

## Bewertungsmatrix zur Bewertung des Skalierungskonzeptes

### Vergabeverfahren "Rahmenvertrag Callcenter-Leistung", ECA-2026-023

Die Bieter haben ein Skalierungskonzept gemäß Ziffer 8.3.2 der Vergabebedingungen einzureichen. In Spalte B dieser Bewertungsmatrix hat der Auftraggeber seine Erwartungshaltung an die wesentlichen Konzeptinhalte durch entsprechende Fragestellungen und Hinweise grob skizziert. Die dort geforderten Inhalte sind allerdings nicht abschließend, sondern lediglich als flankierende Leitfragen zu betrachten.

Das Konzept soll - exklusive etwaiger Schaubilder/Grafiken - maximal 10 Seiten umfassen.

lfd. Nr.	Kriterium und Erläuterung	Bewertungsmaßstab	maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl	Begründung zur Punktvergabe
<b>1</b>	<b>Technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Skalierbarkeit</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre technischen Maßnahmen zur Gewährleistung der in der Leistungsbeschreibung geforderten Skalierbarkeit dar. Äußern Sie sich dabei insbesondere zu folgenden Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie stellen Sie aus technischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen in der Lage ist, ein Anfragevolumen von bis zu 2500 Anrufen pro Tag zu bearbeiten?</li> <li>- Wie stellen Sie aus technischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen auch die Bearbeitung einer kurzfristig mitgeteilten Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann?</li> <li>- Wie stellen Sie aus technischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen im Falle einer unvorhergesehenen Störung die Bearbeitung einer Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann, wenn die Vorwarnzeit lediglich 30 Minuten beträgt?</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>2</b>	<b>Organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Skalierbarkeit</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der in der Leistungsbeschreibung geforderten Skalierbarkeit dar. Äußern Sie sich dabei insbesondere zu folgenden Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie stellen Sie aus organisatorischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen in der Lage ist, ein Anfragevolumen von bis zu 2500 Anrufen pro Tag zu bearbeiten?</li> <li>- Wie stellen Sie aus organisatorischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen auch die Bearbeitung einer kurzfristig mitgeteilten Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann?</li> <li>- Wie stellen Sie aus organisatorischer Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen im Falle einer unvorhergesehenen Störung die Bearbeitung einer Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann, wenn die Vorwarnzeit lediglich 30 Minuten beträgt?</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>3</b>	<b>Personelle Maßnahmen zur Gewährleistung der Skalierbarkeit</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre personellen Maßnahmen zur Gewährleistung der in der Leistungsbeschreibung geforderten Skalierbarkeit dar. Äußern Sie sich dabei insbesondere zu folgenden Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie stellen Sie aus personeller Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen in der Lage ist, ein Anfragevolumen von bis zu 2500 Anrufen pro Tag zu bearbeiten?</li> <li>- Wie stellen Sie aus personeller Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen auch die Bearbeitung einer kurzfristig mitgeteilten Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann?</li> <li>- Wie stellen Sie aus personeller Sicht sicher, dass Ihr Unternehmen im Falle einer unvorhergesehenen Störung die Bearbeitung einer Vervielfachung des Anrufvolumens gewährleisten kann, wenn die Vorwarnzeit lediglich 30 Minuten beträgt?</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>4</b>	<b>Innovative Aspekte (hinsichtlich der Maßnahmen zur Gewährleistung der Skalierbarkeit)</b>				
		<p><b>5 Zusatzpunkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen enthalten innovative Aspekte hinsichtlich der Maßnahmen zur Gewährleistung der Skalierbarkeit, die eine besonders innovative Leistungserbringung erwarten lassen.</p>	5		

## Bewertungsmatrix zur Bewertung des Personalkonzeptes

### Vergabeverfahren "Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen", ECA-2026-023

Die Bieter haben ein Personalkonzept gemäß Ziffer 8.3.2 der Vergabebedingungen einzureichen. In Spalte B dieser Bewertungsmatrix hat der Auftraggeber seine Erwartungshaltung an die wesentlichen Konzeptinhalte durch entsprechende Fragestellungen und Hinweise grob skizziert. Die dort geforderten Inhalte sind allerdings nicht abschließend, sondern lediglich als flankierende Leitfragen zu betrachten.

Das Konzept soll - exklusive etwaiger Schaubilder/Grafiken - maximal 10 Seiten umfassen.

lfd. Nr.	Kriterium und Erläuterung	Bewertungsmaßstab	maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl	Begründung zur Punktvergabe
<b>1</b>	<b>Personalgewinnung und -bindung</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre Maßnahmen zur Gewinnung und zur Bindung von qualifiziertem Personal dar. Äußern Sie sich dabei insbesondere zu folgenden Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wo und wie wird Personal gewonnen?</li> <li>- Bestehen ggf. Kooperationen / Netzwerke, die unterstützend zur Personalgewinnung eingesetzt werden?</li> <li>- Bestehen ggf. vertragliche Regelungen, die die Bindung von Personal absichern sollen?</li> <li>- Werden Ihrerseits aktiv Anreize für die Gewinnung und/oder Bindung von Personal geschaffen? Wenn ja, stellen Sie dies bitte entsprechend dar.</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>2</b>	<b>(Weiter-)Qualifizierung von Personal</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre Maßnahmen zur Sicherstellung einer ausreichenden Qualifikation und Expertise Ihres Personals dar. Gehen Sie dabei bitte im Speziellen auf folgende Aspekte näher ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Maßnahmen gibt es in Ihrem Unternehmen zur Weiterentwicklung im eigenen Hause?</li> <li>- Bestehen ggf. Kooperationen / Netzwerke im Hinblick auf Schulungen und Erfahrungsaustausch?</li> <li>- Äußern Sie sich bitte konkret zu Art, Zweck und Häufigkeit der Anwendung findenden Maßnahmen.</li> <li>- Wie wird der Erfolg der Maßnahmen gemessen und aufrechterhalten?</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>3</b>	<b>Personalauswahl und Kontinuität</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie erfolgt die Zusammenstellung von Teams für konkrete Projekte / Einzelbedarfe im Hinblick auf eine bestmögliche Umsetzung der konkreten Anforderungen?</li> <li>- Wie wird eine bestmögliche Kontinuität des eingesetzten Personals ermöglicht?</li> <li>- Wie erfolgt eine Absicherung bei Ausfall von Personal, z.B. Urlaub, Krankheit, Ausscheiden?</li> </ul>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>4</b>	<b>Innovative Aspekte (hinsichtlich der Maßnahmen zur Personalgewinnung und -bindung sowie Qualifizierung, Personalauswahl und Kontinuität)</b>	<p><b>5 Zusatzpunkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen enthalten innovative Aspekte hinsichtlich der Maßnahmen zur Personalgewinnung und -bindung und/oder Qualifizierung, Personalauswahl und Kontinuität, die eine besonders innovative Leistungserbringung erwarten lassen.</p>	5		

## Bewertungsmatrix zur Bewertung des Qualitätskonzeptes

### Vergabeverfahren "Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen", ECA-2026-023

Die Bieter haben ein Qualitätskonzept gemäß Ziffer 8.3.2 der Vergabebedingungen einzureichen. In Spalte B dieser Bewertungsmatrix hat der Auftraggeber seine Erwartungshaltung an die wesentlichen Konzeptinhalte durch entsprechende Fragestellungen und Hinweise grob skizziert. Die dort geforderten Inhalte sind allerdings nicht abschließend, sondern lediglich als flankierende Leitfragen zu betrachten.

Das Konzept soll - exklusive etwaiger Schaubilder/Grafiken - maximal 10 Seiten umfassen.

lfd. Nr.	Kriterium und Erläuterung	Bewertungsmaßstab	maximal erreichbare Punktzahl	erreichte Punktzahl	Begründung zur Punktzahl
<b>1</b>	<b>Maßnahmen zur Qualitätssicherung</b>				
	<p>Stellen Sie bitte Ihre Maßnahmen zur Sicherstellung der Leistungsqualität dar. Gehen Sie dabei bitte im Speziellen auf folgende Aspekte näher ein:</p> <p>- Welche Maßnahmen sollen im konkreten Auftrag sicherstellen, dass es nicht zu Abweichungen zwischen Vertragsvereinbarungen und Qualität der Leistungserbringung kommt?</p> <p>- Äußern Sie sich bitte konkret zu Art, Zweck und Häufigkeit der Anwendung findenden Maßnahmen.</p> <p>- Welche zeitliche Vorgabe gibt es in Ihrem Unternehmen zur Umsetzung von eingeleiteten Maßnahmen?</p> <p>- Wie wird der Erfolg der Maßnahmen gemessen und aufrechterhalten?</p>	<p><b>1 Punkt:</b> Die konzeptionellen Ausführungen hinterlassen offene Fragen und lassen eine nur durchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>5 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind schlüssig und lassen eine gute Leistungserbringung erwarten.</p> <p><b>10 Punkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen sind im Vergleich zu denen anderer Bieter in besonderem Maße schlüssig und lassen eine überdurchschnittliche Leistungserbringung erwarten.</p>	10		
<b>2</b>	<b>Innovative Aspekte (hinsichtlich der Maßnahmen zur Qualitätssicherung )</b>				
		<p><b>5 Zusatzpunkte:</b> Die konzeptionellen Ausführungen enthalten innovative Aspekte hinsichtlich der Maßnahmen zur Qualitätssicherung, die eine besonders innovative Leistungserbringung erwarten lassen.</p>	5		