

Germany-Dingolfing: Call centre

OJ S 180/2022 19/09/2022

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@bmwbkk.de

Telephone: +49 89382-11182

Internet address(es):

Main address: <https://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/CXP4YMTRT2L/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/CXP4YMTRT2L>

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 2022

Reference number: 2022 OV 002

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

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 sowie in Zeiten erhöhten Telefonaufkommens während der Öffnungszeiten der BMW BKK.

Alle angenommen und durchgeführten Gespräche sind zu dokumentieren. Die jeweils erforderlichen Eintragungen im Kundensystem des Auftraggebers sind vorzunehmen.

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.

Ausführliche Angaben zum Auftragsgegenstand sind in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) enthalten.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Migrationsprozess / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Durchführendes Personal beim Auftragnehmer / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Prozessorganisation und Notfallkonzept / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Qualität / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Datenschutz / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Nachhaltigkeit / Weighting: 5

Price - Weighting: 50

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die BMW BKK hat das einseitige Recht, diesen Vertrag zweimalig um 12 Monate zu den am Ende der Laufzeit gültigen Bedingungen zu verlängern.

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:

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 einreichen.

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

- Handelsregistrauszug

Nachweis der Eintragung im Handelsregister des Staates, in dem der Bieter niedergelassen ist, der zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als drei Monate sein darf.

- Alternativer Nachweis

Sofern der Bieter, das Mitglied einer Bietergemeinschaft oder Dritte (im Falle der Eignungsleihe) nicht im Handelsregister verzeichnet ist, genügt der Nachweis der erlaubten Berufsausübung auf andere Weise. Auf § 44 Abs. 1 VgV wird hingewiesen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit fordert der Auftraggeber eine ausreichende Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung sowie Angaben zum Umsatz der letzten drei Jahre.

Hierzu hat der Bieter / die Bietergemeinschaft die Anlage 12 - Formblatt "Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit" auszufüllen und diese mit dem Angebot einzureichen. Folgende Eigenerklärung wird verlangt:

Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung

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 Vertrags aufrechterhalten, mindestens jedoch bis zur Verjährung von Gewährleistungsansprüchen. Hinsichtlich dem Umfang der Betriebshaftpflichtversicherung stellt der Auftraggeber folgende Mindestanforderungen auf:

Die Deckungssumme der Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung muss je Versicherungsfall jeweils pro Kalenderjahr zweifach maximiert für

- Personenschäden: 3.000.000,- EUR
- Sachschäden: 1.500.000,- EUR
- Vermögensschäden: 1.000.000,- EUR betragen.

Umsatz

Der Bieter / die Bietergemeinschaft gibt Auskunft über die Nettoumsätze gemäß Jahresabschluss der letzten drei Jahre.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

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.

Allgemeine Anforderungen an die Referenzen:

Der Bieter, ein Mitglied der Bietergemeinschaft oder Dritte (im Falle der Eignungsleihe), müssen die Referenzleistungen selbst durchgeführt haben. Hat der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft die Referenzleistungen gemeinsam mit anderen Unternehmen durchgeführt und beruft sich der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft im Wege der wirksamen Eignungsleihe auf die Kapazitäten dieser anderen Unternehmen, so werden die Parameter für die Erfüllung der Anforderungen kumulativ betrachtet. In diesem Fall muss aus der Darstellung der Projektreferenz hervorgehen, welches Unternehmen welche Leistungsanteile (inhaltlich, zeitlich und nach Volumen) erbracht hat.

Folgende Angaben und Erklärungen sind mit dem Angebot abzugeben bzw. Unterlagen als Nachweis vorzulegen:

Für die Darstellung der Referenzen hat der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft die Anlage 13 - Formblatt "Technische und berufliche Leistungsfähigkeit zu verwenden, wobei alle Abschnitte zu befüllen sind; falls Angaben fehlen oder unvollständig sind, kann die Referenz nicht als vergleichbar gewertet werden.

Für die Darstellung der geeigneten Referenzen ist zwingend folgende Gliederung zu verwenden:

1. Bezeichnung der Referenz;
2. Angabe: Eigene Referenz oder Eignungsleihe (von wem?);
3. Angabe: Öffentlicher oder privater Empfänger (Referenzgeber); ein öffentlicher Auftraggeber im Sinne des § 99 GWB, wie beispielsweise eine Betriebskrankenkasse, wird als öffentlicher Empfänger eingestuft;
4. Kontaktdaten eines aussagefähigen Ansprechpartners bei dem öffentlichen oder privaten Empfänger (Referenzgeber); unter Angabe von:
 - a. Name,
 - b. Telefonnummer und
 - c. E-Mailadresse;
5. Erbringungszeitpunkt oder Erbringungszeitraum (von Monat/Jahr bis Monat/ Jahr);
6. Rolle des Referenznehmers:
 - a. Auftragnehmer,
 - b. Unterauftragnehmer (von wem?),
 - c. Mitglied einer Arbeitsgemeinschaft (gemeinsam mit?; für welche Leistung verantwortlich);
7. Projektumfang in Personentagen (= Arbeitstag = 8 Stunden) und/oder Euro netto gesamt (für den Fall, dass die Personentage nicht mehr genau angegeben werden können, ist eine der Wahrheit entsprechende Mindestzahl an Personentagen zu benennen, die in jedem Fall ausgeführt worden ist);
8. Kurze Beschreibung (2-5 Sätze) zum Projekthinhalt;

Minimum level(s) of standards possibly required:

Hinsichtlich Art, Verwendungszweck, Menge und Umfang stellt der Auftraggeber folgende Mindestanforderungen an die Referenzen auf:

Es ist mindestens eine Referenz beizubringen, bei der in den letzten drei Jahren die geforderte Referenzleistung vom Bieter in vergleichbarer Art und Weise durchgeführt worden ist.

Vergleichbar ist die Referenzleistung, wenn in den letzten drei Jahren die geforderte Dienstleistung (Callcenter-Dienstleistung im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung) erbracht wurde.

Sollte diese Anforderung nicht vorliegen, ist das Angebot auszuschließen.

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2018/S 203-462667](#)

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

Date: 17/10/2022 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: 04/11/2022

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 17/10/2022 Local time: 12:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:
2026

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YMTRT2L

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Bundeskartellamt - Die Vergabekammern des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 22894990

Internet address: <http://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 zehn 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

14/09/2022