

Germany-Berlin: Telephone switchboard services**OJ S 248/2021 22/12/2021****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Postal address: Scharnhorststraße 34-37

Town: Berlin

NUTS code: DE300 Berlin

Postal code: 10115

Country: Germany

Contact person: Referat Z-FV-VG Zentrale Vergabestelle

E-mail: vergabestelle@bmwi.bund.de

Telephone: +49 30-186156282

Internet address(es):Main address: <http://www.bmwi.de>**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

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

IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Reference number: 17104/004-21#020

II.1.2. Main CPV code

64214200 Telephone switchboard services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie vergibt einen Auftrag zur Unterstützung des Dialogs mit Bürger/innen. Ziel ist die professionelle und qualitativ hochwertige fachspezifische Beratung von Bürger/innen im Auftrag des BMWi durch verschiedene Telefonhotlines. Der Auftragnehmer nimmt alle in der Regel nationalen „Inboundgespräche“ der Hotlines und die Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 entgegen. Diese sollen inhaltlich, sachlich sowie problembezogen in deutscher Sprache beantwortet werden. Neben Telekommunikationsdienstleistungen übernimmt der Dienstleister ebenso die personelle

Unterstützung des Auftraggebers bei Messeauftritten und weiteren Veranstaltungen mit Hotlinebezug.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 700 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64210000 Telephone and data transmission services, 79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Geschäftssitz des Auftragnehmers.

II.2.4. Description of the procurement

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie vergibt einen Auftrag zur Unterstützung des Dialogs mit den Bürgern. Vorrangiges Ziel ist die professionelle und qualitativ hochwertige fachspezifische Beratung von Bürger/innen im Auftrag des BMWi, insbesondere durch verschiedene Telefonhotlines. Dies geschieht flexibel, bei einem hohen Service Level und bei gleichbleibend hoher Qualität über verschiedene Kommunikationskanäle. Der Auftragnehmer nimmt alle in der Regel nationalen „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sollen inhaltlich, sachlich sowie problembezogen in deutscher Sprache beantwortet werden. Sofern notwendig, beantwortet er Anfragen der Bürger/innen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) bzw. schriftlich und bietet den Nutzern/innen computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMWi-Website mit Bezug zu den Hotline-Themen. Er informiert Anrufer/innen auch zu Printprodukten und weiteren Angeboten des Auftraggebers und übernimmt die Weiterleitung aller Publikationsbestellungen an die zentrale Broschürenstelle, die im Rahmen des Hotlinebetriebes entgegengenommen werden. Der Auftragnehmer nimmt für den Auftraggeber Anfragen mit Hotlinebezug auch via Webformular, Telefax, SMS, E-Mail und ggf. Social Media entgegen, bearbeitet diese oder leitet sie ggf. weiter. Die Sicherstellung weiterer Kommunikationsdienste/-wege, insbesondere im Zuge voranschreitender technischer Entwicklungen wird erwartet. Neben Telekommunikationsdienstleistungen übernimmt der Dienstleister ebenso die personelle Unterstützung des Auftraggebers bei Messeauftritten und weiteren Veranstaltungen mit Hotlinebezug, bei Bedarf auch in englischer Sprache.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Personalkonzept / Weighting: 25

Quality criterion - Name: Projektleitung/ Projektteam / Weighting: 25

Quality criterion - Name: Umsetzungskonzept / Weighting: 50

Price - Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Der Vertrag kann zweimal um jeweils 12 Monate verlängert werden (Verlängerungsoptionen).

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

Die Anzahl der tatsächlichen Anrufe kann starken Schwankungen unterworfen sein. Insbesondere aktuelle politische Ereignisse und Diskussionen, Krisen, Gesetzgebungsverfahren, neu anlaufende Förderprogramme sowie andere Situationen können zu einem zeitweilig erheblichen Ansteigen von Anrufen führen.

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 192-500136](#)

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: 17104/004-21#020

Title:

luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

23/11/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received by electronic means: 1

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Telemark Rostock Kommunikations- und Marketinggesellschaft mbH

Postal address: Am Hechtgraben 1b

Town: Rostock
NUTS code: DE803 Rostock, Kreisfreie Stadt
Postal code: 18147
Country: Germany
The contractor is an SME: yes

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 700 000,00 EUR
Total value of the contract/lot: 532 983,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Es handelt sich um ein elektronisches Vergabeverfahren. Die zur Nutzung der e-Vergabe-Plattform einzusetzenden elektronischen Mittel sind die Clients der e-Vergabe-Plattform und die elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform. Diese werden über die mit „Anwendungen“ bezeichneten Menüpunkte auf www.evergabe-online.de zur Verfügung gestellt. Hierzu gehören für Unternehmen der Angebots-Assistent (AnA) und der Signatur-Client für Bieter (Sig-Client) für elektronische Signaturen. Die technischen Parameter der zur Einreichung von Angeboten verwendeten elektronischen Mittel sind durch die Clients der e-Vergabe-Plattform und die elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform bestimmt. Verwendete Verschlüsselungs- und Zeiterfassungsverfahren sind Bestandteil der Clients der e-Vergabe-Plattform sowie der Plattform selber und der elektronischen Werkzeuge der e-Vergabe-Plattform. Weitergehende Informationen stehen auf <https://www.evergabe-online.info> bereit.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt
Postal address: Kaiser-Friedrich-Straße 16
Town: Bonn
Postal code: 53113
Country: Germany
E-mail: vk@bundeskartellamt.de
Telephone: +49 228-94990
Fax: +49 228-9499163
Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt, ist der Verstoß unverzüglich bei der Vergabestelle des BMWi (s. Ziffer I.1) zu rügen. Sofern der öffentliche Auftraggeber einer Rüge nicht abhilft, kann ein Nachprüfungsverfahren bei der zuständigen Vergabekammer nur innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des BMWi, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen/können, beantragt werden (§ 160 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen GWB).

VI.4.4.

Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie Referat IB6 (Vergaberecht, Vergabepflichtstelle)

Postal address: Scharnhorststraße 34-37

Town: Berlin

Postal code: 10115

Country: Germany

E-mail: buero-ib6@bmwi.bund.de

Telephone: +49 30-186150

Internet address: <http://www.bmwi.de>

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/12/2021