Bekanntmachung

Zur Angebotsabgabe / Teilnahme auffordernde Stelle

Bezeichnung	Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat
Kontaktstelle	Team 54 - Vergabe
Postanschrift	Carstennstraße 58
Ort	12205 Berlin
Telefon	+49 3085404-0
E-Mail	r.schuster@drk.de
URL	https://www.drk.de
UST.-ID	DE 122123471

Zuschlag erteilende Stelle

die zur Angebotsabgabe / Teilnahme auffordernde Stelle

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YF1M3JM
Postalische Angebote oder Teilnahmeanträge sind nicht zugelassen

Bereitstellung der Vergabeunterlagen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YF1M3JM/documents

Art und Umfang der Leistung

Diese Ausschreibung verfolgt das Ziel, eine Rahmenvereinbarung über die Callcenter-Dienstleistung zur Unterstützung des Spenderservices des DRK-Generalsekretariats mit einem Wirtschaftsteilnehmer abzuschließen.
Das in Aussicht genommene Auftragsvolumen wird abschließend auf jährlich 45.000 EUR (brutto) geschätzt (Schätzwert).

Haupterfüllungsort

Bezeichnung	Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat
Postanschrift	Carstennstraße 58
Ort	12205 Berlin

Ausführungsfristen

Bestimmungen über die Ausführungsfrist

Der Vertrag verlängert sich zweimalig automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, bei gleichbleibenden Bedingungen, sofern der Auftraggeber nicht spätestens drei (3) Monate vor Ende des jeweiligen Vertragsendes schriftlich kündigt. Der Vertrag endet jedoch automatisch spätestens 36 Monate nach Unterzeichnung oder bei Erreichen der budgetären Obergrenze.

Laufzeit bzw. Dauer

Laufzeit in Monaten	12

Zuschlagskriterien

Niedrigster Preis

Nebenangebote

Nebenangebote werden nicht zugelassen.

© 2017 – 2026 cosinex GmbH

Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: Nein

Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Die wirtschaftliche und finanzielle Eignung der Bieter wird durch den Nachweis einer, zum Zeitpunkt des Bindefristendes, aufrechten Betriebshaftpflicht- oder Berufshaftpflichtversicherung geprüft. Der Auftraggeber gibt hierfür keine Mindestversicherungssumme vor. Der Versicherungsschutz muss entweder bereits zur Angebotsabgabe vorliegen, oder im Falle eines Zuschlags muss der Bieter gewährleisten, dass spätestens zum Leistungsbeginn ein entsprechender Versicherungsschutz vorliegt.

Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

a) Unternehmensprofil

Die technische und berufliche Eignung der Bieter wird durch den Nachweis eines aussagekräftigen Unternehmensprofils geprüft. Der Auftraggeber definiert die nachstehenden Mindestanforderungen an das Unternehmensprofil:

- Betrieb eines Callcenters im Bereich Kunden-, Mitglieder- oder Spenderservice

- Durchführung von Inbound- und/oder Outbound-Telefonie

- Bearbeitung personenbezogener Daten unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

- Einsatz eines CRM- oder vergleichbaren Kundenmanagementsystems

- Durchführung von qualitätssichernden Maßnahmen (z. B. Schulungen, Monitoring, Reporting)

b) Unternehmensreferenzen

Die technische und berufliche Eignung der Bieter wird durch den Nachweis von insgesamt drei vergleichbaren Unternehmensreferenzen geprüft. Eine Unternehmensreferenz ist vergleichbar, wenn sie in Art und Umfang dem Leistungsgegenstand der vorliegenden Ausschreibung entspricht.

Der Auftraggeber definiert die nachstehenden Mindestanforderungen an die Unternehmensreferenzen:

- Nicht älter als fünf Jahre,

- Betrieb eines Callcenters im Bereich Kunden-, Mitglieder- oder Spenderservice

- Durchführung von Inbound- und/oder Outbound-Telefonie

- Bearbeitung personenbezogener Daten unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

- Einsatz eines CRM- oder vergleichbaren Kundenmanagementsystems

- Durchführung von qualitätssichernden Maßnahmen (z. B. Schulungen, Monitoring, Reporting) und

- Eine Referenz aus Fundraising, Non-Profit-Organisationen, Wohlfahrtsverbände oder Mitgliedsorganisationen stammen.

c) Angaben zu Fachkräften

Die technische und berufliche Eignung der Bieter wird durch die Angaben zu den einzusetzenden Fachkräften geprüft. Für die Auftragswahrnehmung hat der Bieter sicherzustellen, dass er über die nachstehenden Fachkräfte für den Zeitraum der Auftragsausführung verfügt:

Hauptansprechperson (m/w/d):

Der Auftraggeber legt besonderen Wert auf enge Zusammenarbeit im direkten Dialog und flexible und zeitnahe Umsetzbarkeit etwaiger sich im Projektverlauf herausstellender organisatorischer Änderungsnotwendigkeiten. Der Auftragnehmer hat deshalb die

© 2017 – 2026 cosinex GmbH

namhaft gemachte Ansprechperson, die für alle Angelegenheiten der Auftragsdurchführung verantwortlich und mit Personalhoheit für seinen Mitarbeiterstab ausgestattet ist, als gesamtverantwortlichen Ansprechpartner für den Auftraggeber bereit zu stellen.

Die Hauptansprechperson hat die nachstehenden Mindestanforderungen zu erfüllen:

- die deutsche Sprache in Wort und Schrift so gut beherrschen, dass eine unbeeinträchtigte Kommunikation mit den Mitarbeitern des Auftraggebers gewährleistet ist;

- mindestens drei Jahre Berufserfahrung im Bereich Callcenter aufweisen;

Call-Center Agent

Das Team der Call-Center Agents hat die nachstehenden Mindestanforderungen zu erfüllen:

- die deutsche Sprache in Wort und Schrift so gut beherrschen, dass eine unbeeinträchtigte Kommunikation mit den Mitarbeitern des Auftraggebers gewährleistet ist (C1 Niveau);
- wertschätzende, empathische und serviceorientierte Kommunikation,
-Erfahrung mit der Deeskalation von aggressiven oder unangemessene Gesprächen
(Schulung, Briefings

Wesentliche Zahlungsbedingungen

Der Auftragnehmer hat gesonderte Rechnungen in einfacher Ausfertigung an den in der Aufforderung benannten Auftraggeber zu richten. Um eine zeitnahe Bearbeitung der Rechnungen zu
gewährleisten, sind die Rechnungen vorrangig an das elektronische Postfach "Rechnungsstelle@drk.de" zu senden.

Schlusstermin für den Eingang der Angebote	07.12.2026 um 10:00 Uhr
Bindefrist des Angebots	29.01.2027

Zusätzliche Angaben

Es wird ausdrücklich daraufhin gewiesen, dass es sich bei dem Auftraggeber nicht um einen öffentlichen Auftraggeber im Sinne des § 99 GWB handelt.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YF1M3JM

© 2017 – 2026 cosinex GmbH