

Auftragsbekanntmachung

Vergabe-Nr.: [25083 ö UVgO](#)

Bezeichnung des Verfahrens: [Dienstleistungen für den telefonischen Bürgerservice](#)

1. Art der Vergabe

Öffentliche Ausschreibung nach §9 UVgO

2. Bezeichnung der zur Angebotsabgabe auffordernden Stelle

Bezeichnung

[Stadt Troisdorf](#)

Postanschrift

[Kölner Straße 176, 53840 Troisdorf](#)

Kontaktstelle: [Zentrale Vergabestelle](#)

Telefon-Nummer: [+49 2241900-307](#)

Telefax-Nummer: [+49 2241900-8080](#)

E-Mail-Adresse: vergabestelle@troisdorf.de

URL: <http://troisdorf.de>

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

3. Bezeichnung der den Zuschlag erteilenden Stelle

wie Ziffer 2

folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

4. Bezeichnung der Stelle, bei der die Angebote einzureichen sind

wie Ziffer 2

folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

Elektronische Angebote werden über den Vergabemarktplatz des Landes NRW eingereicht.

5. Form der Angebote

Zugelassen ist die Abgabe

elektronischer Angebote ausschließlich unter www.evergabe.nrw.de

- Elektronisch in Textform

der Angebote in Schriftform

6. Art und Umfang der Leistung sowie Ort der Leistungserbringung

Dienstleistungen für den telefonischen Bürgerservice

Erfüllungsort

Stadt Troisdorf, Kölner Straße 176, 53840 Troisdorf

7. ggf. Anzahl, Größe und Art der einzelnen Lose

Der Auftrag wird nicht in Lose aufgeteilt.

8. ggf. Zulassung von Nebenangeboten

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

9. etwaige Bestimmungen über die Ausführungsfrist

Die angegebene Zeitspanne beinhaltet den voraussichtlichen Ausführungszeitraum.

Beginn: 01.01.2026 Ende: 31.12.2026

10. Elektronische Adresse, unter der die Vergabeunterlagen abgerufen werden können oder die Bezeichnung und die Anschrift der Stelle, die die Vergabeunterlagen abgibt oder bei der sie eingesehen werden können

Adresse zum elektronischen Abruf:

<https://www.vmp-rheinland.de/VMPSatellite/notice/CXPTY8DJHX/documents>

Hinweise zu Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit sind den Nutzungsbedingungen des Vergabemarktplatzes NRW zu entnehmen

Anschrift der Stelle

wie Ziffer 2

folgende Adresse

Bezeichnung

Postanschrift

Telefon-Nummer:

Telefax-Nummer:

E-Mail-Adresse:

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

Etwaige zusätzliche Angaben über die Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit und der Zugriffsmöglichkeit auf die Vergabeunterlagen:

11. Ablauf der Angebotsfrist

14.08.2025 09:30 Uhr

12. Ablauf der Bindefrist

11.09.2025

13. Höhe geforderter Sicherheitsleistungen

keine

14. Wesentliche Zahlungsbedingungen oder Angabe der Unterlagen, in denen sie enthalten sind

15. Angabe der Eignungskriterien und der mit dem Angebot vorzulegenden Unterlagen zur Beurteilung der Eignung

Eignungskriterien zur

Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung

Vom Unternehmen sind mit Angebotsabgabe vorzulegen: -ausgefülltes Dokument "25083 I Eigenerklärung zur Eignung für Liefer- und Dienstleistungen 124_LD"; -ausgefülltes Dokument "25083 II Eigenerklärung zur Eignung"

wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit.

Vom Unternehmen sind mit Angebotsabgabe vorzulegen: -Eigenerklärung über den Gesamtumsatz des Bieters der letzten 3 Jahre im Bereich Telefondienstleistung in Deutschland und im Bereich Telefondienstleistung für öffentliche Auftraggeber in Deutschland (Dokument "25083 II Eigenerklärung zur Eignung")

technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit.

Vom Unternehmen sind mit Angebotsabgabe vorzulegen: - Liste der Referenzen des Bieters - mindestens 3 aus dem öffentlichen Sektor - mit den erbrachten Leistungen innerhalb der letzten 3 Jahre, die mit dem Gegenstand dieser Vergabe hinsichtlich der Telefondienstleistung vergleichbar sind und im Leistungsumfang mindestens die Hälfte des Auftragsvolumens (22.500 eingehende Anrufe pro Jahr, davon im Verhältnis 20.250 Anrufe angenommen) entsprechen und sich im Echteinsatz befinden. Unter Angabe der Telefondienstleistung, einer kurzen Projektbeschreibung, des Auftragsvolumens und der Leistungszeit (Dokument "25083 II Eigenerklärung zur Eignung"); Angabe der durchschnittlichen Zahl der Mitarbeiter des Bieters der letzten 3 Jahre und der Anzahl der bei Beauftragung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ansprechpartner (Dokument "25083 II Eigenerklärung zur Eignung"); Angabe, welche Teile des Auftrags das Unternehmen unter Umständen als Unteraufträge im Sinne der Anlage 1 des Dienstleistungsvertrages zu vergeben beabsichtigt.

Sonstige

Vom Unternehmen sind mit Angebotsabgabe vorzulegen: - das Angebotsschreiben, Formular 324 - das inhaltliche Angebot mit Angebotspreis (Preisblatt) - bei Bietergemeinschaften: unterschriebene Bietergemeinschaftserklärung, Formular 531 - bei Unteraufträgen/Eignungsleihe - Erklärung Bieter Unteraufträge/Eignungsleihe, Formular 532 und - bei Eignungsleihe zusätzlich unterschriebene Verpflichtungserklärung Dritter Unteraufträge/Eignungsleihe, Formular 533; - Eigenerklärung MiLoG, Formular 522; - Eigenerklärung zu Ausschlussgründen, Formular 521; - ausgefülltes Dokument "Zuschlagskriterien"; - ggf. Zertifikate und Nachweise gemäß Dokument "Zuschlagskriterien"; - Nachweis als anerkannter Ausbildungsbetrieb; - Darstellung der technisch-organisatorischen Maßnahmen gem. Art. 28, 32 DSGVO (Anlage 2 zum Mustervertrag). Vom Unternehmen sind nach Angebotsabgabe auf Verlangen der Vergabestelle vorzulegen: - aktueller Nachweis der Berufsgenossenschaft (Unbedenklichkeitsbescheinigung); - aktueller Nachweis der Betriebshaftpflichtversicherung; - Nachweis der Eintragung in das Berufsregister Ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Handelsregisterauszug und Eintragung in der Handwerksrolle bzw. bei der Industrie- und Handelskammer); - Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes

über die Zahlung von Steuern und Abgaben; - Unbedenklichkeitsbescheinigung der Krankenkasse über die ordnungsgemäße Entrichtung der gesetzlichen Beiträge; - ggf. Nachweise zur Eigenerklärung zur Eignung: - ggf. Erklärung und Nachweise zur Eignung Dritter/Nachunternehmer/Unterauftragnehmer im Sinne der Anlage 1 des Dienstleistungsvertrages. Vom Unternehmen sind nach Auftragserteilung vorzulegen: -Fremdfirmenanweisung.

16. Angabe der Zuschlagskriterien

Folgende Kriterien

Kriterium	Gewichtung
Zertifizierungen	600
Service-Level	200
Ausbildungsbetrieb	100
Qualität des Personals	200
Reaktionszeiten	100
Kundenservice	100

Weitere Informationen zu den Kriterien:

Der Auftraggeber vergibt nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten den Auftrag. Das preisgünstigste Angebot ist für die Zuschlagserteilung nicht bindend, d.h., durch die Abgabe des preisgünstigsten Angebotes wird keinerlei Anspruch auf Zuschlagserteilung erworben. Die Wertung der Angebote erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode (Kennzahl=Leistungspunkte/Preis). Bei gleicher Platzierung entscheidet der Preis. In den Preis wird der jährliche Gesamtpreis einbezogen. Es können insgesamt 1300 Leistungspunkte erreicht werden. Diese werden wie folgt vergeben: o Zertifizierungen 600 Punkte o Service-Level 200 Punkte o Ausbildungsbetrieb 100 Punkte o Qualität des Personals 200 Punkte o Reaktionszeiten 100 Punkte o Kundenservice 100 Punkte Die genaue Punkteverteilung ergibt sich aus dem Dokument "25083 Zuschlagskriterien".

17. Berücksichtigung von Werkstätten für behinderte Menschen und Inklusionsbetriebe

Sofern das Angebot einer anerkannten Werkstätte für behinderte Menschen oder einer anerkannten Blindenwerkstätte oder diesen Einrichtungen vergleichbare Einrichtungen (nachfolgend bevorzugte Bieter) ebenso wirtschaftlich wie das ansonsten wirtschaftlichste Angebot eines insofern nicht bevorzugten Bieters ist, so wird dem bevorzugten Bieter der Zuschlag erteilt. Bei der Beurteilung der Wirtschaftlichkeit der Angebote wird der von den bevorzugten Bietern angebotene Preis mit einem Abschlag von 15 von Hundert berücksichtigt. Voraussetzung für die Berücksichtigung des Abschlags ist, dass die Herstellung der angebotenen Lieferungen zu einem wesentlichen Teil durch die bevorzugten Bieter erfolgt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Wertschöpfung durch ihre Beschäftigten mehr als 10 % des Nettowerts der zugekauften Waren beträgt.

18. Sonstiges

Eine Beantwortung von Bewerberfragen kann nur gewährleistet werden, sofern diese 5 Tage vor Ablauf der Angebotsfrist gestellt werden. Unter <http://www.evergabe.nrw.de/VMPCenter/> (bei Vergabesatellit Rheinland) finden Sie weitere Informationen zum Verfahren. Die Vergabeunterlagen können dort kostenlos eingesehen und heruntergeladen werden. Bewerberanfragen sowie die Beantwortung durch die Vergabestelle werden ebenfalls über dieses Portal abgewickelt.

Bekanntmachungs-ID: CXPTY8DJHX