

Germany-Dingolfing: Call centre

OJ S 203/2018 20/10/2018

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: BMW BKK

Postal address: Mengkofener Straße 6

Town: Dingolfing

NUTS code: DE22C Dingolfing-Landau

Postal code: 84130

Country: Germany

Contact person: BMW BKK Einkauf

E-mail: ausschreibung.bkk@bmw.de

Telephone: +49 89382-11182

Internet address(es):

Main address: www.bmwbkk.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMTYXVD/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/CXP4YMTYXVD>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Social protection

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Callcenter-Dienstleistungen im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung

Reference number: 2018 OV 004

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Vergabe von Callcenter-Dienstleistungen. Diese umfassen die Annahme und Durchführung von telefonischen Kundenanfragen außerhalb der Öffnungszeiten (7.00 – 8.00 Uhr und 17.00 bis 20.00 Uhr) sowie in Zeiten erhöhten Telefonaufkommens während der Öffnungszeiten der BMW BKK (8.00 bis 17.00 Uhr).

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE22C Dingolfing-Landau

Main site or place of performance: Haupterfüllungsort = Standort des Dienstleisters

II.2.4. Description of the procurement

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Vergabe von Callcenter-Dienstleistungen. Diese umfassen die Annahme und Durchführung von telefonischen Kundenanfragen außerhalb der Öffnungszeiten (7.00 – 8.00 Uhr und 17.00 bis 20.00 Uhr) sowie in Zeiten erhöhten Telefonaufkommens während der Öffnungszeiten der BMW BKK (8.00 bis 17.00 Uhr).

Die Tätigkeit beinhaltet allgemeine Beratungsgespräche, die eine fallabschließende Entscheidung über Leistungs-, Versicherungs- und Beitragsfragen vorbereitet.

Auskünfte sonstiger Art z. B. Öffnungszeiten, sind fallabschließend zu bearbeiten.

Die jeweils erforderlichen Eintragungen im Kundensystem des Auftraggebers sind vorzunehmen.

Anfragen, die nicht beantwortet werden können, werden unverzüglich an die zuständigen Kundenberater bei der Auftraggeberin weitergeleitet.

Alle angenommen und durchgeführten Gespräche zu dokumentieren.

Für eingehende Anrufe zwischen 20.00 Uhr und 7.00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen (24 Stunden), soll die telefonische Erreichbarkeit durch einen Anrufbeantworter beim Auftragnehmer sichergestellt werden. Die Anrufe werden entsprechend geroutet.

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: 01/01/2019 End: 31/12/2022

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

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:

Der Bieter hat zum Nachweis der Eignung die ausgefüllten Formblätter Anlagen (Eigenerklärungen) sowie ggf. weitere Unterlagen zum Nachweis der Eignung entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen einzureichen.

Formblätter Anlagen 10 und 11:

Wirtschaftsteilnehmer haben das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 123 bis § 125 GWB zu erklären. Hierzu müssen die Wirtschaftsteilnehmer die Anlage 10 – Formblatt „Nichtvorliegen von Ausschlussgründen“ der Vergabeunterlagen ausfüllen und mit dem Angebot des Bieters / der Bietergemeinschaft einreichen.

Zum Nachweis der Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung muss der Bieter oder das jeweilige Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie Dritte (im Falle der Eignungsleihe) die Anlage 11 – Formblatt „Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung“ jeweils ausfüllen und mit dem Angebot des Bieters / der Bietergemeinschaft einreichen.

Folgende Angaben und Erklärungen sind auf gesondertes Verlangen des Auftraggebers abzugeben bzw. Unterlagen als Nachweis vorzulegen:

Handelsregisterauszug, der zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als 3 Monate sein darf oder ein alternativer Nachweis. (vgl. Kapitel II.1.7.1. der Vergabeunterlagen)

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Der Bieter hat zum Nachweis der Eignung die ausgefüllten Formblätter Anlagen (Eigenerklärungen) sowie ggf. weitere Unterlagen zum Nachweis der Eignung entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen einzureichen.

Formblatt Anlage 12:

Der Bieter / die Bietergemeinschaft verpflichtet sich, im Falle der Auftragserteilung – sofern und soweit nicht bereits vorhanden – spätestens 14 Kalendertage nach Zuschlagserteilung (dann als Auftragnehmer) eine Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union mit einer Deckungssumme von mindestens 3 000 000 EUR pro Versicherungsfall für Personenschäden, von 1 500 000 EUR pro Versicherungsfall für Sachschäden, 1 000 000 EUR pro Versicherungsfall für Vermögensschäden jeweils pro Kalenderjahr zweifach maximiert abzuschließen und dem Auftraggeber unaufgefordert nachweisen. Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende der Laufzeit des Vertrages aufrechterhalten, mindestens jedoch bis zur Verjährung von Gewährleistungsansprüchen.

Darüberhinaus verpflichtet sich der Bieter / die Bietergemeinschaft Auskunft über die Nettoumsätze gemäß Jahresabschluss der letzten 3 Jahre zu geben. (vgl. Anlage 12 – Formblatt „Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit“)

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Der Bieter hat zum Nachweis der Eignung die ausgefüllten Formblätter Anlagen (Eigenerklärungen) sowie ggf. weitere Unterlagen zum Nachweis der Eignung entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen einzureichen.

Formblatt Anlage 13:

Zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit fordert der Auftraggeber geeignete Referenzen. Hierzu hat der Bieter / die Bietergemeinschaft sowie Dritte (im Falle der Eignungsleihe) die Anlage 13 - Formblatt „Technische und berufliche Leistungsfähigkeit“ auszufüllen und der Bieter / die Bietergemeinschaft hat diese Formblätter mit dem Angebot einzureichen.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Mindestanforderungen an die Referenzen

Es ist mindestens eine Referenz beizubringen, bei der in den letzten 3 Jahren vom Bieter die geforderte Dienstleistung in gleichwertigem Umfang (vgl. Anlage 1 Leistungsbeschreibung) durchgeführt worden ist. Sollte diese Mindestanforderung nicht vorliegen, ist das Angebot auszuschließen.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure Accelerated procedure Justification:

Der aktuelle Dienstleister hat den bestehenden Vertrag unvorhergesehen mit einer 3-monatigen Frist zum Jahresende gekündigt. Der Auftraggeber hat umgehend alle erforderlichen Unterlagen erstellt. Eine Vergabe mit einer minimalen Angebotsfrist von 30 Kalendertagen (elektr. Angebotsabgabe ist zugelassen) würde den Beschaffungsvorgang zu lange andauern lassen, denn die Angebote sind noch innerhalb von 2 Arbeitstagen auszuwerten und nach Zuschlagsentscheidung ist noch eine ausreichende Stillhaltefrist einzuräumen. Dem neuen Dienstleister müssen nach der Zuschlagserteilung darüber hinaus noch 5 Wochen zur Verfügung stehen, um sich angemessen auf den Leistungsbeginn vorzubereiten. Daher hat sich der Auftraggeber für eine Angebotsfrist von 25 Kalendertagen entschieden, um einen Ausgleich zwischen dem Bedürfnis des Auftraggebers zur raschen Deckung des Beschaffungsbedarfs und dem Bedürfnis der Bieter nach einer ausreichenden Frist für eine sorgfältige Erstellung der Angebote zu schaffen.

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 13/11/2018 Local time: 12:00

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.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 18/12/2018

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 13/11/2018 Local time: 12:00

Place:
Beim Auftraggeber

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes
Estimated timing for further notices to be published:
Frühestens 2020, spätestens 2022

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used
Electronic invoicing will be accepted
Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YMTYXVD

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes
Postal address: Villemomblerstraße 76
Town: Bonn
Postal code: 53123
Country: Germany
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telephone: +49 2289499-0
Internet address: www.bundeskartellamt.de

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB ist ein Nachprüfungsantrag unzulässig, soweit:
— 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,
— 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,
— 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,
— 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.

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/10/2018

