

**Betriebskrankenkasse der
BMW AG (BMW BKK)**

– Vergabestelle –

Dostlerstraße 3
80809 München

An alle interessierten Wirtschaftsteilnehmer / Bieter

Bearbeiter: Thomas Polke

Telefon: +49(0)89/382-11115

E-Mail: ausschreibung@bmwbkk.de

Vergabenummer: **CXP4YMTMXM2**

04.08.2026

VERGABEUNTERLAGEN

(Ausschreibungsunterlagen)

über die Beschaffung

von Callcenter-Dienstleistungen

im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung

INHALTSVERZEICHNIS

I.	Allgemeines zu den Vergabeunterlagen	5
1.	Aufforderung zur Abgabe eines Angebots	5
2.	Definitionen	5
3.	Ausschreibende Stelle	5
4.	Auftraggeber.....	6
5.	Kurzbeschreibung des Auftragsgegenstands und des Umfangs	6
6.	Ansprechpartner	6
7.	Kontaktstelle und Kommunikation.....	7
8.	EU-Bekanntmachung	7
9.	Vergaberechtsregime.....	7
10.	Vergabeverfahrensart	7
11.	Nebenangebote	7
12.	Weitere Informationen / Bereitstellung der Vergabeunterlagen.....	7
13.	Art und Umfang der Leistung (Leistungsbeschreibung)	8
14.	Vertragsbedingungen	8
15.	Zeitplan	8
16.	Bewerbungsbedingungen.....	8
16.1.	Zugelassene Sprachen.....	8
16.2.	Keine Kostenerstattung	9
16.3.	Eigentum an den Angeboten	9
16.4.	Abgabe der Angebote.....	9
16.5.	Fristen für die Angebote	9
16.6.	Bindefrist	10
16.7.	Angaben der Preise.....	10
16.8.	Formblätter des Auftraggebers	10
16.9.	Änderungen der Vergabeunterlagen.....	10
16.10.	Gewerbliche Schutzrechte.....	10
16.11.	Abfrage des Wettbewerbsregisters.....	10
16.12.	Sicherstellung des Wettbewerbs	10
16.13.	Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten	11
16.14.	Vertraulichkeit und Geheimhaltung.....	11
16.15.	Beschaffung weiterer Informationen	11
16.16.	Ergänzungen / Überarbeitungen der Vergabeunterlagen.....	12
16.17.	Fragen / Mitteilung von Unklarheiten in den Vergabeunterlagen.....	12
16.18.	Bietergemeinschaften.....	13

16.19.	Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren	13
16.20.	Rechtsbehelfsbelehrung	13
II.	Angebot	15
1.	Aufforderung zur Abgabe von Angeboten	15
1.1.	Erstellung und Einreichung des Angebots	15
1.2.	Öffnung der Angebote	15
1.3.	Allgemeines Vorgehen bei der Prüfung und Wertung der Angebote	15
1.4.	Formale Prüfung der Angebote	15
1.5.	Nichtvorliegen von Ausschlussgründen	16
1.6.	An Unterauftragnehmer zu vergebene Teile des Auftrags	16
1.7.	Inhaltliche Prüfung der Angebote	16
1.7.1.	Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung	17
1.7.1.1.	Handelsregistrauszug	17
1.7.1.2.	Alternativer Nachweis	17
1.7.2.	Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit	17
1.7.2.1	Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung	18
1.7.2.2	Umsatz	18
1.7.3.	Technische und berufliche Leistungsfähigkeit	18
1.7.3.1	Allgemeine Anforderungen an die Referenzen:	18
1.7.3.2	Mindestanforderungen an die Referenzen	20
1.8.	Inanspruchnahme von Kapazitäten anderer Unternehmen (Eignungsleihe)	20
1.8.1.	Bedingungen zum Nachweis der Eignung	20
1.8.2.	Nachweis für die berufliche Leistungsfähigkeit	21
1.8.3.	Überprüfung durch den Auftraggeber	21
1.8.4.	Gemeinsame Haftung	21
1.9.	Ergänzende Hinweise	21
1.10.	Umfang des Angebots	21
1.10.1.	Anschreiben	22
1.10.2.	Angaben zum Bieter / zum bevollmächtigten Vertreter der Bietergemeinschaft	22
1.10.3.	Angaben zur Bietergemeinschaft	22
1.10.4.	Eignungsnachweis	22
1.10.5.	Allgemeine Anforderungen an das Angebot	22
1.10.6.	Eintragungen des Bieters und Änderungen hieran	22
1.11.	Preisblatt	23
2.	Allgemeine Anforderungen an die Angebote	23
2.1.	Frist zur Abgabe der Angebote (Angebotsfrist)	23

2.2.	Umgang mit verspätet eingegangenen Angeboten	23
2.3.	Änderungen des Angebots durch den Bieter	23
2.4.	Eintragungen des Bieters und Änderungen hieran	24
2.5.	Änderungen der Vergabeunterlagen.....	24
2.6.	Formblätter des Auftraggebers	24
3.	Bieterfragen	24
3.1.	Hinweispflicht bei Unklarheiten oder Fehlern in den Vergabeunterlagen	24
3.2.	Beantwortung von Bieterfragen und sonstigen Mitteilungen des Auftraggebers.....	25
4.	Etwaige Aufhebung des Vergabeverfahrens	25
5.	Datenschutz	25
6.	Wertung der Angebote	26
6.1.	Zuschlagskriterien und deren Gewichtung.....	26
6.1.1.	Migrationsprozess	28
6.1.2.	Durchführendes Personal beim Auftragnehmer.....	28
6.1.3.	Prozessorganisation und Notfallkonzept.....	30
6.1.4.	Qualität	30
6.1.5.	Datenschutz	31
6.1.6.	Nachhaltigkeit	32
Anlagen:		33

I. Allgemeines zu den Vergabeunterlagen

1. Aufforderung zur Abgabe eines Angebots

Auf Grundlage dieser Vergabeunterlagen (auch als „Ausschreibungsunterlagen“ bezeichnet) einschließlich aller Anlagen werden alle interessierten Wirtschaftsteilnehmer gemäß § 15 Abs. 1 VgV zur Abgabe eines Angebots aufgefordert.

2. Definitionen

- Unternehmen werden auch als „**Wirtschaftsteilnehmer**“ bezeichnet.
- Die Unternehmen, die sich direkt um den Auftrag bewerben, werden „**Hauptwirtschaftsteilnehmer**“ genannt.
- Die Unternehmen, deren Kapazitäten ein Wirtschaftsteilnehmer (der sich direkt bewirbt) in Anspruch nimmt, werden „**Dritte**“ genannt.
- Der Dritte leiht die oder einen Teil der Eignung an den Hauptwirtschaftsteilnehmer (sog. „**Eignungsleihe**“).
- Die Wirtschaftsteilnehmer, die zur Angebotsabgabe aufgefordert werden, werden als „**Bieter**“ bezeichnet. Nehmen mehrere Wirtschaftsteilnehmer gemeinsam an dem Vergabeverfahren teil, werden diese als „**Bieter**“ oder „**Bietergemeinschaft**“ bezeichnet.
- Der Hauptwirtschaftsteilnehmer (Bieter oder Bietergemeinschaft), der den Zuschlag erhält, wird als „**Auftragnehmer**“ bezeichnet.

3. Ausschreibende Stelle

Ausschreibende Stelle ist die

Betriebskrankenkasse der BMW AG

(im Folgenden auch als „**BMW BKK**“, „**Auftraggeber**“ oder „**Vergabestelle**“ bezeichnet)

vertreten durch den Vorstand

Mengkofener Str. 6
84130 Dingolfing

4. Auftraggeber

Auftraggeber der hier ausgeschriebenen Leistungen ist die BMW BKK, eine Körperschaft des öffentlichen Rechts.

Die BMW BKK ist eine Betriebskrankenkasse exklusiv für BMW Mitarbeiter und ihren Familien. Im Falle eines Ausscheidens aus dem Unternehmen können bisherige Versicherte bei der BMW BKK versichert bleiben.

Die BMW BKK wurde am 1. Juli 1990 gegründet und betreut ca. 230.000 Versicherte. Der Hauptsitz der Krankenkasse ist in Dingolfing. Zentrale Aufgaben werden in Dingolfing (Mengkofener Straße 6) und München (Dostlerstraße 3) gesteuert. Insgesamt betreibt die BMW BKK an folgenden deutschen BMW Standorten Regionalbüros: München FIZ, München Dostlerstraße, Landshut, Regensburg, Dingolfing Werk, Dingolfing Mengkofener Straße, Berlin und Leipzig, in denen die Versicherten vor Ort Beratung und Unterstützung erhalten.

Ziel und Aufgabe der BMW BKK ist es, die Versicherten zu unterstützen, ihre Gesundheit und Leistungsfähigkeit zu erhalten oder zu verbessern und sie im Krankheitsfall optimal zu versorgen. Prävention und Früherkennung sind der BMW BKK besonders wichtig.

5. Kurzbeschreibung des Auftragsgegenstands und des Umfangs

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Vergabe von Callcenter-Dienstleistungen.

Diese umfassen die Annahme und Durchführung von telefonischen Kundenanfragen außerhalb der Öffnungszeiten (7.00 – 8.00 Uhr und 16:30 bis 20.00 Uhr) sowie in Zeiten erhöhten Telefonaufkommens während der Öffnungszeiten der BMW BKK (8.00 bis 17.00 Uhr).

Alle angenommen und durchgeführten Gespräche sind zu dokumentieren. Die jeweils erforderlichen Eintragungen im Kundensystem des Auftraggebers sind vorzunehmen.

Für eingehende Anrufe zwischen 20.00 Uhr und 7.00 Uhr sowie an Wochenende und Feiertagen (24 Stunden) soll die telefonische Erreichbarkeit z.B. durch einen Anrufbeantworter beim Auftragnehmer sichergestellt werden. Die Anrufe werden entsprechend geroutet.

Ausführliche Angaben zum Auftragsgegenstand sind in der **Leistungsbeschreibung (Anlage 1)** enthalten.

6. Ansprechpartner

Ansprechpartner bei dem Auftraggeber ist Herr Thomas Polke.

7. **Kontaktstelle und Kommunikation**

Folgende Stelle ist für das Vergabeverfahren als Kontaktstelle zuständig:

BMW BKK
Dostlerstraße 3
80809 München
Herr Thomas Polke
E-Mail: ausschreibung@bmwbkk.de
Telefon: +49(0)89/382-11115

8. **EU-Bekanntmachung**

Der Auftraggeber hat seine Absicht über die Vergabe des hier gegenständlichen Auftrags

**„Callcenter-Dienstleistungen
im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung“**

im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union europaweit bekannt gemacht.

9. **Vergaberechtsregime**

Der Auftraggeber verfährt nach Teil 4 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sowie nach den Regelungen der Verordnung zur Modernisierung des Vergaberechts (Vergaberechtsmodernisierungsverordnung – VergRModVO), insbesondere nach der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung – VgV).

10. **Vergabeverfahrensart**

Das Gesamtvolumen der Dienstleistungen über die maximale Vertragslaufzeit von vier Jahren (inklusive optionaler Verlängerungen) wird netto über 214.000 Euro erwartet.

Die Auswahl des Wirtschaftsteilnehmers und dessen Beauftragung mit der hier aus-
geschriebenen Leistung erfolgt daher im **offenen Verfahren** (vgl. §§ 119 Abs. 3
GWB, 14 Abs. 2; 15 VgV).

11. **Nebenangebote**

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

12. **Weitere Informationen / Bereitstellung der Vergabeunterlagen**

Unter <https://www.dtv.de/> und der Vergabenummer **CXP4YMTMXM2** finden Sie weitere Informationen zu dem Vergabeverfahren.

Sie können dort die Vergabeunterlagen kostenlos herunterladen. Ein anderweitiger Versand der Vergabeunterlagen erfolgt nicht.

13. Art und Umfang der Leistung (Leistungsbeschreibung)

Anlage 1 enthält die Leistungsbeschreibung.

14. Vertragsbedingungen

Über die auftragsgegenständlichen Leistungen wird ein Vertrag geschlossen.

Anlage 2 enthält diesen Vertrag.

15. Zeitplan

Der vom Auftraggeber aufgestellte Zeitplan gestaltet sich wie folgt:

Absendung der EU-Auftragsbekanntmachung	Mo. 17.08.2026
Fristablauf zur Stellung von Bieterfragen	Di. 15.09.2026
Fristablauf zur Abgabe der Angebote (Angebotsfrist)	Di. 22.09.2026 (12:00 Uhr)
(Voraussichtliche) Benachrichtigung gemäß § 134 GWB	Do. 15.10.2026
(Voraussichtlicher) Zuschlag	Mo. 02.11.2026
Bindefrist	Mo. 30.11.2026
Projektaufsatz/Workshop	09.11. - 27.11.2026
Migrationsphase	30.11. - 31.12.2026
Leistungsbeginn	So. 01.01.2027
Einschwingphase	01.01. - 29.01.2027
Qualitätsabnahme / Regelbetrieb	Mo. 15.02.2027

Die Fristen sind für die Bieter bindend, soweit und solange der Auftraggeber hiervon nicht abweicht. Somit behält sich der Auftraggeber das Recht vor, den voraussichtlichen Zeitplan anzupassen.

16. Bewerbungsbedingungen

16.1. Zugelassene Sprachen

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Der gesamte Schriftverkehr mit dem Auftraggeber ist in deutscher Sprache zu führen.

Für Angaben und Nachweise, die nicht in deutscher Sprache gefasst sind (z.B. Bescheinigungen ausländischer Behörden), sind neben Kopien der fremdsprachigen Originale auch beglaubigte Übersetzungen beizufügen.

Die Angebote sind in deutscher Sprache abzufassen.

16.2. Keine Kostenerstattung

Für die Bearbeitung und Erstellung der Angebote werden den Wirtschaftsteilnehmern etwaig entstehende Kosten nicht erstattet.

16.3. Eigentum an den Angeboten

Die eingereichten Angebote gehen in das Eigentum des Auftraggebers über.

16.4. Abgabe der Angebote

Die Angebote sind einschließlich der jeweils geforderten Unterlagen **ausschließlich in elektronischer Form** auf dem E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

einzureichen.

Ausführliche Hinweise zur Nutzung des E-Vergabeportals finden die Bieter unter:

<https://support.cosinex.de/unternehmen/display/company/Bietertool>

Eine Angebotsübermittlung per Post, Kurier, direkt, anderweitig elektronisch (bspw. per E-Mail) oder fernschriftlich ist **nicht** zugelassen.

Die Angebote müssen vollständig sein. Für die Angebote sind die vom Auftraggeber bereitgestellten Formblätter zu verwenden.

Bieter dürfen bei der Öffnung der Angebote nicht anwesend sein (§ 55 Abs. 2 Satz 2 VgV).

16.5. Fristen für die Angebote

Die Bieter haben ihr Angebot bis spätestens

Di. 22.09.2026 (12:00 Uhr)

einzureichen.

Bis zum Ablauf der Angebotsfrist können die Angebote über das E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

zurückgezogen werden.

Berichtigungen, Ergänzungen oder Änderungen können hinsichtlich des Angebots bis zum Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über das E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

vorgenommen werden.

16.6. Bindefrist

Die Bieter sind an ihre abgegebenen Angebote bis zum **Mo. 30.11.2026** gebunden (Bindefrist), soweit sie ihre Angebote nicht vor Ablauf der Frist rechtmäßig zurückgenommen haben.

Die Benachrichtigung gemäß § 134 GWB (Absageschreiben an unterlegene Bieter) erfolgt voraussichtlich am **Do. 15.10.2026**.

Nach Ablauf der Stillhaltefrist wird der Zuschlag voraussichtlich am **Mo. 02.11.2026** erteilt.

16.7. Angaben der Preise

Alle Preise sind in Euro (EUR), Bruchteile in vollen Cent anzugeben.

Die Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

16.8. Formblätter des Auftraggebers

Es sind ausschließlich diejenigen Formblätter zu verwenden, welche den Vergabeunterlagen beigelegt sind.

16.9. Änderungen der Vergabeunterlagen

Änderungen in und an den Vergabeunterlagen durch die Bieter sind unzulässig und stellen einen Ausschlussgrund dar (vgl. § 53 Abs. 7 Satz 1, § 57 Abs. 1 Nr. 4 VgV).

16.10. Gewerbliche Schutzrechte

Der Bieter hat in seinem Angebot anzugeben, wenn für den Gegenstand des Angebots gewerbliche Schutzrechte bestehen oder von dem Bieter oder anderen beantragt sind. Beabsichtigt der Bieter, Angaben aus seinem Angebot für die Anmeldung eines gewerblichen Schutzrechts zu verwerten, hat er in seinem Angebot darauf hinzuweisen.

16.11. Abfrage des Wettbewerbsregisters

Der Auftraggeber wird, vor Erteilung des Zuschlags an den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, beim Bundeskartellamt eine Abfrage des Wettbewerbsregisters stellen (gemäß § 6 Abs. 1 Satz 1 Wettbewerbsregistergesetz – WregG).

16.12. Sicherstellung des Wettbewerbs

Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmensvereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken, sind verboten und können zum Ausschluss vom Vergabeverfahren führen.

Die Wirtschaftsteilnehmer (Bieter) haben insbesondere zu beachten, dass der Geheimwettbewerb nicht durch eine Mehrfachbeteiligung unzulässig beeinflusst wird. Bei Vorliegen von Zweifeln wird der Auftraggeber von den Wirtschaftsteilnehmern (Bietern) den Nachweis verlangen, dass der Geheimwettbewerb gewahrt worden ist.

Kann ein Wirtschaftsteilnehmer (Bieter) diesen Nachweis nicht erbringen, kann dies zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren führen.

16.13. Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten

Im Rahmen des Vergabeverfahrens erbetene personenbezogene Angaben werden hierfür gespeichert und verarbeitet. Die Wirtschaftsteilnehmer (Bieter) erklären sich mit Abgabe ihres Angebots mit diesem Vorgehen einverstanden.

Hinweis: Informationsblatt in Anlage 14.

16.14. Vertraulichkeit und Geheimhaltung

Die Vergabeunterlagen sind vertraulich zu behandeln und bleiben Eigentum des Auftraggebers. Sie dürfen nur zur Erstellung des Angebotes verwendet werden. Jede Veröffentlichung und jede nicht durch den vorgenannten Verwendungszweck gedeckte Weitergabe an Dritte – auch auszugsweise – und jede Nutzung für andere Zwecke sind ohne die ausdrückliche schriftliche vorherige Zustimmung des Auftraggebers nicht gestattet.

Wird kein Angebot abgegeben, so sind die Vergabeunterlagen in eigener Zuständigkeit zu vernichten.

Die Nichtbeachtung der Vertraulichkeitsanforderungen hat – unbeschadet weiterer Folgen – zwangsläufig Einfluss auf die Beurteilung der Zuverlässigkeit des Bieters, insbesondere auch bei zukünftigen Maßnahmen des Auftraggebers.

Die Bieter haben in ihren Angeboten diejenigen Stellen zu bezeichnen oder zu markieren, die dem Geheimschutz im Sinne des § 165 Abs. 2 GWB unterfallen.

16.15. Beschaffung weiterer Informationen

Damit der Auftraggeber mit den Bietern / der Bietergemeinschaft besser kommunizieren kann, empfehlen wir dringend, dass sich diese – soweit nicht bereits geschehen – auf der Vergabeplattform

<https://www.dtv.de/>

freiwillig und kostenlos registrieren.

Ohne eine solche Registrierung kann der öffentliche Auftraggeber die nicht registrierten Bieter / die Bietergemeinschaft über nachträgliche Informationen nicht aktiv informieren. In diesem Fall obliegt es den nicht registrierten Bietern / der Bietergemeinschaft, sich auf der Vergabeplattform

<https://www.dtv.de/>

unter der Suche [Eingabe in die Suchfunktion: **CXP4YMTMXM2**] des hier gegenständlichen Vergabeverfahrens regelmäßig selbst über etwaige Änderungen, wie

beispielsweise über neue beantwortete Bieterfragen, etwaig überarbeitete Vergabeunterlagen sowie Mitteilungen des Auftraggebers zu informieren. Diese Obliegenheit besteht bis zum Ablauf der Angebotsfrist.

Für den Zugang zur Auftragsbekanntmachung und zu den Vergabeunterlagen ist eine Registrierung nicht erforderlich (vgl. § 41 Abs. 1 VgV).

Die Unternehmen können sich jedoch freiwillig auf dem Internet-Portal

<https://www.dtv.de/>

registrieren und sich unter der Suche [Eingabe in die Suchfunktion: **[CXP4YMTMXM2]**] über das hier gegenständliche Vergabeverfahren informieren.

Hierzu registriert sich das Unternehmen mit einer eindeutigen Unternehmensbezeichnung sowie einer E-Mail-Adresse. Änderungen oder Ergänzungen dieser Angaben sind unverzüglich auf dem angegebenen Internet-Portal vorzunehmen.

Ab der erfolgten Registrierung informiert das angegebene Internet-Portal die Unternehmen, die sich freiwillig registriert haben, ob neue beantwortete Bieterfragen, etwaig überarbeitete Vergabeunterlagen sowie Mitteilungen des Auftraggebers zum Download auf dem Internet-Portal

<https://www.dtv.de/>

unter der Suche Eingabe in die Suchfunktion: **CXP4YMTMXM2**] des hier gegenständlichen Vergabeverfahrens bereitgestellt werden.

Hierzu erhalten die registrierten Bieter eine entsprechende Information.

Im Falle von Abwesenheitsmitteilungen eines registrierten Bieters erfolgt kein erneuter Versand der Informationen, weder an dieselbe E-Mail-Adresse noch an irgendeine in der Abwesenheitsmitteilung angegebene E-Mail-Adresse.

16.16. Ergänzungen / Überarbeitungen der Vergabeunterlagen

Die Vergabeunterlagen ändernde, ergänzende, berichtigende oder klarstellende Angaben behält sich der Auftraggeber in jeder Phase des Vergabeverfahrens vor.

16.17. Fragen / Mitteilung von Unklarheiten in den Vergabeunterlagen

Der Bieter / die Bietergemeinschaft hat die Vollständigkeit der Vergabeunterlagen zu überprüfen und fehlende Unterlagen beim Auftraggeber anzufordern.

Ergeben sich für die Bieter / Bietergemeinschaft Fragen oder enthalten die Vergabeunterlagen Unklarheiten bzw. Fehler, so obliegt es diesen, gegenüber dem Auftraggeber unverzüglich, spätestens bis **Di. 15.09.2026 digital** über das Internet-Portal

ausschreibung@bmwbkk.de

seine Bieterfragen unter der Bezugnahme auf dieses Vergabeverfahren zu stellen und auf die Unklarheiten bzw. Fehler hinzuweisen (das Zugangsrisiko liegt beim Bieter / Bietergemeinschaft).

16.18. Bietergemeinschaften

Bietergemeinschaften haben mit dem Angebot eine von allen Mitgliedern getragene Erklärung abzugeben,

- in der die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft aus allen Mitgliedern im Auftragsfall erklärt ist,
- in der alle Mitglieder aufgeführt sind und der für das Vergabeverfahren und die Durchführung des Vertrages bevollmächtigte Vertreter bezeichnet ist,
- dass der bevollmächtigte Vertreter die Mitglieder gegenüber dem Auftraggeber rechtsverbindlich vertritt, und
- dass alle Mitglieder der Bietergemeinschaft und (im Auftragsfall) der Arbeitsgemeinschaft als Gesamtschuldner haften.

Die rechtlichen Anforderungen an die Bildung von Bietergemeinschaften sind einzuhalten.

Die Bietergemeinschaften haben für diese Erklärung das als **Anlage 7** beigefügte Formblatt „**Bietergemeinschaft**“ zu verwenden und dieses Formblatt mit ihrem Angebot ausgefüllt einzureichen.

16.19. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren

Bundeskartellamt

Die Vergabekammern des Bundes

Villemombler Straße 76

53123 Bonn

Tel: +49 (0)228 9499-0

Fax: +49 (0)228 9499-163

E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Internet: <http://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Kontaktdaten/DE/Vergabekammern.html>

16.20. Rechtsbehelfsbelehrung

Gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB ist ein Nachprüfungsantrag unzulässig, soweit

- 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,

- 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,
- 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,
- 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.

II. Angebot

1. Aufforderung zur Abgabe von Angeboten

Der Auftraggeber fordert eine unbeschränkte Anzahl von Unternehmen im Rahmen eines offenen Verfahrens öffentlich zur Abgabe eines Angebots auf. Jedes interessierte Unternehmen kann ein Angebot abgeben. Mit dem Angebot übermitteln die Unternehmen die vom Auftraggeber geforderten Informationen für die Prüfung ihrer Eignung (vgl. § 15 Abs. 5 VgV). Der Auftrag wird nach Durchführung des Vergabeverfahrens an ein fachkundiges und leistungsfähiges (geeignetes) Unternehmen vergeben.

1.1. Erstellung und Einreichung des Angebots

Interessierte Unternehmen werden gebeten, ein Angebot zu erarbeiten und dieses form- sowie fristgerecht ausschließlich über das E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

einzureichen.

Mit dem Angebot übermitteln die interessierten Unternehmen die vom Auftraggeber geforderten Informationen für die Prüfung ihrer Eignung. Als **Anlage 15** ist eine „**Checkliste**“ beigelegt, die der Bieter / die Bietergemeinschaft entsprechend für sich abhaken kann, um sicherzustellen, dass das Angebot vollständig ist. Ein nicht vollständiges Angebot kann zum Ausschluss vom Vergabeverfahren führen.

1.2. Öffnung der Angebote

Die Öffnung der Angebote erfolgt unverzüglich nach Ablauf der Angebotsfrist. Die Öffnung der Angebote findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. Bieter sind daher zur Öffnung der Angebote nicht zugelassen.

1.3. Allgemeines Vorgehen bei der Prüfung und Wertung der Angebote

Der Auftraggeber überprüft die Eignung der Bieter anhand der gemäß § 122 GWB festgelegten Eignungskriterien und das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen im Sinne des § 123 und § 124 GWB.

1.4. Formale Prüfung der Angebote

Der Auftraggeber prüft die vorliegenden Angebote zunächst auf die Einhaltung der in diesen Vergabeunterlagen festgelegten formalen und inhaltlichen Anforderungen gemäß § 56 Abs. 1 VgV. Dabei überprüft er die Vollständigkeit und Richtigkeit des jeweiligen Angebots und wird diese gegebenenfalls gemäß § 53, § 57 Abs. 1 VgV ausschließen. Das Angebot muss vollständig sein und alle geforderten Unterschriften, Angaben und Erklärungen enthalten.

Im Rahmen der formalen Prüfung werden gemäß § 57 VgV Angebote ausgeschlossen, die nicht den Erfordernissen des 53 VgV genügen, insbesondere:

- Angebote, die nicht form- oder fristgerecht eingegangen sind, es sei denn, der Bieter hat dies nicht zu vertreten (§ 57 Abs. 1, Nr. 1 VgV).
- Angebote, die nicht die geforderten oder nachgeforderten Unterlagen enthalten (§ 57 Abs. 1 Nr. 2 VgV).
- Angebote, in denen Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen nicht zweifelsfrei sind (§ 57 Abs. 1 Nr. 3 VgV).
- Angebote, bei denen Änderungen oder Ergänzungen an den Vergabeunterlagen vorgenommen worden sind (§ 57 Abs. 1 Nr. 4 VgV).

Ferner werden Angebote ausgeschlossen,

- die nicht in deutscher Sprache verfasst sind.

Der Auftraggeber kann die Bieter unter Einhaltung der Grundsätze der Transparenz und der Gleichbehandlung auffordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen, insbesondere Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen oder sonstige Nachweise, nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren.

Die Unterlagen sind vom Bieter nach Aufforderung durch den Auftraggeber innerhalb einer festzulegenden angemessenen Frist vorzulegen.

Ein Anspruch der Bieter auf eine Nachforderung von Unterlagen besteht nicht. Angebote, die nicht die geforderten bzw. bei Ausübung der vorgenannten Möglichkeit nicht die nachgeforderten Unterlagen enthalten, werden ausgeschlossen.

1.5. Nichtvorliegen von Ausschlussgründen

Wirtschaftsteilnehmer haben das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 123 bis § 125 GWB zu erklären. Hierzu müssen die Wirtschaftsteilnehmer die **Anlage 10** – Formblatt „**Nichtvorliegen von Ausschlussgründen**“ ausfüllen und mit ihrem Angebot einreichen.

1.6. An Unterauftragnehmer zu vergebene Teile des Auftrags

Wirtschaftsteilnehmer haben Angaben zu machen, welche Teile des Auftrags der Wirtschaftsteilnehmer unter Umständen als Unteraufträge zu vergeben beabsichtigt.

Der entsprechende Abschnitt in **Anlage 13** – Formblatt „**Technische und berufliche Leistungsfähigkeit**“ sowie die **Anlage 8** – Formblatt „**Unterauftragnehmer**“ ist soweit einschlägig auszufüllen und ggf. um eigene Anlagen zu ergänzen.

1.7. Inhaltliche Prüfung der Angebote

Nach der formalen Prüfung der Angebote prüft der Auftraggeber die Eignung der Bieter für die ausgeschriebenen Leistungen (vgl. § 122 GWB, § 42 Abs. 1 VgV).

Der Vertrag wird an ein fachkundiges und leistungsfähiges (geeignetes) Unternehmen vergeben, das nicht gemäß den §§ 123 bis 125 GWB ausgeschlossen wird (vgl. § 122 Abs. 1 GWB).

Ein Wirtschaftsteilnehmer (Bieter / Bietergemeinschaft) ist geeignet, wenn er die durch den Auftraggeber im Einzelnen zur ordnungsgemäßen Ausführung des öffentlichen Auftrags festgelegten Kriterien (Eignungskriterien) erfüllt (vgl. § 122 Abs. 2 GWB).

Diese betreffen die:

- Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung (Anlage 11)
- wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit (Anlage 12)
- technische und berufliche Leistungsfähigkeit (Anlage 13)

Ergibt die Eignungsprüfung, dass die gemäß § 122 GWB festgelegten Eignungskriterien nicht erfüllt werden oder Ausschlussgründe nach den §§ 123 und 124 GWB vorliegen, so sind gegebenenfalls Bieter vom Vergabeverfahren auszuschließen.

Zur Prüfung und Bewertung der Bietereignung gilt im Einzelnen Folgendes:

1.7.1. Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung

(Ziffer III.1.1 der EU-Auftragsbekanntmachung)

Zum Nachweis der Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung muss der Bieter oder das jeweilige Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie Dritte (im Falle der Eignungsleihe) die **Anlage 11** – Formblatt „**Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung**“ jeweils ausfüllen und mit dem Angebot einreichen.

Folgende Angaben und Erklärungen sind auf gesondertes Verlangen des Auftraggebers abzugeben bzw. Unterlagen als Nachweis vorzulegen:

1.7.1.1. Handelsregistrauszug

Nachweis der Eintragung im Handelsregister des Staates, in dem der Bieter niedergelassen ist, der zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als drei Monate sein darf.

1.7.1.2. Alternativer Nachweis

Sofern der Bieter, das Mitglied einer Bietergemeinschaft oder Dritte (im Falle der Eignungsleihe) nicht im Handelsregister verzeichnet ist, genügt der Nachweis der erlaubten Berufsausübung auf andere Weise. Auf § 44 Abs. 1 VgV wird hingewiesen.

1.7.2. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

(Ziffer III.1.2 der EU- Auftragsbekanntmachung)

Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit fordert der Auftraggeber eine ausreichende Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung sowie Angaben zum Umsatz der letzten drei Jahre.

Hierzu hat der Bieter / die Bietergemeinschaft die **Anlage 12** – Formblatt „**Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit**“ auszufüllen und diese mit dem Angebot einzureichen. Folgende Eigenerklärung wird verlangt:

1.7.2.1 Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung

Der Bieter / die Bietergemeinschaft verpflichtet sich, im Falle der Auftragserteilung – sofern und soweit nicht bereits vorhanden – **spätestens 14 Kalendertage** nach Zuschlagserteilung (dann als Auftragnehmer) eine Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union mit einer Deckungssumme von mindestens **3.000.000,- EUR** pro Versicherungsfall für Personenschäden, von **1.500.000,- EUR** pro Versicherungsfall für Sachschäden, **1.000.000,- EUR** pro Versicherungsfall für Vermögensschäden jeweils pro Kalenderjahr zweifach maximiert abzuschließen und dem Auftraggeber unaufgefordert nachweisen. Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende der Laufzeit des Vertrags aufrechterhalten, mindestens jedoch bis zur Verjährung von Gewährleistungsansprüchen.

Hinsichtlich des Umfangs der Betriebshaftpflichtversicherung stellt der Auftraggeber folgende Mindestanforderungen auf:

Die Deckungssumme der Berufs- bzw. Betriebshaftpflichtversicherung muss je Versicherungsfall jeweils pro Kalenderjahr zweifach maximiert für

- Personenschäden: 3.000.000,- EUR
- Sachschäden: 1.500.000,- EUR
- Vermögensschäden: 1.000.000,- EUR

betragen.

1.7.2.2 Umsatz

Der Bieter / die Bietergemeinschaft gibt Auskunft über die Nettoumsätze gemäß Jahresabschluss der letzten drei Jahre.

1.7.3. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

(Ziffer III.1.3 der EU-Auftragsbekanntmachung)

Zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit (Ziffer III.1.3 der EU-Auftragsbekanntmachung) fordert der Auftraggeber geeignete Referenzen. Hierzu hat der Bieter / die Bietergemeinschaft sowie Dritte (im Falle der Eignungsleihe) die **Anlage 13** – Formblatt „**Technische und berufliche Leistungsfähigkeit**“ auszufüllen und der Bieter / die Bietergemeinschaft hat diese Formblätter mit dem Angebot einzureichen.

1.7.3.1 Allgemeine Anforderungen an die Referenzen:

Der Bieter, ein Mitglied der Bietergemeinschaft oder Dritte (im Falle der Eignungsleihe), müssen die Referenzleistungen selbst durchgeführt haben. Hat der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft die Referenzleistungen gemeinsam mit anderen Unternehmen durchgeführt und beruft sich der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft im Wege der wirksamen Eignungsleihe auf die Kapazitäten dieser anderen Unternehmen, so werden die Parameter für die Erfüllung der Anforderungen kumulativ betrachtet. In diesem Fall muss aus der Darstellung der Projektreferenz hervorgehen, welches Unternehmen welche Leistungsanteile (inhaltlich, zeitlich und nach Volumen) erbracht hat.

Folgende Angaben und Erklärungen sind mit dem Angebot abzugeben bzw. Unterlagen als Nachweis vorzulegen:

Für die Darstellung der Referenzen hat der Bieter / ein Mitglied der Bietergemeinschaft die **Anlage 13** – Formblatt „**Technische und berufliche Leistungsfähigkeit**“ zu verwenden, wobei alle Abschnitte zu befüllen sind; falls Angaben fehlen oder unvollständig sind, kann die Referenz nicht als vergleichbar gewertet werden.

Für die Darstellung der geeigneten Referenzen ist zwingend folgende Gliederung zu verwenden:

1. Bezeichnung der Referenz;
2. Angabe: Eigene Referenz oder Eignungsleihe (von wem?);
3. Angabe: Öffentlicher oder privater Empfänger (Referenzgeber); ein öffentlicher Auftraggeber im Sinne des § 99 GWB, wie beispielsweise eine Betriebskrankenkasse, wird als öffentlicher Empfänger eingestuft;
4. Kontaktdaten eines aussagefähigen Ansprechpartners bei dem öffentlichen oder privaten Empfänger (Referenzgeber); unter Angabe von:
 - a. Name,
 - b. Telefonnummer und
 - c. E-Mailadresse;
5. Erbringungszeitpunkt oder Erbringungszeitraum (von Monat/Jahr bis Monat/Jahr);
6. Rolle des Referenznehmers:
 - a. Auftragnehmer,
 - b. Unterauftragnehmer (von wem?),
 - c. Mitglied einer Arbeitsgemeinschaft (gemeinsam mit?; für welche Leistung verantwortlich);
7. Projektumfang in Personentagen (= Arbeitstag = 8 Stunden) und/oder Euro netto gesamt (für den Fall, dass die Personentage nicht mehr genau

angegeben werden können, ist eine der Wahrheit entsprechende Mindestzahl an Personentagen zu benennen, die in jedem Fall ausgeführt worden ist);

8. Kurze Beschreibung (2-5 Sätze) zum Projektinhalt;

1.7.3.2 Mindestanforderungen an die Referenzen

Hinsichtlich Art, Verwendungszweck, Menge und Umfang stellt der Auftraggeber folgende **Mindestanforderungen** an die Referenzen auf:

Es ist **mindestens** zwei Referenzen beizubringen, bei der in den letzten drei Jahren die geforderte Referenzleistung vom Bieter in vergleichbarer Art und Weise durchgeführt worden ist.

Vergleichbar ist die Referenzleistung, wenn in den letzten drei Jahren die geforderte Dienstleistung (Callcenter-Dienstleistung im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung) erbracht wurde.

Sollte diese Anforderung nicht vorliegen, ist das Angebot auszuschließen.

1.8. Inanspruchnahme von Kapazitäten anderer Unternehmen (Eignungsleihe)

In Bezug auf die Kriterien für die wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit und die Kriterien für die technische und berufliche Leistungsfähigkeit kann ein Wirtschaftsteilnehmer die Kapazitäten anderer Unternehmen (Dritte) – ungeachtet des rechtlichen Charakters der zwischen ihm und diesen Unternehmen bestehenden Verbindungen – in Anspruch nehmen. Ein Bieter kann sich, auch als Mitglied einer Bietergemeinschaft, zum Nachweis seiner Leistungsfähigkeit der Fähigkeiten Dritter (beispielsweise Nachunternehmer) bedienen.

1.8.1. Bedingungen zum Nachweis der Eignung

Jeder Dritte, auf dessen Eignung sich der Bieter oder das Mitglied einer Bietergemeinschaft bezieht, muss die **Anlage 9** – Formblatt „**Eignungsleihe**“ ausfüllen. Dieses Formblatt muss der Bieter / die Bietergemeinschaft mit dem Angebot einreichen. Zudem muss dieser Dritte seine technische und berufliche Leistungsfähigkeit nach Maßgabe der EU-Auftragsbekanntmachung und dieser Vergabeunterlagen unter Verwendung der vorgeschriebenen **Anlage 13** Formblatt „**Technische und berufliche Leistungsfähigkeit**“ in dem Umfang nachweisen, in dem sich der Bieter / die Bietergemeinschaft darauf beruft.

Unabhängig davon muss auch der Dritte, auf dessen Eignung sich der Bieter / die Bietergemeinschaft beruft, seine Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung; **Anlage 11** – Formblatt „**Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung**“ sowie das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß § 123 bis § 125 GWB nach-

weisen und die **Anlage 10** – Formblatt „**Nichtvorliegen von Ausschlussgründen**“ ausfüllen. Dieses Formblatt muss der Bieter / die Bietergemeinschaft mit dem Angebot einreichen.

1.8.2. Nachweis für die berufliche Leistungsfähigkeit

Ein Bieter/ eine Bietergemeinschaft kann im Hinblick auf Nachweise für die erforderliche berufliche Leistungsfähigkeit (wie Ausbildungs- und Befähigungsnachweise oder einschlägige berufliche Erfahrung) die Kapazitäten anderer Unternehmen (Dritte) nur dann in Anspruch nehmen, wenn diese (Dritte) die Leistung erbringen, für die diese Kapazitäten benötigt werden.

1.8.3. Überprüfung durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber überprüft im Rahmen der Eignungsprüfung, ob die Unternehmen (Dritte), deren Kapazitäten der Bieter für die Erfüllung bestimmter Eignungskriterien in Anspruch nehmen will, die entsprechenden Eignungskriterien erfüllen und ob Ausschlussgründe vorliegen.

Erfüllt der Dritte die entsprechenden Eignungskriterien nicht vollständig oder liegt ein zwingender Ausschlussgrund nach § 123 GWB vor, muss der Bieter dieses Unternehmen ersetzen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Ersetzung des Dritten zu verlangen, wenn ein fakultativer Ausschlussgrund nach § 124 GWB vorliegt. Hierfür setzt er dem Bieter eine angemessene Frist.

1.8.4. Gemeinsame Haftung

Der Auftraggeber verlangt, dass der Bieter / die Bietergemeinschaft und das andere Unternehmen (Dritte) gemeinsam für die Auftragsausführung entsprechend des Umfangs der Eignungslleihe haften, § 47 Abs. 3 VgV.

1.9. Ergänzende Hinweise

Der Auftraggeber kann Bieter / die Bietergemeinschaft auffordern, die eingereichten Unterlagen zu erläutern (vgl. § 48 Abs. 7 VgV).

Bieter / die Bietergemeinschaft, die nach dem Ergebnis dieser Prüfung die Anforderungen an die Eignung nicht erfüllen, werden vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

1.10. Umfang des Angebots

Ein Angebot muss bestehen aus

- dem ausgefüllten Anschreiben-Angebot (**Anlage 5**),
- dem ausgefüllten Formblatt „Bietererklärung“ (**Anlage 6**)
- dem ausgefüllten Formblatt "Bietergemeinschaft" (**Anlage 7**) (**falls zutreffend**)
- dem ausgefüllten Formblatt "Unterauftragnehmer" **Anlage 8**

(falls zutreffend)

- dem ausgefüllten Formblatt "Eignungsleihe" **Anlage 9 (falls zutreffend)**
- den ausgefüllten Formblättern zum Eignungsnachweis (**Anlagen 10 bis 13 + Anlage 15 und 16**) sowie ggf. weiteren Unterlagen zum Nachweis der Eignung entsprechend den Vorgaben.
- dem ausgefüllten Formblatt „Preisblatt“ (**Anlage 3**),
- dem ausgefüllten Formblatt „Zuschlagskriterien“ (**Anlage 4**) und den entsprechenden **Ausführungen** zu den Punkten:
 1. Migrationsprozess
 2. Durchführendes Personal beim Auftragnehmer
 3. Notfallkonzept
 4. Qualität
 5. Datenschutz
 6. Nachhaltigkeit
- Unternehmensdarstellung

1.10.1. Anschreiben

Für die Erstellung des Anschreibens ist das als **Anlage 5** beigelegte Formblatt „**Anschreiben-Angebot**“ zwingend zu verwenden. Dieses ist vollständig auszufüllen.

Der Bieter benennt im Anschreiben einen verantwortlichen Ansprechpartner mit dem die Vergabestelle während des gesamten weiteren Vergabeverfahrens in allen Angelegenheiten, die das Angebot betreffen, Kontakt aufnehmen kann.

1.10.2. Angaben zum Bieter / zum bevollmächtigten Vertreter der Bietergemeinschaft

Der Bieter / die Bietergemeinschaft hat in dem als **Anlage 6** beigelegten Formblatt „**Bietererklärung**“ Angaben zum Bieter / zum bevollmächtigten Vertreter der Bietergemeinschaft zu machen. Dieses Formblatt ist vollständig auszufüllen.

1.10.3. Angaben zur Bietergemeinschaft

Im Falle einer Bietergemeinschaft hat diese in dem als **Anlage 7** beigelegten Formblatt „**Bietergemeinschaft**“ Angaben zum Bieter / zum bevollmächtigten Vertreter der Bietergemeinschaft zu machen; dieses Formblatt ist dann vollständig auszufüllen.

1.10.4. Eignungsnachweis

Der Bieter hat zum Nachweis der Eignung die ausgefüllten Formblätter **Anlagen 4, 10 bis 13** sowie ggf. weitere Unterlagen zum Nachweis der Eignung entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen einzureichen.

1.10.5. Allgemeine Anforderungen an das Angebot

Das Angebot hat die geforderten Angaben und Erklärungen vollständig zu enthalten und ist rechtzeitig einzureichen (vgl. § 53 Abs. 7 Satz 2 VgV).

1.10.6. Eintragungen des Bieters und Änderungen hieran

Eintragungen des Bieters müssen klar und eindeutig sein. Der Bieter trägt das Risiko unklarer und nicht eindeutiger Eintragungen.

Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen müssen zweifelsfrei sein.

1.11. Preisblatt

Die auf dem Formblatt „Preisblatt“ (**Anlage 3**) hinterlegten Felder sind vollständig auszufüllen.

2. Allgemeine Anforderungen an die Angebote

Die Angebote haben die geforderten Angaben, Erklärungen und Preise vollständig zu enthalten und sind rechtzeitig ausschließlich über das E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

einzureichen (vgl. § 53 Abs. 7 Satz 2 VgV).

2.1. Frist zur Abgabe der Angebote (Angebotsfrist)

Das Angebot muss einschließlich der jeweils geforderten Unterlagen ausschließlich in elektronischer Form auf dem E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

rechtzeitig und zwar spätestens bis

Di. 22.09.2026 (12:00 Uhr)

eingereicht werden.

Bieter dürfen bei der Öffnung der Angebote nicht anwesend sein (§ 55 Abs. 2 Satz 2 VgV).

2.2. Umgang mit verspätet eingegangenen Angeboten

Angebote, die verspätet eingehen, werden vom weiteren Verfahren ausgeschlossen, es sei denn, der verspätete Eingang ist durch Umstände verursacht worden, die nicht vom Bieter zu vertreten sind. Der Bieter trägt die Darlegungslast und Beweislast, dass diese ihn entlastenden Umstände tatsächlich gegeben sind.

2.3. Änderungen des Angebots durch den Bieter

Bis zum Ablauf der Angebotsfrist können die jeweiligen Angebote über das E-Vergabe-Portal **<https://www.dtv.de/>** zurückgezogen werden.

Berichtigungen, Ergänzungen oder Änderungen können hinsichtlich des jeweiligen

Angebots bis zum Ablauf der jeweiligen Angebotsfrist ausschließlich über das E-Vergabe-Portal

<https://www.dtv.de/>

vorgenommen werden.

Hinweise:

- Der Bieter hat sicherzustellen, dass nur **ein finales Angebot** hochgeladen wird.
- Es wird empfohlen das Angebot 24 Stunden vor Ablauf der Angebotsfrist hochzuladen.

2.4. Eintragungen des Bieters und Änderungen hieran

Eintragungen des Bieters müssen klar und eindeutig sein. Der Bieter trägt das Risiko unklarer und nicht eindeutiger Eintragungen. Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen müssen zweifelsfrei sein.

2.5. Änderungen der Vergabeunterlagen

Änderungen in und an den Vergabeunterlagen durch die Bieter sind unzulässig (vgl. § 53 Abs. 7 Satz 1 VgV).

2.6. Formblätter des Auftraggebers

Es sind ausschließlich diejenigen Formblätter zu verwenden, welche den Vergabeunterlagen beigelegt sind.

3. Bieterfragen

3.1. Hinweispflicht bei Unklarheiten oder Fehlern in den Vergabeunterlagen

Enthalten die für die Abgabe der Angebote erforderlichen Vergabeunterlagen nach Auffassung des Bieters Unklarheiten oder Fehler, so hat er den Auftraggeber unverzüglich und vor Ablauf der jeweiligen Frist zur Angebotsabgabe ausschließlich digital über das Portal

<https://www.dtv.de/>

darauf hinzuweisen.

Telefonische oder direkt mündlich oder schriftlich gestellte Fragen, die nicht über das oben genannte Portal eingehen, sind nicht zulässig und werden nicht beantwortet.

3.2. Beantwortung von Bieterfragen und sonstigen Mitteilungen des Auftraggebers

Sowohl Fragen als auch Antworten werden, gleichzeitig allen Bietern in anonymisierter Form über das Portal <https://www.dtv.de> zur Verfügung gestellt. Dies gilt auch für sonstige Mitteilungen des Auftraggebers (z.B. Änderung der Vergabeunterlagen oder sonstige Hinweise).

4. **Etwaige Aufhebung des Vergabeverfahrens**

Der Auftraggeber ist insbesondere berechtigt, das Vergabeverfahren ganz oder teilweise aufzuheben, wenn kein wirtschaftliches Ergebnis erzielt wurde (vgl. § 63 Abs. 1 Nr. 3 VgV).

In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass insbesondere Angebote von Bietern unannehmbar sind, die nicht über die erforderlichen Qualifikationen verfügen, und Angebote, deren Preis die vor Einleitung des Vergabeverfahrens festgelegten und dokumentierten eingeplanten Haushaltsmittel des öffentlichen Auftraggebers übersteigt (vgl. § 14 Abs. 3 Nr. 5 Satz 2 VgV).

5. **Datenschutz**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die datenschutzrechtlichen Vorschriften einzuhalten und diese Einhaltung dem jeweiligen Stand der Technik entsprechend durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

Der Auftragnehmer wird dafür eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit der BMW BKK abschließen, die als **Anlage AV** des Vertrages (**Anlage 2**) vorliegt.

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder der Durchführung des gegenständlichen Vertrags betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

Soweit der Auftraggeber wegen der Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften im Rahmen des Vertragsverhältnisses zum Schadensersatz gegenüber Betroffenen verpflichtet ist, bleibt ihm der Rückgriff beim Auftragnehmer vorbehalten.

Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber sowie der Datenschutzbeauftragte des Auftraggebers jederzeit berechtigt sind, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarung im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme.

6 Wertung der Angebote

Die Wertung der Angebote erfolgt folgendermaßen:

6.1. Zuschlagskriterien und deren Gewichtung

Nr.	Zuschlagskriterium	Gewichtung
LP 1	Migrationsprozess	max. 5 Punkte
LP 2	Durchführendes Personal beim Auftragnehmer	max. 5 Punkte
LP 3	Notfallkonzept	max. 15 Punkte
LP 4	Qualität	max. 10 Punkte
LP 5	Datenschutz	max. 10 Punkte
LP 6	Nachhaltigkeit	max. 5 Punkte

Bei der fachlichen Bewertung werden auf die o.g. Wertungsnachweise (Nr. 1 bis 6) Punkte vergeben.

Zur fachlichen Bewertung muss auf die in „**Anlage 4 Zuschlagskriterien**“ gestellten Aspekte eingegangen werden. Die Vergabe der Punkte erfolgt in Abhängigkeit der jeweils vorgeschlagenen Lösung und der Schlüssigkeit des Konzeptes. Bei der Bewertung werden in jedem Teilbereich die dargestellten Wertungsnachweise zwischen den Bietern miteinander verglichen. Die Wertungen werden entsprechend abgestuft, wobei jede Punktzahl auch mehrfach vergeben werden kann. Die Punktvergabe erfolgt nur in ganzen Punkten. Wird auch nur einer der Wertungsnachweise nicht vorgelegt, so ist das Angebot auszuschließen.

Hinweis: Der Beantwortung der Fragen soll bewusst Freiraum zur Verfügung gestellt werden, um den unternehmerischen Gestaltungsspielraum des Bieters nicht einzunengen. Entsprechend der Rechtsprechung des BGH kann der öffentliche Auftraggeber bei der Wertung der technischen, wirtschaftlichen, gestalterischen und funktionsbedingten Gesichtspunkte seinen Beurteilungsspielraum voll ausschöpfen.

Eine etwaige Umrechnung des Angebotspreises in Punkte findet nicht statt; der Angebotspreis fließt vielmehr unmittelbar in die nachfolgend dargestellte Wertungsformel ein.

Das wirtschaftlichste Angebot ist dasjenige, welches das beste Preis-Leistungsverhältnis aufweist, das heißt nach folgender Formel die größte Zuschlagszahl Z erzielt:

$$Z = \frac{\text{Wert niedrigstes Angebot} \times 50}{P} + LP1 + LP2 + LP3 + LP4 + LP5 + LP6$$

Z = Zuschlagszahl (mathematisch gerundet auf zwei Stellen nach dem Komma)

LP = Leistungspunkte (je Zuschlagkriterium)

P = Wertungspreis (netto) in EUR

Der Wertungspreis P wird aus den Angaben im Preisblatt (**Formblatt Anlage 3**) wie folgt ermittelt:

$$P = [\text{einmaliges Setup} + P1 + P2]$$

Das Angebot mit der höchsten Zuschlagszahl Z erhält den Zuschlag.

Hinweis: Sollten zwei (oder mehr) Angebote die gleiche Zuschlagskennzahl Z erzielen und auf den vordersten Rängen liegen, dann gilt dasjenige Angebot mit dem niedrigsten Angebotspreis als das wirtschaftlichste Angebot.

Nachfolgend wird das Zuschlagskriterium erläutert und worauf es dem Auftraggeber besonders ankommt:

6.1.1. Migrationsprozess

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 1 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

5 Leistungspunkte	Hervorragende, vollständige, überdurchschnittliche Ausarbeitung aller Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander völlig stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet.
3 Leistungspunkte	Gute und vollständige Ausarbeitung der Aspekte, aber mit leichten Schwächen bei wenigen der einzelnen Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander weitgehend stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. Ein reibungsloser Dienstleistungsstart ist dennoch zu erwarten.
1 Leistungspunkt	Unvollständige Konzeption, mit deutlichen Schwächen bei mehreren der Ausarbeitungen zu den Aspekten, die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander wenig stimmig, wenig plausibel, wenig nachvollziehbar oder nicht im Detail begründet. Ein reibungsloser Dienstleistungsstart kann nicht schlüssig dargelegt werden
0 Leistungspunkte	Unzureichende Ausarbeitung mit Mängeln, die eine erfolgreiche Migration nicht erwarten lassen.

6.1.2. Durchführendes Personal beim Auftragnehmer

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 2 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

5 Leistungspunkte	Ein ausführliches Profil der eingesetzten Führungskraft und Vertretung liegt vor. Die eingesetzte Führungskraft verfügt über mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in Callcenter-Dienstleistungen innerhalb der letzten 5 Jahren (2021-2025), oder Tätigkeit in
-------------------	---

	drei vergleichbaren Projekten mit mindestens 600 Calls/Tag im Einzelprojekt. Ausführliche Profile des eingesetzten Personals liegen vor. Das eingesetzte Personal hat Kenntnisse in BIT-MARCK_21c ng und verhandlungssichere verbale und schriftliche Kommunikationsfähigkeit in deutscher Sprache sind vorhanden.
3 Leistungspunkte	Ein ausführliches Profil der eingesetzten Führungskraft und Vertretung liegt vor. Die eingesetzte Führungskraft verfügt über Berufserfahrung in Callcenter-Dienstleistungen hat Erfahrungen aus drei vergleichbaren Projekten innerhalb der letzten 3 Jahre. Ausführliche Profile des eingesetzten Personals liegen vor. Das eingesetzte Personal hat Kenntnisse in BIT-MARCK_21c ng und verbale Kommunikationsfähigkeit in deutscher Sprache ist vorhanden.
1 Leistungspunkt	Ein Profil der eingesetzten Führungskraft liegt vor. Die eingesetzte Führungskraft verfügt über weniger als drei Jahre Berufserfahrung in Callcenter-Dienstleistungen Die Profile des eingesetzten Personals liegen vor. Grundkenntnisse in BITMARCK_21c ng liegen vor verbale Kommunikationsfähigkeit in deutscher Sprache ist vorhanden.
0 Leistungspunkte	Die eingesetzte Führungskraft und das eingesetzte Personal haben geringere Qualifikationen und Erfahrungen als in der Beschreibung gefordert, nachgewiesen. Es finden keine regelmäßigen Schulungen statt.

6.1.3. Notfallkonzept

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 3 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

15 Leistungspunkte	Hervorragende, vollständige, überdurchschnittliche Ausarbeitung aller Aspekte; die beschriebenen technischen und prozessualen Maßnahmen sind in sich und untereinander völlig stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. (jeweils max. 3 Seiten zusammengefasst)
10 Leistungspunkte	Gute und vollständige Ausarbeitung der Aspekte, aber mit leichten Schwächen bei wenigen der einzelnen Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander weitgehend stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet.
5 Leistungspunkte	Unvollständige Konzeption, mit deutlichen Schwächen bei mehreren der Ausarbeitungen zu den Aspekten, die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander wenig stimmig, wenig plausibel, wenig nachvollziehbar oder nicht im Detail begründet.
0 Leistungspunkte	Unzureichende Ausarbeitung mit Mängeln, die eine erfolgreiche Leistungserbringung nicht erwarten lassen.

6.1.4. Qualität

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 4 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

10 Leistungspunkte	Hervorragende, vollständige, überdurchschnittliche Ausarbeitung aller Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander völlig stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. Eine ISO 9001 Zertifizierung Qualitätsmanagement oder vergleichbare Zertifizierung liegt vor. Der DL verfügt über qualifizierte Trainer für Schulungen.
--------------------	---

7 Leistungspunkte	Gute und vollständige Ausarbeitung der Aspekte, aber mit leichten Schwächen bei wenigen der einzelnen Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander weitgehend stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. Es wird eine eigene an die DIN ISO 9001 angelehnte Prozessorganisation betrieben. Die eingereichten Dokumente verschaffen einem Dritten einen glaubhaften Überblick der angewandten Prozesse und Prüfschritte.
3 Leistungspunkte	Unvollständige Konzeption, mit deutlichen Schwächen bei mehreren der Ausarbeitungen zu den Aspekten, die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander wenig stimmig, wenig plausibel, wenig nachvollziehbar oder nicht im Detail begründet.
0 Leistungspunkte	Unzureichende Ausarbeitung mit Mängeln, die eine erfolgreiche Leistungserbringung nicht erwarten lassen.

6.1.5. Datenschutz

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 5 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

10 Leistungspunkte	Hervorragende, vollständige, überdurchschnittliche Ausarbeitung aller Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander völlig stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. Eine ISO/IEC 27001 Zertifizierung Informationssicherheit oder vergleichbare Zertifizierung liegt vor.
7 Leistungspunkte	Gute und vollständige Ausarbeitung der Aspekte, aber mit leichten Schwächen bei wenigen der einzelnen Aspekte; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander weitgehend stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet.

3 Leistungspunkte	Unvollständige Konzeption, mit deutlichen Schwächen bei mehreren der Ausarbeitungen zu den Aspekten, die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander wenig stimmig, wenig plausibel, wenig nachvollziehbar oder nicht im Detail begründet.
0 Leistungspunkte	Unzureichende Ausarbeitung mit Mängeln, die eine erfolgreiche Leistungserbringung nicht erwarten lassen oder unzureichende Maßnahmen zur Gewährleistung von Datenschutz beim Umgang mit Sozialdaten und Auftragsdatenverarbeitung.

6.1.6. Nachhaltigkeit

Die Ausführungen hierzu sind in Anlage 4 Zuschlagskriterien Ziffer 6 hinterlegt.

Wertung des Zuschlagskriteriums:

5 Leistungspunkte	Hervorragende, vollständige, überdurchschnittliche Ausarbeitung; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander völlig stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet. Eine ISO/IEC 1400 Umweltmanagement Zertifizierung oder vergleichbare Zertifizierung liegt vor.
3 Leistungspunkte	Gute und vollständige Ausarbeitung, aber mit leichten Schwächen bei wenigen einzelnen Aspekten; die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander weitgehend stimmig, plausibel, nachvollziehbar und im Detail begründet.
1 Leistungspunkt	Unvollständige Konzeption, mit deutlichen Schwächen, die beschriebenen Maßnahmen sind in sich und untereinander wenig stimmig, wenig plausibel, wenig nachvollziehbar oder nicht im Detail begründet.
0 Leistungspunkte	Unzureichende Ausarbeitung mit Mängeln, die einen Beitrag zum Thema Nachhaltigkeit nicht erwarten lassen.

Anlagen:

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung

Anlage 2 – Vertrag

Anlage 3 – Formblatt „Preisblatt“

Anlage 4 – Formblatt „Zuschlagskriterien“

Anlage 5 – Formblatt „Anschreiben-Angebot“

Anlage 6 – Formblatt „Bietererklärung“

Anlage 7 – Formblatt „Bietergemeinschaft“

Anlage 8 – Formblatt „Unterauftragnehmer“

Anlage 9 – Formblatt „Eignungsleihe“

Anlage 10 – Formblatt „Nichtvorliegen von Ausschlussgründen“

Anlage 11 – Formblatt „Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung“

Anlage 12 – Formblatt „Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit“

Anlage 13 – Formblatt „Technische und berufliche Leistungsfähigkeit“

Anlage 14 – Information nach Art. 13 DSGVO

Anlage 15 – Formblatt „Eigenerklärung Sanktions-VO“

Anlage 16 – Formblatt „Besondere Vertragsbedingungen BTTG“

Anlage 17 – Formblatt „Checkliste“

Anlage AV zu Anlage 2 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Anlage KI zu Anlage 2 – Einsatz von Künstlicher Intelligenz gem. EU AI Act und ISO 42001