

Deutschland – Dienstleistungen der Verwaltung – Callcenterdienstleistungen**OJ S 161/2025 25/08/2025****Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung****Dienstleistungen**

1. Beschaffer**1.1. Beschaffer**

Offizielle Bezeichnung: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-Mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Sozialwesen

2. Verfahren**2.1. Verfahren**

Titel: Callcenterdienstleistungen

Beschreibung: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunftspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei Telefonaten auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen.

Kennung des Verfahrens: e0a6dfbb-2b63-49c1-8419-d3db9c5ae041

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 75100000 Dienstleistungen der Verwaltung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los**5.1. Los: LOT-0001**

Titel: Callcenterdienstleistungen

Beschreibung: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunftspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei

Telefonaten auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen.

Interne Kennung: LOT-0001 BO-6443

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 75100000 Dienstleistungen der Verwaltung

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbekannt

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme: Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E51673571>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E51673571>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 24/09/2025 10:00:00 (UTC+2) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Frist, bis zu der das Angebot gültig sein muss: 98 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Die BIG behält sich vor, Bieter nach Maßgabe des § 56 Abs. 2 und 3 VgV unter Berücksichtigung der Grundsätze der Transparenz und Gleichbehandlung dazu aufzufordern, bei Angebotsabgabe fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren

oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungsdatum: 24/09/2025 10:01:00 (UTC+2) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: § 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.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registrierungsnummer: Leitweg-ID 992-80035-45

Postanschrift: Markgrafenstr. 22

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10117

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland
E-Mail: ausschreibungen@big-direkt.de
Telefon: +49 231 55 571182
Internetadresse: <https://www.big-direkt.de>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes
Registrierungsnummer: DE 45128745
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53113
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: e01e7582-c1ea-4951-8667-24ca2258a9d4 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 21/08/2025 08:40:08 (UTC+2) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 551049-2025
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 161/2025
Datum der Veröffentlichung: 25/08/2025