

Fax: +49 2211472889

Internet address: <https://www.bezreg-koeln.nrw.de>

VI.5. Date of dispatch of this notice

22/06/2022