

Germany-Cologne: Call centre  
OJ S 119/2023 22/06/2023  
Contract award notice  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice

Postal address: Freimersdorfer Weg 6

Town: Köln

NUTS code: DEA2 Köln

Postal code: 50829

Country: Germany

E-mail: [vergabe@beitragsservice.de](mailto:vergabe@beitragsservice.de)

**Internet address(es):**

Main address: [https://www.rundfunkbeitrag.de/der\\_rundfunkbeitrag/beitragsservice/ausschreibungen/index\\_ger.html](https://www.rundfunkbeitrag.de/der_rundfunkbeitrag/beitragsservice/ausschreibungen/index_ger.html)

**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten, hier: ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice

**I.5. Main activity**

Other activity: Einzug des Rundfunkbeitrags

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Interimsvergabe BW 09/22 "telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung"

Reference number: BW 09/22

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Es handelt sich um die Vergabe von Interimsverträgen zur Sicherstellung der telefonischen und schriftlichen Vorgangsbearbeitung während der Vorbereitung des neuen Vergabeverfahrens nach erfolgter Aufhebung des Vergabeverfahrens "telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung" (Aktenzeichen BW 01/20).

Im Rahmen seiner Aufgabenstellung hat der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio (nachfolgend "Beitragsservice") telefonische und schriftliche Anfragen von Beitragskonteninhabern zu beantworten. Der Beitragsservice setzt zur Bearbeitung dieser

Anfragen neben seiner internen Sachbearbeitung Dienstleister für die telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung ein.

Der Beitragsservice hat vor der Zuschlagserteilung eine ex-ante Transparenz-Bekanntmachung veröffentlicht und die Wartefrist eingehalten.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: yes

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 215 000,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

Los 1 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

Lot No: 1

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre, 79552000 Word-processing services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE Deutschland

Main site or place of performance: Standort des Auftragnehmers

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Bearbeitung von telefonischen Anfragen sowie eines festen Anteils von schriftlichen Vorgängen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Einmalige Möglichkeit zur Verlängerung des Interimsvertrags um weitere 3 Monate, falls sich das Vergabeverfahren verzögern sollte

#### **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**

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

Los 2 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

Lot No: 2

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre, 79552000 Word-processing services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE Deutschland

Main site or place of performance: Standort des Auftragnehmers

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Bearbeitung von telefonischen Anfragen sowie eines festen Anteils von schriftlichen Vorgängen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Einmalige Möglichkeit zur Verlängerung des Interimsvertrags um weitere 3 Monate, falls sich das Vergabeverfahren verzögern sollte

#### **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**

### **II.2. Description**

#### **II.2.1. Title**

Los 3 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

Lot No: 3

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre, 79552000 Word-processing services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE Deutschland

Main site or place of performance: Standort des Auftragnehmers

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Bearbeitung von telefonischen Anfragen sowie eines festen Anteils von schriftlichen Vorgängen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Einmalige Möglichkeit zur Verlängerung des Interimsvertrags um weitere 3 Monate, falls sich das Vergabeverfahren verzögern sollte

#### **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**

## **II.2. Description**

### **II.2.1. Title**

Los 4 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung  
Lot No: 4

### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre, 79552000 Word-processing services

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE Deutschland  
Main site or place of performance: Standort des Auftragnehmers

### **II.2.4. Description of the procurement**

Bearbeitung von telefonischen Anfragen sowie eines festen Anteils von schriftlichen Vorgängen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung.

### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 50  
Price - Weighting: 50

### **II.2.11. Information about options**

Options: yes  
Description of options:  
Einmalige Möglichkeit zur Verlängerung des Interimsvertrags um weitere 3 Monate, falls sich das Vergabeverfahren verzögern sollte

### **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**

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- The works, supplies or services can be provided only by a particular economic operator for the following reason:
  - absence of competition for technical reasons

Explanation:

Im vorliegenden Fall ist die Vergabe der Interimsverträge zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen telefonischen und schriftlichen Vorgangsbearbeitung und damit auch zur Sicherstellung des Einzugs des Rundfunkbeitrags erforderlich. Das Vergabeverfahren BW 01 /20 zur Neuvergabe der Leistungen musste aufgrund eines Beschlusses des OLG Düsseldorf aufgehoben werden. Zuvor hatte die Vergabekammer Rheinland eine andere Sichtweise vertreten. Sowohl die lange Verfahrensdauer als auch der Verfahrensausgang waren in dieser Form für den Beitragsservice nicht vorhersehbar und auch nicht planbar.

Die Neuvergabe bedarf sorgfältiger Vorbereitung und muss die strategischen Ziele des Beitragsservice berücksichtigen. Eine Vergabe der Interimsverträge ist ausschließlich an die aktuellen Bestandsdienstleister möglich. Nur diese verfügen über die zur Leistungserbringung erforderliche technische Anbindung mittels Datenleitung. Zudem können nur die Bestandsdienstleister eine zeitnahe und ordnungsgemäße Vorgangsbearbeitung sicherstellen. Bis zur Aufnahme der vollen Produktion ist eine so genannte "RampUp-Phase" erforderlich, d. h. eine vollumfängliche Einarbeitung und Qualifizierung aller Mitarbeiter/innen in der Bearbeitung der vertragsgegenständlichen telefonischen und schriftlichen Vorgänge. Diese "RampUp-Phase" hat erfahrungsgemäß eine Dauer von mind. 10 bis zu max. 12 Monaten. Ihr vorgelagert ist zudem die Phase der Personalrekrutierung, die derzeit nach dem aktuellen Kenntnisstand des Beitragsservice aufgrund des generellen Arbeitskräftemangels ebenfalls längere Zeit in Anspruch nehmen kann.

Ein Aufbau neuer Dienstleister während der für die vorliegenden Leistungen sehr kurzen Laufzeit der Interimsvergabe dürfte für neue Dienstleister nicht wirtschaftlich sein. Für den Beitragsservice ist ein Wechsel zudem nicht möglich, da dieser beträchtliche Zusatzkosten für die erforderliche Ausbildung der Multiplikatoren verursacht, die sich während der kurzen Laufzeit der Interimsvergabe auch für den Beitragsservice nicht amortisieren. Schließlich ist die ununterbrochene Vorgangsbearbeitung nur dann sichergestellt, wenn der Aufbau neuer Dienstleister iterativ unter gleichzeitigem entsprechendem Abbau der bestehenden Ressourcen bei den Bestandsdienstleistern erfolgt. Dies ist im noch zur Verfügung stehenden Zeitraum bis zum 01.01.2025 (geplanter Vertragsbeginn der Neuvergabe) nicht realistisch umsetzbar.

Die vorliegende Interimsvergabe ist daher nur an bereits vorhandene Bestandsdienstleister möglich.

#### **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: [2023/S 107-336225](#)

##### **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:** Interimsvertrag Nr. 1

**Lot No:** 1

**Title:**

Los 1 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1.**

**Date of conclusion of the contract**

19/06/2023

**V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

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: DE Deutschland

Postal code: 12489

Country: Germany

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting****Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** Interimsvertrag Nr. 2

**Lot No:** 2

**Title:**

Los 2 - telefonsiche und schriftliche Vorgangsbearbeitung

A contract/lot is awarded: yes

**V.2. Award of contract****V.2.1. Date of conclusion of the contract**

19/06/2023

**V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

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

**V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: TELforYOU GmbH & Co. KG

Postal address: Bautzener Str. 54

Town: Görlitz

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 02826

Country: Germany

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

## Section V: Award of contract

---

**Contract No:** Interimsvertrag Nr. 3

**Lot No:** 3

**Title:**

Los 3 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

A contract/lot is awarded: yes

### **V.2. Award of contract**

#### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

19/06/2023

#### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

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

#### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: IBRo Service GmbH

Postal address: Kastanienweg 1

Town: Roggentin

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 18184

Country: Germany

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

#### **V.2.5. Information about subcontracting**

## Section V: Award of contract

---

**Contract No:** Interimsvertrag Nr. 4

**Lot No:** 4

**Title:**

Los 4 - telefonische und schriftliche Vorgangsbearbeitung

A contract/lot is awarded: yes

### **V.2. Award of contract**

#### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

19/06/2023

#### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

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

#### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: KDW + Service GmbH

Postal address: Gymnasiumstr. 5-7  
Town: Zweibrücken  
NUTS code: DE Deutschland  
Postal code: 66482  
Country: Germany  
The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

#### **V.2.5. Information about subcontracting**

### **Section VI: Complementary information**

---

#### **VI.3. Additional information**

Der Beitragsservice hat am 06.06.2023 eine ex-ante Transparenz-Bekanntmachung veröffentlicht und die Zuschläge erst nach Ablauf der Wartefrist gemäß § 135 Absatz 3 lit. 3 GWB erteilt.

Eine Veröffentlichung des genauen Auftragswerts der einzelnen Lose erfolgt unter Verweis auf § 39 Absatz 6 VgV vorliegend nicht.

#### **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: [VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de](mailto:VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de)

Telephone: +49 2211473055

Fax: +49 2211472889

##### **VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabestelle weist darauf hin, dass ein Antrag auf Einleitung eines

Nachprüfungsverfahrens gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB unzulässig ist, soweit

1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber der Vergabestelle nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt;

2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber der Vergabestelle gerügt werden;

3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber der Vergabestelle gerügt werden;

4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Vergabestelle, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Die Vergabestelle weist zudem auf § 135 GWB hin:

§ 135 Unwirksamkeit

(1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber

1. gegen § 134 verstoßen hat oder
  2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist.
- (2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.
- (3) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 Nummer 2 tritt nicht ein, wenn
1. der öffentliche Auftraggeber der Ansicht ist, dass die Auftragsvergabe ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zulässig ist,
  2. der öffentliche Auftraggeber eine Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht hat, mit der er die Absicht bekundet, den Vertrag abzuschließen, und
  3. der Vertrag nicht vor Ablauf einer Frist von mindestens zehn Kalendertagen, gerechnet ab dem Tag nach der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung, abgeschlossen wurde.
- Die Bekanntmachung nach Satz 1 Nummer 2 muss den Namen und die Kontaktdaten des öffentlichen Auftraggebers, die Beschreibung des Vertragsgegenstands, die Begründung der Entscheidung des Auftraggebers, den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zu vergeben, und den Namen und die Kontaktdaten des Unternehmens, das den Zuschlag erhalten soll, umfassen.
- Weitere Einzelheiten hierzu können dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), insbesondere §§ 160 ff., 135 ff. GWB, entnommen werden. Das GWB kann unter [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de) eingesehen werden.

#### **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: [VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de](mailto:VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de)

Telephone: +49 2211473055

Fax: +49 2211472889

#### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

19/06/2023