

Germany-Dingolfing: Call centre
OJ S 220/2022 15/11/2022
Contract award 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.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-Bekanntmachung
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

Callcenter-Dienstleistungen im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 0,01 EUR

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

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.2.11. 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

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: [2022/S 180-509886](#)

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: CX2FB2CFB2C

Title:

Callcenter-Dienstleistungen im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

10/11/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received from SMEs: 4

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: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: aLIVE-Service GmbH

Postal address: Gustav-Ricker-Str. 62

Town: Magdeburg

NUTS code: DEE03 Magdeburg, Kreisfreie Stadt

Postal code: 39120

Country: Germany

E-mail: martin.behmann@googlemail.com

Telephone: +49 17631282955

Internet address: <http://www.comnetgmbh.com>

The contractor is an SME: yes

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

Total value of the contract/lot: 0,01 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YMT6MVJ

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

10/11/2022