

45471-2026 - Licitación

Alemania – Centro de llamadas – Call Center Dienstleistungen

OJ S 14/2026 21/01/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

Correo electrónico: Einkauf.itd2@bvg.de

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Call Center Dienstleistungen

Descripción: Call Center Dienstleistungen

Identificador del procedimiento: adf6e8c2-f12c-4b24-a253-b70e2778e03e

Identificador interno: ITD2-0588-2025

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación /
licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Berlin

Código postal: 10179

Subdivisión del país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Información complementaria: 1. Der Auftraggeber (nachfolgend auch AG genannt) ist nach §100 Abs. 1 Nr. 1 GWB Sektorenauftraggeber und unterliegt dem GWB und der SektVO sowie dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG). Den Unterlagen zur Veröffentlichung liegt eine Datei mit allgemeinen Verfahrenshinweisen zum vorliegenden Vergabeverfahren (Allgemeine Verfahrenshinweise) bei. Die hierin enthaltenen Informationen beschreiben das Verfahren und die Besonderheiten, die zu beachten sind. Darüber hinaus stellt der AG eine Checkliste zur Verfügung, aus der die einzureichenden Unterlagen zusätzlich hervorgehen. 2. Durch diese Bekanntmachung wird der Teilnahmewettbewerb (TNW) begonnen, in dem sich die interessierten Unternehmen mit den in dieser Bekanntmachung angegebenen Angaben, Erklärungen u. Nachweisen um die Aufforderung zur Angebotsabgabe bewerben. Erst eine erfolgreiche Bewerbung mit positiver

Eignungsprüfung u. - bewertung durch den AG führt zur Aufforderung zur Angebotsabgabe. 3. Der AG weist darauf hin, dass allein der Inhalt, der im Supplement zum Amtsblatt der EU veröffentlichten Bekanntmachung maßgeblich ist, wenn die Bekanntmachung zusätzlich in weiteren Bekanntmachungsmedien veröffentlicht wird und der Bekanntmachungstext dort nicht vollständig, unrichtig oder verändert wiedergegeben wird. 4. Sämtliche Unterlagen zu diesem Vergabeverfahren sind direkt, kostenfrei und ausschließlich per Download unter dem nachfolgend angegebenen Link (siehe "Auftragsunterlagen" unter der URL <https://vergabekooperation.berlin>, nachfolgend "Vergabeplattform" genannt) abrufbar. Auch alle weiteren Informationen wie Änderungen der Vergabeunterlagen oder sonstige verfahrensrelevante Informationen werden ebenfalls unter vorgenanntem Link zum Download zur Verfügung gestellt. Interessierten Unternehmen wird empfohlen, sich auf der Vergabeplattform unter der vorliegenden Vergabe zu registrieren, damit sie über Änderungen des Vergabeverfahrens benachrichtigt werden. Ohne entsprechende Registrierung erfolgt keine Benachrichtigung. 5. Bewerber-/Bieterfragen sind ausschließlich als Bewerber-/Bieternachrichten über die Vergabeplattform (unter vorgenanntem Link) einzureichen (nicht per E-Mail). Das betreffende Dokument und die Ziffer, auf die sich die Bewerber-/Bieterfrage bezieht, sind zu benennen. Hierzu stellt der AG ein entsprechendes Dokument zur Verfügung. 6. Auskünfte werden grundsätzlich nur auf solche Fragen erteilt, die mind. 7 Kalendertage vor der in der Bekanntmachung genannten Frist zum Eingang der Teilnahmeanträge bzw. mind. 10 Kalendertage vor der in der Aufforderung zur Angebotsabgabe genannten Angebotsfrist an die bezeichnete Stelle (Beschaffer) unter Nutzung der Funktionalität der Vergabeplattform eingegangen sind. Mündliche Anfragen und Anfragen per E-Mail, Fax oder Post werden nicht beantwortet. Der AG behält sich vor, verspätete Fragen nicht zu beantworten. 7. Der AG wird etwaige Änderungen, zusätzliche Informationen (auch die Formulare) u. Beantwortung von Fragen von Bewerbern/Bietern zum TNW/Angebot sowie sonstige Klarstellungen, die das Vergabeverfahren betreffen, auf der Vergabeplattform veröffentlichen. 8. Die Bewerber/Bieter müssen, soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formular explizit abweichend geregelt, die vom AG zur Verfügung gestellten Formulare verwenden, ausfüllen und durch die geforderten Angaben, Erklärungen abgeben und Nachweise ergänzen. Ein Verweis auf frühere Bewerbungen/ Angebote ist nicht ausreichend. 9. Sofern ein Teilnahmeantrag durch eine Bewerbungsgemeinschaft erfolgt, ist mit dem Teilnahmeantrag eine von allen Mitgliedern der Bewerbungsgemeinschaft ausgefüllte Erklärung "Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung" einzureichen, aus der sich die gesamtschuldnerische Haftung (Rechtsform) der Bewerbungsgemeinschaft im Zuschlagsfall, die Namen sämtlicher Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft, ein bevollmächtigter Vertreter und die Absicht, sich im Zuschlagsfall zu einer Arbeitsgemeinschaft zusammenzuschließen, ergibt. 10. Bewerber /Bewerbungsgemeinschaften dürfen nur einen Teilnahmeantrag und ein Angebot einreichen. Mitglieder einer Bewerbungsgemeinschaft dürfen zudem nicht zugleich als Einzelbewerber oder als Mitglied einer anderen Bewerbungsgemeinschaft am Verfahren teilnehmen. 11. Die unter "Bedingungen für die Einreichung eines Angebotes / Ausschlussgründe und Eignungskriterien" benannten Unterlagen sind bei Vorliegen einer Bewerbungsgemeinschaft von jedem Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft (nachfolgend auch "BewGe") in einem gesonderten Formular "Eigenerklärung zur Eignung" vorzulegen. 12. Zur Erfüllung von Mindestanforderungen an die unter der Rubrik "Bedingungen für die Einreichung eines Angebotes/Eignungskriterien" werden die Umsätze von Mitgliedern einer Bewerbungsgemeinschaft gesamthaft ausgewertet und betrachtet. 13. Bewerbungsgemeinschaften haben darüber hinaus eine Erklärung folgenden Inhalts abzugeben: Sämtliche Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft haben zu erklären, dass die Bildung der Bewerbungsgemeinschaft keinen Verstoß gegen § 1 GWB darstellt. Darüber hinaus ist von jedem Mitglied der BewGe zu erklären, inwiefern für das jeweilige beteiligte Unternehmen wirtschaftlich zweckmäßige und

kaufmännische Gründe vorliegen, sich nicht allein um die Auftragsvergabe zu bewerben. Der AG stellt hierzu ein Formblatt "Bewerber-/Bietergemeinschaften" zur Verfügung. Es kann auf Anlagen verwiesen werden. 14. Mit der Benennung der Referenzen stimmt der Bewerber/die Bewerbergemeinschaft der Kontaktaufnahme durch den AG zu den jeweiligen Referenzgebern zu. 15. Wenn sich ein Bewerber oder ein Mitglied einer Bewerbergemeinschaft für die Eignung auf die Fähigkeiten eines anderen Unternehmens stützen möchte (eines Nachunternehmers, eines Dritten oder eines verbundenen Konzernunternehmens (sogenannte Eignungsleihe)), dann müssen für dieses eignungsleihgebende Unternehmen zusätzlich folgende Unterlagen eingereicht werden: 'Verpflichtungserklärung Eignungsleihe' - insoweit auf dessen Leistungsfähigkeit Bezug genommen wird. Hierin muss das eignungsleihgebende Unternehmen auch erklären, dass es dem Bewerber im Auftragsfalle die entsprechenden Kapazitäten und ggf. die betreffenden Fähigkeiten höchstpersönlich tatsächlich zur Verfügung stellt. 16. Bei einer Bezugnahme auf Kapazitäten eines anderen (eignungsleihgebenden) Unternehmens im Hinblick auf die wirtschaftliche oder finanzielle Leistungsfähigkeit ist durch dieses zusätzlich zu bestätigen, dass es mit dem Bewerber im Auftragsfall gemeinsam für die Auftragsdurchführung entsprechend dem Umfang der Eignungsleihe haftet. 17. Beabsichtigt der Bewerber, im Hinblick auf vorzulegende Nachweise/Angaben/Erklärungen für die erforderliche berufliche Leistungsfähigkeit wie Ausbildungs- oder Befähigungsnachweise oder die einschlägige berufliche Erfahrung (Referenzen) die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch zu nehmen, so ist durch dieses zu bestätigen, dass es die Leistungen als Unterauftragnehmer im Auftragsfall erbringen wird, für die diese Kapazitäten benötigt werden. 18. Sofern zur Ausführung der im Angebot enthaltenen Leistungen Unterauftragnehmer/ Nachunternehmer vorgesehen sind, ist das Formblatt "Unterauftrag-/ Nachunternehmerleistung" einzureichen. 19. Der Teilnahmeantrag muss fristgemäß, also vor Ablauf der Teilnahmefrist (s. Angaben zur Einreichung) über die Vergabepattform in Textform eingereicht werden. 20. Die geeigneten Bewerber werden aufgefordert, zunächst ein indikatives Angebot einzureichen. Dieses muss vollständig und vor Ablauf der Angebotsfrist zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe beim AG eingereicht werden. 21. Bei mehr als drei Angeboten, wird der AG den Bieterkreis dergestalt reduzieren, dass nur die drei besten Erstangebote gemäß den mitgeteilten Bewertungs- und Zuschlagskriterien (ohne Bewertung der Angebotspräsentation) zur Verhandlung eingeladen werden. 22. Der AG behält sich vor, den Zuschlag auf das Erstangebot zu erteilen. 23. Mögliche Verhandlungsgespräche finden voraussichtlich am 30.04.2026 statt. 24. Der AG behält sich vor, im Rahmen der Verhandlungen über alle Inhalte, insbesondere auch der Leistungsbeschreibung sowie des Vertragsentwurfs zu verhandeln. Nach Abschluss der Verhandlungen werden den Bietern mögliche Änderungen mitgeteilt und diese aufgefordert überarbeitete verbindliche Angebote abzugeben. 25. Datenschutz: Der Bewerber/Bieter hat die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes sowie anderer geltender Gesetze zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten. Für die Übermittlung personenbezogener Daten an den AG trägt der Bewerber/Bieter die datenschutzrechtliche Verantwortung und hat entsprechend der Rechtmäßigkeit sicherzustellen (z. B. durch Einholung von Einwilligungen bei Angaben natürlicher Personen).

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Weitere Ausschlussgründe:

Es gelten die gesetzlichen Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB. Unternehmen müssen

das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe durch Eigenerklärung (Formular: "Eigenerklärung zur Eignung") nachweisen. Die nachstehenden Angaben/Erklärungen/Nachweise sind von dem Bewerber (der Begriff Bewerber wird als Synonym auch für Bewerbergemeinschaften verwendet) bzw. von jedem Mitglied der Bewerbergemeinschaft sowie von allen für die Leistungserbringung vorgesehenen Nachunternehmern (NU)/Unterauftragnehmern und eignungsleihgebenden Unternehmen vorzulegen. Ein Verweis auf frühere Bewerbungen /Angebote ist nicht ausreichend. Ausländischen Bewerbern wird die Vorlage vergleichbarer Nachweise gestattet. Soweit Eigenerklärungen verlangt werden, hat der Bewerber auf Verlangen weitere Nachweise vorzulegen. 1. Bezeichnung des Bewerberunternehmens mit Firmennamen und Anschrift. 2. Eigenerklärung dazu, dass keiner der in §§ 123, 124 GWB in der aktuellen Fassung aufgelisteten Ausschlussgründe vorliegt. 3. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 21 Abs. 1 AEntG nicht vorliegen. 4. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 98c AufenthG nicht vorliegen. 5. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 21 Abs. 1 SchwarzArbG nicht vorliegen. 6. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 19 Abs. 1 MiloG nicht vorliegen. 7. Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss gemäß § 22 LkSG nicht vorliegen. 8. Eigenerklärung, dass keine Eintragung im Wettbewerbsregister gemäß Wettbewerbsregistergesetz (WRegG) vorliegt. 9. Erklärung zum Unternehmen (gem. §10a SektVO in Verbindung mit Artikel 1 Absatz 2, Artikel 2 Nr. 4 der Durchführungsverordnung (EU) 2019/1780). 10. Erklärung zur Höhe der Versicherung. Hinweise: Für die zuvor genannten Angaben ist, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden und mit dem Teilnahmeantrag inkl. Nachweise einzureichen. 11. Eigenerklärung zur Umsetzung der EU- Sanktionsmaßnahmen gegen Russland. Hierfür ist das entsprechende Formblatt ("Eigenerklärung zur Umsetzung von Artikel 5k") zu verwenden und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. 12. Darstellung des Unternehmens mit Angaben zum Namen, Haupt- und Nebensitze, Rechtsform, Beteiligungsverhältnissen des Unternehmens Siehe insoweit auch nachfolgend "Bedingungen für die Einreichung eines Angebots / Eignungskriterien". Siehe insoweit auch nachfolgend "Bedingungen für die Einreichung eines Angebots / Eignungskriterien".

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Call Center Dienstleistungen

Descripción: Für unseren erstklassigen Kundenservice suchen wir zwei erfahrene externe Dienstleister, die die telefonische und schriftliche Bearbeitung von Anfragen zu gleichen Teilen (jeweils 50 %) übernehmen. Diese Anfragen stammen nicht nur von unseren Fahrgästen, sondern auch von Vertriebspartnern wie Kiosken und Agenturen, die im Namen unseres Unternehmens tätig sind. Der Leistungsumfang der gesuchten Dienstleister erstreckt sich auf alle relevanten Themenbereiche, die unsere Kundinnen und Kunden betreffen könnten. Im Fokus stehen dabei sechs zentrale Themenblöcke: • Fahrplan- und Tarifauskünfte: Umfassende Informationen zu unseren Dienstleistungen. • Fundsachen: Bearbeitung von Anliegen rund um verlorene Gegenstände. • Abonnement-Service: Einschließlich der schriftlichen Bearbeitung von Abonnements. • Beschwerdemanagement: Professionelle und lösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden. • Vermittlung und Sicherheitsmeldungen: Unterstützung bei sicherheitsrelevanten Anliegen. • Hotline Auskunft "INTROS App" Der zentrale Kommunikationskanal für die Zusammenarbeit mit unseren Dienstleistern wird unsere Kundenhotline sein. Ergänzend dazu spielen Web, App und E-Mail eine wichtige Rolle in der Interaktion mit unseren Kundinnen und Kunden. Wir möchten damit unseren Fahrgästen den

bestmöglichen Service anbieten. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung. Vertragslaufzeit: 01.11.2026-31.10.2030 Verlängerungsoption: 01.11.2030 bis max. 31.10.2034 Das Auftragsvolumen beläuft sich voraussichtlich auf 270.000 Tickets pro Jahr. Hierbei handelt es sich um eine unverbindliche Schätzung. Der AN hat keinen Anspruch auf den Abruf einer bestimmten Menge / eines bestimmten Abrufvolumens. Die Höchstabruflmenge aus der Rahmenvereinbarung wird auf 4.400.000 Tickets festgelegt. Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: 1. Dieser Vertrag tritt mit Zuschlagserteilung mit Wirkung zum 01.11.2026 in Kraft und hat endet mit Ablauf des 31.10.2030, ohne dass es einer Kündigung bedarf. 2. Die BVG ist berechtigt, diesen Vertrag einseitig zweimalig bis max. 31.10.2034 zu verlängern ("Optionszeitraum"). Die BVG informiert die Auftragnehmerin in Schriftform über die Aus-übung der Verlängerungsoption bis spätestens 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/11/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/10/2030

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en solicitud de participación

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

Información complementaria: Mit dem Teilnahmeantrag/Angebot ist klar anzugeben, welche Teile Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse enthalten. Diese Teile sind bitte deutlich zu kennzeichnen und zu begründen, warum sie als vertraulich behandelt werden müssen.

Bewerber/Bieter, die ihren Sitz in einem Drittstaat haben, also einem Land, das kein Mitglied der Europäischen Union ist und mit dem die Europäische Union keine internationale Übereinkunft zum gegenseitigen Zugang zum öffentlichen Beschaffungsmarkt geschlossen

hat, haben keinen Anspruch auf Einhaltung der Vergabegrundsätze wie insbesondere Transparenz und Gleichbehandlung, und auf Einhaltung von die Vergabegrundsätze konkretisierenden Regelungen. Insbesondere werden sie nicht nach § 134 GWB

benachrichtigt. Auf die Regelungen des § 55 SektVO wird hingewiesen. Der AG behält sich vor, bei Lieferaufträgen Angebote gem. § 55 Abs. 1 SektVO zurückzuweisen, bei denen der Warenanteil zu mehr als 50 % des Gesamtwerts aus Ländern stammt, die nicht

Vertragsparteien des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum sind und mit denen auch keine Vereinbarungen über gegenseitigen Marktzugang besteht (sog. "Drittstaaten"). Der AG behält sich vor, zu diesem Zweck und zur Einhaltung seiner Pflicht nach § 55 Abs. 2 SektVO die Herkunft der Waren entsprechend abzufragen.

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Bewerber/Bewerbergemeinschaften werden als fachlich geeignet angesehen, wenn sie die folgenden Eigenschaften erfüllen: Erfahrungen mit/in: Hotline Betreuung Zum Nachweis hat der Bewerber/die Bewerbergemeinschaft mindestens 3 Referenzen übervergleichbare Leistungen zu benennen, die in den letzten 3 Geschäftsjahren erbracht wurden. Vergleichbare Leistungen sind solche, die einen tragfähigen Rückschluss auf die Leistungsfähigkeit des Bewerbers/der Bewerbergemeinschaft für die ausgeschriebene Leistung zulassen. Es müssen mindestens folgende Angaben für jedes Referenzprojekt gemacht werden: a. Name und Adresse des Referenzgebers; Benennung einer Ansprechperson beim Referenzgeber mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse b. Zeitraum der Leistungserbringung c. Kurzbeschreibung der Art der erbrachten Leistung Bei Angabe von mehreren Referenzprojekten ist die in der Eigenerklärung beigelegte Tabelle zu duplizieren. Die nachfolgenden Kriterien müssen bei jeder Referenz nachgewiesen werden. - Erfahrungen in der Hotline-Betreuung von großen Unternehmen oder Organisationen mit monatlich min. 20.000 Calls - Erfahrungen in der Hotline-Betreuung von großen Unternehmen oder Organisationen mit mindestens drei unterschiedlichen Themengebieten/Produkten /Dienstleistungen - Die Referenzen müssen aus den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren sein. Nachweis durch Einreichung aussagekräftiger Referenzen. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Der Bieter verfügt über eine

Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme in Höhe von 3.000.000,00 €.

Nachweis durch Angaben in der Eigenerklärung Eignung. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Der Bieter verfügt über eine

Betriebsunterbrechungsversicherung. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber /Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Zum Nachweis der personellen Ausstattung des

Bewerbers hat dieser die durchschnittliche Gesamtmitarbeiteranzahl und durchschnittliche

Mitarbeiteranzahl, welche zum zu vergebenden Leistungsgegenstand vergleichbare Leistungen erbringen oder erbracht haben - jeweils bezogen auf die vergangenen 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre anzugeben. Mindestanforderung: a) Der Bieter hat mindestens durchschnittlich 100 Call Center Agenten festangestellt. Nachweis durch Angaben in der Eigenerklärung Eignung. b) Die einzusetzenden Mitarbeiter verfügen über das folgende Sprachniveau nach dem "Goethe-Zertifikat" oder vergleichbaren Zertifikaten: - 100 % der CCA (Call Center Agent*innen): Deutsch = C1 - 20 % der CCA: Englisch = B1 Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung über den Umsatz (netto, exklusive Umsatzsteuer) in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, wobei der jeweilige Gesamtumsatz sowie der jeweilige Umsatz, der auf Leistungen entfällt, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind, anzugeben. Geschäftsjahr ist nicht zwingend gleichzusetzen mit Kalenderjahr, da es auch unterjährig enden kann. Mindestanforderung: Es wird ein Gesamtmindestumsatz i. H. v. 3 Mio EUR im Durchschnitt (arithmetisches Mittel) der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre gefordert. Für die Angaben ist das Formblatt "Eigenerklärung zur Eignung" zu verwenden, sofern und soweit nicht im Einzelfall auf dem betreffenden Formblatt ausdrücklich anders mitgeteilt, und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Die Umsätze von Mitgliedern einer BewGe werden für die Erfüllung der Mindestanforderung addiert. Bewerber/Bewerbergemeinschaften, die die Mindestvoraussetzungen nicht erfüllen, werden als nicht geeignet vom Verfahren ausgeschlossen.

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Konzepte

Descripción: - Net Promoter Score (NPS) - Konzept zum Arbeitsplatz - Konzept zur Mitarbeiterauswahl - Konzept zur Mitarbeitermotivation - On the call Trainings - Call In und Call Back Konzept - Chat Option - Konzept zur Datenschnittstelle

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Angebotspräsentation

Descripción: Im Rahmen der Angebotspräsentation hat das Team überzeugt durch rhetorische Fähigkeiten, strukturierte Moderation/ Präsentation und persönliche Ausstrahlungskraft und Kompetenz. Die Angebotspräsentation war professionell vorgetragen und überzeugend. Die relevanten Projektmitarbeiter*innen für die BVG wurde persönlich vorgestellt. Schwerpunkte in der Diskussion wurden auf inhaltliche und deutlich weniger auf vertriebliche Aspekte gelegt. Fachfragen wurden kompetent und umfassend beantwortet.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preis

Descripción: - Einmalkosten für die Transitionsphase - Preis pro Ticket (tagsüber, Nacht, Wochenende Feiertage - Chatfunktion Preis pro Ticket - Stundensatz Entwicklungsleistungen

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Dirección de los pliegos de contratación: https://vergabekooperation.berlin/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19a0ff306eb-6d07fbe8cf226158

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://vergabekooperation.berlin>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 11/02/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Auflistung und kurze Beschreibung der Regeln und Kriterien: Der AG behält sich nach § 51 Abs. 2 und Abs. 3 SektVO unter Einhaltung der Grundsätze der Transparenz und der Gleichbehandlung vor, die Bieter /Bietergemeinschaften aufzufordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen oder sonstige Nachweise nachzureichen. Die Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Preisangaben, wenn es sich um unwesentliche Einzelpositionen handelt, deren Einzelpreise den Gesamtpreis nicht verändern oder die Wertungsreihenfolge und den Wettbewerb beeinträchtigen. Der AG wird anschließend die vollständigen und fristgerecht eingegangenen Unterlagen inhaltlich prüfen. Die Nichterfüllung der Mindestanforderungen führt in jedem Fall zum Ausschluss.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Der AN hat gem. Frauenförderverordnung während des Auftrags Maßnahmen zur Frauenförderung durchzuführen oder einzuleiten. Hierzu hat der Bieter mit der Angebotsabgabe eine Erklärung zur Frauenförderung i. S. d. Frauenförderverordnung abzugeben. Der AG stellt hierzu ein Formular "Frauenförderbogen" zur Verfügung. Darüber hinaus hat der AN die Vorgaben nach dem BerlAVG einzuhalten, insbesondere einen für den Auftrag eingesetzten Arbeitnehmer*innen während der Ausführung dieses Auftrags den vergaberechtlichen Mindestlohn des Landes Berlin und/oder tarifvertraglichen Entgelte zu zahlen. Der AN hat die im Supplier Code of Conduct niedergelegten menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Erwartungen bei der Ausführung des vertragsgegenständlichen Auftrags einzuhalten und diese Erwartungen entsprechend entlang der Lieferkette des vertragsgegenständlichen Auftrags angemessen zu adressieren.

Facturación electrónica: Permitida
Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no
Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: gesamtschuldnerisch haftend
Estructura financiera: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 2

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer des Landes Berlin
Información sobre los plazos de revisión: § 160 GWB (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.
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

8. Organizaciones

8.1. ORG-7001

Denominación oficial: Berliner Verkehrsbetriebe, Bereich Einkauf/ Materialwirtschaft

Número de registro: 0204:11-2000016000-38

Dirección postal: Holzmarktstraße 15-17

Localidad: Berlin

Código postal: 10179

Subdivisión del país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemania

Correo electrónico: Einkauf.itd2@bvg.de

Teléfono: +493025628962

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-7004

Denominación oficial: Vergabekammer des Landes Berlin

Número de registro: 11-1300000V00-74

Dirección postal: Martin- Luther- Str. 105

Localidad: Berlin

Código postal: 10825

Subdivisión del país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemania

Correo electrónico: vergabekammer@senweb.berlin.de

Teléfono: +49 30-9013-8316

Fax: +49 30-9013-7613

Dirección de internet: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7005

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

5c07f877-d119-49e2-bda8-d1a81817f206-01

Principal motivo de la modificación

:

Corrección comprador

Descripción

:

Preisblatt wurde aktualisiert (Formelfehler) Leistungsbeschreibung angepasst (Änderungen farblich markiert) Kopiervorlage für Referenzen hinzugefügt.

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 6bcd4df-9c10-4746-9dec-8138bc3f5748 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 20/01/2026 09:56:56 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán
Número de publicación del anuncio: 45471-2026
Número de la edición del DO S: 14/2026
Fecha de publicación: 21/01/2026