

Germany-Brake: Call centre
OJ S 213/2022 04/11/2022
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Oldenburgisch-Ostfriesischer Wasserverband

Postal address: Georgstraße 4

Town: Brake

NUTS code: DE94G Wesermarsch

Postal code: 26919

Country: Germany

E-mail: beschaffung@oowv.de

Telephone: +49 44019160

Fax: +49 4401916176

Internet address(es):

Main address: <https://www.oowv.de/home/>

I.6. Main activity

Other activity: Wasserver- und Abwasserentsorgung

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Call Center Leistungen

Reference number: 2022-02577

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Der Auftrag umfasst folgende Leistungen:

Entgegennahme der Telefonanrufe montags bis freitags in der Zeit von 7:00 - 16:00 Uhr (ausschließlich Inbound). Die technische Erreichbarkeit des Call-Centers muss in dieser Zeit durchgehend gewährleistet sein. Im Falle einer Störung oder eines Ausfalles ist innerhalb von 3 Stunden eine Lösung oder ein gangbarer Workaround zu schaffen.

Der Vorgang ist abschließend mit dem Kunden zu bearbeiten. Mit Beendigung des Telefonates ist der Vorgang im SAP IS-U dokumentiert und erledigt.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64214200 Telephone switchboard services, 79500000 Office-support services, 79510000 Telephone-answering services, 79511000 Telephone operator services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE94G Wesermarsch

Main site or place of performance: Oldenburgisch-Ostfriesischer Wasserverband Georgstraße 4 26919 Brake

II.2.4. Description of the procurement

Der Auftrag umfasst folgende Leistungen:

Entgegennahme der Telefonanrufe montags bis freitags in der Zeit von 7:00 - 16:00 Uhr (ausschließlich Inbound). Die technische Erreichbarkeit des Call-Centers muss in dieser Zeit durchgehend gewährleistet sein. Im Falle einer Störung oder eines Ausfalles ist innerhalb von 3 Stunden eine Lösung oder ein gangbarer Workaround zu schaffen.

Der Vorgang ist abschließend mit dem Kunden zu bearbeiten. Mit Beendigung des Telefonates ist der Vorgang im SAP IS-U dokumentiert und erledigt.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Konzepte / Weighting: 13

Quality criterion - Name: Qualifikation und Erfahrung des mit der Ausführung des Auftrags betrauten Personals / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Lösung einer Aufgabenstellung und Assessment (strukturiertes Interview) / Weighting: 8

Price - Weighting: 60.00

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Option: Unterstützungsleistungen im Zeitraum vom 1. Mai 2023 bis 30. April 2025

Bei Bedarf des eigenen Kundenservices des OOWV soll er auf den Auftragnehmer zugreifen können. Im Angebot ist vom Bieter darzustellen, mit welcher Vorlaufzeit eine solch kurzfristige Beauftragung erfolgen kann. Angaben zur Vergütung sind im Preisblatt einzupflegen.

Im Falle eines Abrufs dieser Option geht der OOWV derzeit von folgenden Schätzwerten aus:

- Abstimmung mit dem Koordinator: 1 x pro Woche (ggf. 2 x 1/2 Tag) = 4 Tage/Monat = 96 Tage für 24 Monate

- 750 Anrufe pro Woche x 4 Wochen = 3.000 Anrufe pro Monat = 72.000 Anrufe für 24 Monate

- 500 Vorgänge pro Woche x 4 Wochen = 2.000 Vorgänge pro Monat = 48.000 Vorgänge für 24 Monate

Optionale Leistungen können durch einfache schriftliche Mitteilung des AG abgerufen werden. Diese optionalen Leistungen werden mit vollem oder eingeschränktem Leistungsumfang, einzeln oder im Ganzen beauftragt. Ein Rechtsanspruch auf Beauftragung dieser Leistungen besteht nicht. Insbesondere behält sich der AG vor, diese Leistungen an Dritte zu vergeben.

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 079-213909](#)

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

The contracting entity will not award any further contracts based on the above periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Title:

Auftragsvergabe Rhenus :people! Bamberg GmbH

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/09/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 2

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Rhenus :people! Bamberg GmbH

Postal address: Hafenstraße 13

Town: Bamberg

NUTS code: DE241 Bamberg, Kreisfreie Stadt

Postal code: 96052

Country: Germany

E-mail: borislav.majdandzic@de.rhenus.com

Telephone: +49 3621712232

Internet address: <http://www.rhenus-people.de>

The contractor is an SME: yes

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

Die Angaben zum Auftragswert in dieser Bekanntmachung entsprechen nicht dem tatsächlichen Wert der Beauftragung. Eine Veröffentlichung der tatsächlich richtigen Angaben erfolgt gemäß § 3 Abs. 6 Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4 SektVO nicht.

Bekanntmachungs-ID: CXS0YYFYRQA

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Niedersachsen

Postal address: Auf der Hude 2

Town: Lüneburg

Postal code: 21339

Country: Germany

Telephone: +49 4131151334

Fax: +49 4131152943

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Für die Einlegung von Rechtsbehelfen ist § 160 des Gesetzes gegen

Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) zu beachten. § 160

GWB lautet:

(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 zehn 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.

Der Auftraggeber ist im Falle eines Nachprüfungsantrags verpflichtet, die Vergabeakten, die auch die abgegebenen

Teilnahmeanträge und Angebote enthalten, der Vergabekammer zur Verfügung zu stellen.

Gemäß § 165 GWB haben die

Verfahrensbeteiligten unter Umständen Anspruch auf Akteneinsicht und können sich ggf.

Ausfertigungen, Auszüge oder

Abschriften erteilen lassen. Die Vergabekammer hat die Einsicht in die Unterlagen zu versagen, soweit dies aus wichtigen

Gründen, insbesondere des Geheimschutzes oder zur Wahrung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen, geboten ist.

Es ist daher im Interesse des Bewerbers oder Bieters, bereits mit der Abgabe des Teilnahmeantrags oder Angebotes eine

entsprechende Kennzeichnung der Stellen vorzunehmen, die Fabrikations-, Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse enthalten.

VI.5. Date of dispatch of this notice

01/11/2022