Deutsches Rotes Kreuz

Deutsches Rotes Kreuz e. V. · Carstennstraße 58 · 12205 Berlin

An alle Bieter!

Vergabeart: ☒ Öffentliche Ausschreibung ☐ Beschränkte Ausschreibung mit Teilnahmewettbewerb ☐ Beschränkte Ausschreibung ohne Teilnahmewettbewerb ☐ Verhandlungsvergabe mit Teilnahmewettbewerb ☐ Verhandlungsvergabe ohne Teilnahmewettbewerb
Ablauf der Angebotsfrist: Datum: 07.12.2026; um 10 Uhr
Ablauf der Bindefrist: Datum: 29.01.2027; um 23:59 Uhr*

Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes

Vergabeverfahren gemäß Unterschwellenvergabeordnung (UVgO)

Angebot für: **Callcenter-Dienstleistungen im Bereich Spenderservice**

Vergabe-Nr.: DRK-2026-035

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen dieser Ausschreibung möchte ich Sie zur Abgabe eines Angebotes einladen. Bitte beachten Sie die in allen weiteren Ausführungen enthaltenen Angaben. Die Auftragsbekanntmachung wurde auf der Homepage des Auftraggebers veröffentlicht. (https://www.drk.de/das-drk/aktuelle-ausschreibungen/)

1. Unterlagen und Nachweise

1.1. Ausschreibende Stelle und Auftraggeber ist:

DRK-Generalsekretariat
Deutsches Rotes Kreuz e.V.
Carstennstraße 58
12205 Berlin

1.2. Der Bieter kann sein Angebot frist- und formgerecht wie folgt einreichen:

☒ elektronisch in Textform über das Deutsche Vergabeportal (www.dtvp.de)

Hinweis: Bei elektronischer Übermittlung in Textform ist der Bieter und die natürliche Person, die die Erklärung abgibt, zu benennen. Bei elektronischen Angeboten ist die durch das Vergaberecht geforderte Vertraulichkeit durch Verschlüsselung sicherzustellen. Verschlüsselung bedeutet, dass das Öffnen der Datei aufgrund besonderer technischer Vorkehrungen nur den berechtigten Adressaten möglich ist

2. Unterlagen und Teilnahmebedingungen

2.1. Die Vergabeunterlagen bestehen aus den folgenden Anlagen, die vom Bieter zu beachten sind:

☒ Leistungsbeschreibung
☒ Allgemeine Bewerbungsbedingungen
☐ Vertragsbedingungen
☒ Vertragsentwurf
☒ Beilagen für Bietererklärungen
☒ Informationsschreiben nach DSGVO
☒ Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)
☒ sonstiges: Preisblatt

2.2. Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen und Nachweise:

Unterlagen und Bietererklärung, die soweit erforderlich, ausgefüllt und unterschrieben mit dem Angebot einzureichen sind:

		Bezeichnung	Vorlage
☒	(*)	Bietererklärung bei Abgabe eines Angebotes	B-12
☒		Bietererklärung zur Eignungsprüfung	B-20
☒		Bietererklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen	B-21
☒		Bietererklärung Unteraufträge und Eignungsleihe (*sofern erforderlich!)*	B-41
☒		Verpflichtungserklärung zur Unterauftragsvergabe und Eignungsleihe (*sofern erforderlich!)*	B-41a
☒	(*)	Bietergemeinschaftserklärung (*sofern erforderlich!)*	B-42

	Technische und berufliche Leistungsfähigkeit	Vorlage
☒	Unternehmensprofil	Nein
☒	Bietererklärung zu Unternehmensreferenzen	B-22a
☒	Bietererklärung zu Fachkräften	B-22b
☒	Bietererklärung zur technischen Ausrüstung	B-22d

	Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit	Vorlage
☒	Bietererklärung zur Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung	B-23a

		Sonstiges	Vorlage
☒	(*)	Preisblatt	Nein

Hinweis: Das ☒ gibt an, welche Unterlagen durch den Bieter im Rahmen der Abgabe des Angebotes beigebracht werden müssen. Bitte beachten Sie, dass die mit (*) gekennzeichneten Anlagen Mindestbestandteile sind und daher zwingend eingereicht werden müssen! Die Nachforderung dieser Dokumente ist unzulässig. Die Spalte „Vorlage" gibt an, für welchen Angebotsbestandteil eine standardisierte Vorlage genutzt werden kann. Die Nummer entspricht der Bezeichnung der Vorlage.

2.2.1. 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:

- Leistungsspektrum
- Mitarbeiterzahl

b) Unternehmensreferenzen

Die technische und berufliche Eignung der Bieter wird durch den Nachweis von insgesamt zwei 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 ab Abschluss des Referenzauftrags, auch laufende Referenzen mit einer Mindestlaufzeit von einem Jahr
- 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.

Hinweis: Zum Nachweis der Unternehmensreferenz(en) ist das Ausfüllen des Formblattes B-22a für jede Referenz verpflichtend!

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 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)

Hinweis: Zum Nachweis der Fachkräfte ist das Ausfüllen des Formblattes B-22b empfohlen!

d) Angaben zur technischen Ausrüstung

Die technische und berufliche Eignung der Bieter wird durch den Nachweis von, in der Auftragsausführung zur Verfügung stehender, technischer Ausrüstung ermittelt. Der Auftraggeber definiert die nachstehenden Mindestanforderungen an die technische Ausrüstung:

- eine zuverlässige technische Infrastruktur mit einer stabile Breitbandverbindung und möglichst redundante Internetanschlüssen
- sichere Kommunikationswege (bsp. Verschlüsselte SIP-Verbindungen),
- geeignete Telefonie- und Dokumentationssysteme,
- CRM-Integration und
- Sicherstellung einer DSGVO-konforme Verarbeitung personenbezogener Daten (Abschluss einer AVV).

Der Bieter erstellt eine kurze Übersicht der vorhandenden technischen Ausstatung, die den Mindestanforderungen entspricht, welche bei der Leistungserbringung zum Einsatz kommt.

Hinweis: Zum Nachweis der technischen Ausrüstung ist das Ausfüllen des Formblattes B-22d empfohlen!

2.2.2. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

a) Nachweis einer Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung

Die wirtschaftliche und finanzielle Eignung der Bieter wird durch den Nachweis einer, zum Zeitpunkt des Bindefristendes, aufrechten branchenüblichen 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.

3. Wichtige Informationen zum Verfahren

3.1. Die Beschaffung betrifft:

☒ Abschluss einer Rahmenvereinbarung zum Abruf von Einzelaufträgen.

3.2. Angaben zur Rahmenvereinbarung

Der Auftraggeber beabsichtigt, mit maximal einem Wirtschaftsteilnehmer eine Rahmenvereinbarung abzuschließen. Das in Aussicht genommene Auftragsvolumen wird abschließend auf 109.350 EUR (netto) für die gesamte Vertragslaufzeit geschätzt (Schätzwert). Das maximale Auftragsvolumen wird abschließend auf 134.350 EUR (netto) für die maximal Spanne der Laufzeit festgelegt.

Die Leistung des Auftragnehmers wird durch den Auftraggeber in Form von Einzelaufträgen abgerufen. Für jeden Einzelauftrag ist die vorliegende Rahmenvereinbarung zugrunde zu legen. Die Bedingungen gelten auch dann, wenn im Einzelauftrag nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird. Bei der Vergabe der auf dieser Rahmenvereinbarung beruhenden Einzelaufträge dürfen keine substanziellen Änderungen an den Bedingungen der Rahmenvereinbarung vorgenommen werden.

Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Erteilung bestimmter Aufträge oder einer bestimmten Anzahl von Aufträgen. Es besteht keine Abnahmeverpflichtung seitens des Auftraggebers.

3.3. Es erfolgt eine Losaufteilung

☒ Nein

3.4. Die Abgabe von mehr als einem Hauptangebot ist

☒ nicht zugelassen.

Hinweis: Werden mehrere Hauptangebote angegeben, muss jedes für sich zuschlagsfähig sein.

3.5. Die Abgabe von Nebenangeboten ist

☒ nicht zugelassen.

3.6. Vertrags- und Leistungszeitraum

Vertragsbeginn:	Ab Vertragsunterzeichnung
Leistungsbeginn:	Ab Vertragsunterzeichnung
Vertragsdauer:	12 Monate

Optionale Vertragsverlängerung: 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 gemäß 3.2.

3.7. Kommunikation im Vergabeverfahren

Anfragen an: Team 54 Vergabe
Ramona Schuster
☒ über das Vergabeportal

Anfragen bis: 30.11.2026(Eingang beim Auftraggeber)

Hinweis: Bieterfragen oder Bieterinformationen sind unverzüglich in oben genannter Form an den Bearbeiter zu richten.

Durch die Abgabe des Angebotes erklärt der Bieter, dass er die Vergabeunterlagen vollständig durchgearbeitet, geprüft und anerkannt hat.

Enthalten die Vergabeunterlagen nach der Auffassung des Bieters Unklarheiten, Lücken, Widersprüche oder Fehler, die die Erstellung des Angebotes, oder hat der Bieter Zweifel an der rechtlichen, fachlichen oder rechnerischen Richtigkeit der Vergabeunterlagen (insgesamt „Fehler“ genannt), so hat er die Vergabestelle unverzüglich darüber zu informieren, um möglichst frühzeitig vor Angebotsfristende eine Klärung im noch laufenden Vergabeverfahren herbeizuführen.

Die Anfragen der interessierten Unternehmen werden gesammelt und anonymisiert beantwortet. Die Fragen sind so zu stellen, dass ein Rückschluss auf den Fragesteller nicht möglich ist. Die bekanntgegebenen Antworten werden Bestandteil der Vergabeunterlagen.

4. Formaler Ablauf des Vergabeverfahrens

Das Angebot ist bis spätestens Ende der Angebotsfrist einzureichen. Die Öffnung der Angebote erfolgt nach Ablauf der Angebotsfrist. Die Teilnahme an der Öffnung ist nicht gestattet.

Der Auftraggeber wird schließlich dem Bieter den Zuschlag erteilen, der das wirtschaftlichste Angebot gemäß der in Punkt 5 festgelegten Zuschlagskriterien gelegt hat.

4.1. Angebotsfrist

Die Angebotsfrist definiert den Zeitraum, in dem der Bieter die Möglichkeit hat, ein Angebot einzureichen. Mit Ablauf der Angebotsfrist ist es nicht mehr möglich, ein Angebot einzureichen.

Der Bieter ist bis zur Vergabeentscheidung (Zuschlagserteilung, Nichtberücksichtigung) spätestens jedoch bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden.

4.2. Bindefrist

Die Bindefrist beginnt mit Ablauf der Angebotsfrist und definiert den Zeitraum, in dem die Angebote, entsprechend den gem. Aufforderung definierten Anforderungen, geprüft und bewertet werden. Innerhalb dieser Frist erfolgt die Mitteilung über die Vergabeentscheidung.

Im Falle einer etwaigen Verlängerung der Angebotsfrist durch den Auftraggeber verschiebt sich die Bindefrist, auch wenn ihr Ablauf nach einem konkreten Datum oder Zeitpunkt bestimmt ist, um denjenigen Zeitraum, um den die Angebotsfrist verlängert wird, sofern keine abweichenden Regelungen getroffen werden.

5. Bewertung des Angebotes

Der Zuschlag wird ausschließlich auf Grundlage des Preises erteilt. Weitere Zuschlagskriterien werden nicht berücksichtigt.
Für die Bewertung ist der im Preisblatt ausgewiesene Gesamtpreis aller Positionen abzgl. Rabatt (brutto) maßgeblich. Dieser ergibt sich aus der Summe der angebotenen Einzelpositionspreise unter Berücksichtigung der gegebenenfalls vom Bieter angebotenen Rabatte.
Das wirtschaftlichste Angebot ist das Angebot mit dem niedrigsten bewertungsrelevanten Gesamtpreis

6. Nachforderungen

Das Angebot muss, um vollständig zu sein, alle in den Vergabeunterlagen enthaltenen Vorgaben abdecken. Fehlen Angaben und/oder Unterlagen kann nachgefordert werden. Angebote die nach Ablauf der gesetzten Frist die geforderten Angaben und/oder Unterlagen nicht nachgereicht haben, werden vom weiteren Vergabeverfahren ausgeschlossen.

7. Sonstiges

Die Kosten für die Ausarbeitung des Angebotes, samt den erforderlichen Vorleistungen und Kalkulationen, für die Erstellung einer etwaigen Angebotspräsentation sowie für die Anfertigung sonstiger in diesen Unterlagen angeführten Beilagen und Nachweise, werden nicht erstattet.

Falls Sie wegen Auslastung Ihres Betriebes oder aus sonstigen Gründen kein Angebot abgeben wollen, wird um eine entsprechende kurze Mitteilung gebeten. Hieraus werden Ihnen hinsichtlich künftiger Vergabeverfahren keine Nachteile entstehen.

Erwägt der Bieter, Angaben aus seinem Angebot für die Anmeldung eines gewerblichen Schutzrechts zu verwerten oder bestehen solche Schutzrechte in Bezug auf den Auftragsgegenstand oder sind sie beantragt, so hat er dies anzugeben.

Hinweis zur Bindefrist
Aufgrund der in den Vergabezeitraum fallenden Weihnachtsfeiertage sowie der damit verbundenen eingeschränkten Bearbeitungs- und Entscheidungszeiträume wird für dieses Vergabeverfahren eine entsprechend verlängerte Bindefrist vorgesehen.
Die verlängerte Bindefrist berücksichtigt die aufgrund der Feiertage zu erwartenden zeitlichen Einschränkungen bei der Prüfung und Wertung der Angebote sowie der anschließenden Vergabeentscheidung.

Mit freundlichen Grüßen

Ramona Schuster