

1. **Auftraggeber:** Name: Deutscher Bundestag,- Verwaltung -  
Referat ZT 6, Vergaben  
Straße: Platz der Republik 1  
Ort: Berlin  
PLZ: 11011  
Telefon: +49 30-227-33234  
E-Mail: vergabereferat@bundestag.de  
Fax: +49 30-227-30374
- Bearbeitungsnummer:** ZT6-1133-2015-158-12-ZV3  
(bitte stets angeben)
2. a) **Verfahrensart:** Öffentliche Ausschreibung
- b) **Vertragsart:** Dienstleistungsauftrag
3. a) **Kategorie der Dienstleistung und Beschreibung:** Inhouse-Schulung - Erfolgreich kommunizieren am Telefon - für Mitarbeiter des mittleren und einfachen Dienstes  
Die Auftraggeberin beabsichtigt, Inhouse-Schulungen zum Thema "Erfolgreich kommunizieren am Telefon" durchzuführen. Vorgesehen sind zwölf zweitägige Schulungen, an denen insgesamt 175 Personen teilnehmen sollen.
- Die Teilnehmenden sollen ihre persönliche Gesprächskompetenz erweitern und auch in schwierigen Gesprächssituationen den richtigen Ton treffen.  
Insbesondere sollen folgende Themenschwerpunkte angesprochen werden:
- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
  - Entgegennahme und erfolgreiche Beendigung von Telefongesprächen
  - Wirkung der eigenen Stimme und Sprechtechnik
  - "Lächeln kann man hören"
  - Professionelles Verhalten im Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächspartnern
- b) **CPV - Nr:** 80522000
- c) **Unterteilung in Lose:** nein  
(Neben Einzellosen können auch mehrere oder alle Lose angeboten werden)
- d) **Ausführungsort:** Referat ZT 6, Vergaben  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin
- e) **Bestimmungen über die Ausführungsfrist:** Beginn: ..  
Ende: ..
- Bemerkung zur Ausführungsfrist: 2015: 4 Termine in 2 Wochen: 38. und 41. KW und optional  
2016: 8 Termine in 4 Wochen: 4., 11., 15. und 22. KW
4. a) **Anforderung der Unterlagen:** siehe Auftraggeber
- b) **Frist:** 02.07.2015 00:00:00
- c) **Schutzgebühr:** Nein
- Empfänger
- IBAN

BIC-Code

Geldinstitut

Verwendungszweck

5. a) **Angebotsfrist:** 02.07.2015 12:00:00Uhr
- b) **Anschrift:** siehe Auftraggeber
- c) **Sprache:** Deutsch (gilt auch für Rückfragen und Schriftverkehr)
6. **Kautionen und Sicherheiten:** Keine
7. **Finanzierungs- und Zahlungsbedingungen:**  
Leistungsbeschreibung und Besondere Vertragsbedingungen, Zusätzliche Vertragsbedingungen der Verwaltung des Deutschen Bundestages, Teil B der Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen (VOL/B).
8. **Rechtsform, die die Bietergemeinschaft bei der Auftragserteilung annehmen muss:** gesamtschuldnerisch haftend
9. **Mindestbedingungen**(Unterlagen zur Beurteilung der Eignung des Bewerbers):
- a) k.A.
- b) - Vergleichbare Leistungen (Kommunikation am Telefon) in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren
- c) k.A.
- Eigenerklärung über die Eintragung im Handelsregister/in der Handwerksrolle oder Auszug aus dem Berufsregister, sofern eine Eintragungspflicht besteht (Punkt 3.1.1 des Angebotsvordrucks).
  - Erklärung über die Anmeldung in einer Berufsgenossenschaft (Punkt 3.1.2 des Angebotsvordrucks).
  - Die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach Punkt 2 des Angebotsvordrucks wird durch Unterschrift des Angebots mit abgegeben. Beim Einsatz von Unterauftragnehmern erklärt der Bieter dies mit seiner Unterschrift auch für den/die Unterauftragnehmer.
  - Bei Insolvenz einen von allen Gläubigern angenommenen Insolvenzplan und die gerichtliche Bestätigung des Insolvenzplanes als eigene Anlage mit der Bezeichnung "INS" (Punkt 2 des Angebotsvordrucks).
  - Angabe von drei aussagekräftigen Referenzen über vergleichbare Leistungen (Kommunikation am Telefon) in den letzten drei Jahren. Sie werden anhand der Kontaktdaten überprüft. Bei Angabe von mehr als drei Referenzen werden nur die ersten drei Referenzen berücksichtigt. Sollten die Referenzen durch die Präqualifizierungsangaben abgegeben werden, so werden die ersten drei gewertet, es sei denn, es erfolgt im Angebotsvordruck eine konkrete Benennung der zu berücksichtigenden drei Referenzen. Werden die Referenzen durch die Präqualifizierungsangaben abgegeben, so sind die vergleichbaren Referenzen hier konkret zu benennen. Leistungen, welche für Unternehmen erbracht wurden, die mit dem Bieter konzernmäßig oder sonst wirtschaftlich verbunden sind, können nicht als Referenzauftrag akzeptiert werden, da es sich um Aufträge für wirtschaftlich unabhängige Dritte handeln muss. Die Auftraggeberin behält sich vor, zusätzlich zu den eingereichten Referenzen gegebenenfalls eigene Erfahrungen aus Vertragsbeziehungen mit dem Bieter in die Eignungsprüfung einzubeziehen (Punkt 3.6 des Angebotsvordrucks).
  - Sofern die Bildung einer Bietergemeinschaft beabsichtigt ist, ist die Erklärung nach Punkt 10 der Bewerbungsbedingungen vorzulegen (Punkt 3.8 des Angebotsvordrucks). Alle Mitglieder der Bietergemeinschaft haben dem Angebot zudem die hier genannten Nachweise beizufügen. Dabei können die Mindestanforderungen gemeinsam erfüllt werden.

- Sofern der Einsatz eines Unterauftragnehmers beabsichtigt ist, sind die in Punkt 4 des Angebotsvordrucks aufgeführten Angaben vorzunehmen. Zudem ist Punkt 9 der Bewerbungsbedingungen zu beachten.
- Qualifikationen (Trainerausbildungen), die die Bereiche Telefonieren, Kommunikation und Rhetorik am Telefon abdecken.

**10. Zuschlagsfrist/Bindefrist:** 14.08.2015

Falls bis zum Ablauf dieser Frist kein Auftrag erteilt ist, können die Bieter davon ausgehen, dass ihr Angebot nicht berücksichtigt wurde.

**11. Zuschlagskriterien:** Preis

**12. Nebenangebote/  
Änderungsvorschläge:** nicht zugelassen

**13. Sonstige Angaben:** Bieterfragen werden grundsätzlich nur beantwortet, wenn sie bis zum 25.06.2015 (eine Woche vor Ablauf der Angebotsfrist) gestellt werden. Die Beantwortung später eingehender Bieterfragen liegt im pflichtgemäßen Ermessen der Vergabestelle.