

346617-2026 - Konkurrencevilkår

Tyskland – Hjelpevirksomhed i forbindelse med transport; rejsebureauvirksomhed –
Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
OJ S 96/2026 20/05/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Flughafen Düsseldorf GmbH

E-mail: konzerneinkauf@dus.com

Den ordregivende enheds aktiviteter: Lufthavnsrelaterede aktiviteter

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
Beskrivelse: Der Düsseldorf Airport ist der viertgrößte Verkehrsflughafen der Bundesrepublik Deutschland. Die Jahrespassagierzahl lag für das Jahr 2025 bei ca. 21 Mio. Passagieren. Für den ordnungsgemäßen Betrieb eines derartigen internationalen Verkehrsflughafens stellt eine serviceorientierte Betreuung von Passagieren ein wichtiges Anliegen dar. Seit September 2023 findet ein kontinuierlicher Ausbau von Self-Service Geräten statt, an denen die Passagiere selbstständig den Check-In-Vorgang sowie die Aufgabe ihres Reisegepäckes im sogenannten 2-Step-Verfahren durchführen können. Gegenstand des vorliegenden Vergabeverfahrens ist die Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der an den Self-Service Geräten eincheckenden Passagiere durch das Service Personal, den sogenannten „Floorwalkern“. Gleichzeitig hat der Flughafen Düsseldorf Bedarf an weiteren personellen Serviceleistungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufes und Verringerung von Wartezeiten sowohl vor dem Check-In, den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes am Flughafen Düsseldorf. Des Weiteren werden Unterstützungsleistungen im Rahmen der Umsetzung des Entry-Exit-Systems im gesamten Schengen-Raum in Form von ersten Hilfestellungen durch den Einsatz von sog. „EES-Service-Personals“ benötigt. Darüber hinaus kann der Dienstleister im Bedarfsfall mit zusätzlichen aber mit den oben genannten Leistungen vergleichbaren Tätigkeiten beauftragt werden. Der Höchstwert, der über diesen Rahmenvertrag (max. Laufzeit 8 Jahre) abgerufen werden kann, beträgt 1.050.848 Stunden. Der Rahmenvertrag wird zunächst für den Zeitraum 01.01.2027 bis 31.12.2029 fest geschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Hinsichtlich einer dahingehenden Möglichkeit der Preisanpassung wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.

Identifikator for proceduren: 5e472173-5df3-4cb2-b561-98aa3a7cc673

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 63000000 Hjælpevirksomhed i forbindelse med transport; rejsebureauvirksomhed

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

Yderligere oplysninger: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: Verfahrensablauf: Es wird ein einstufiges Verhandlungsverfahren nach § 13SektVO durchgeführt, bei welchem Bewerbungsunterlagen und Angebot zeitgleich elektronisch einzureichen sind, sich anschließend aber grundsätzlich Verhandlungen anschließen. Eine öffentliche Submission findet nicht statt. Bewerbungen, Angebote und auch die sonstige Kommunikation (Bieterfragen o.ä.) erfolgt in elektronischer Form ausschließlich über Subreport. Besondere Anforderungen an elektronische Signaturen werden diesbezüglich nicht gestellt. Lediglich die Verhandlungen/Aufklärungsgespräche vor-Ort Termine werden weiterhin persönlich vor Ort beim Auftraggeber geführt werden. Bieterfragen sind fristgerecht gestellt, wenn sie bis einschließlich 10 Tage vor Angebotsfrist über Subreport gestellt werden. Die fristgerecht eingegangenen Teilnahmeanträge werden zunächst einer formellen und inhaltlichen Prüfung unterzogen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Anschließend werden die indikativen Angebote der letztlich geeigneten Bewerber geprüft. Die Vergabestelle behält sich vor, nach Auswertung der fristgerecht eingegangenen Angebote den Bietern schriftlich oder in Aufklärungsgesprächen Fragen zur Aufklärung des Angebotsinhalts zu stellen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt auch hier vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Mit den geeigneten Bietern, welche form- und fristgerecht ihre Bewerbungen und ihr indikatives Angebot abgegeben haben, ist bei sich aus den Angeboten ableitbarem Bedarf in der Regel eine Angebotspräsentation am Flughafen Düsseldorf geplant, bei der sich aus dem Angebot ergebende Fragen techn., rechtl. und auch kaufm. Art erörtert werden. Die Bieterpräsentationen sind für den Zeitraum 29.06.2026 - 03.07.2026 vor Ort am Flughafen Düsseldorf vorgesehen. Aufgrund der Erkenntnisse der Angebotspräsentation werden die Bieter anschließend in einer zweiten Angebotsrunde dazu aufgefordert erstmalig ein verbindliches Angebot einzureichen. Von dem Ergebnis der Auswertung der ersten verbindlichen Angebote wird es abhängen, mit wie vielen Bietern weitere Verhandlungen (Zeitraum 20.07.2026-23.07.2026) geführt werden. Der Auftraggeber plant, Verhandlungen nur mit Bietern zu führen, die nach der Auswertung der jeweiligen verbindlichen Angebote entsprechend der Zuschlagskriterien (s. Vergabeunterlagen) in die engere Wahl kommen. Dies sollte im Rahmen der jeweiligen Angebote berücksichtigt werden. Mit den verbliebenen Bietern sind eine oder mehrere weitere Verhandlungsrunden geplant, nach denen durch die verbliebenen Bieter ggfls. ein weiteres Zwischenangebot einzureichen ist. Bei diesen Hinweisen handelt es sich nur um eine Groborientierung für die Bieter im Rahmen der Angebotsabgabe. Der Auftraggeber behält sich vor, das Verfahren nach vorheriger Information aller betroffenen Bieter zu ändern, soweit hierdurch keine Wettbewerbsbeeinflussung zu befürchten ist.

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Tilsidesættelse af forpligtelser i henhold til rent nationale udelukkelsesgrunde: Verstøt mod de i den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:

Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen i.S. d. §§ 123, 124 GWB und nach § 19 Abs. 3 MiLoG. 3) Eigenerklärung (gem.

Bewerbungsbogen) zur Anlage zum BMWK-Rundschreiben vom 14.04.2022 zur Anwendung der Russland Sanktionen im Bereich der Vergabe öffentlicher Aufträge und Konzessionen vom 8. April 2022.

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Servicedienstleistung Passagierbetreuung im Terminalbereich

Beskrivelse: Der Flughafen Düsseldorf sucht zur Betreuung der Passagiere sowie der Gepäckaufgabeautomaten einen geeigneten Servicedienstleister. Der Flughafen Düsseldorf (FDG) stellt den Passagieren zum Check-In und zur Aufgabe ihres Reisegepäckes seit September 2023 Self-Service Geräte im sogenannten 2-Step-Verfahren zur Verfügung. Dazu zählen CUSS-Common-Kioske für den Check-In Prozess und BagTag Automaten für den Druck der Gepäcklabel sowie Self-Baggage Drop-Off (SBD) Einrichtungen zur Aufgabe des Reisegepäckes. Diese werden an verschiedenen Check-In Sektionen im Terminal installiert. Zur Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der dort eincheckenden Passagiere sucht die Flughafen Düsseldorf GmbH mit diesem Rahmenvertrag zum 01. Januar 2027 einen leistungsfähigen Dienstleister als Auftragnehmer. Die Tätigkeiten des Service Personals für die Self-Service Geräte (Floorwalker) umfasst die Prozessbegleitung an den Gerätschaften, deren operative Betreuung (z.B. Auffüllen mit Material, Kontrolle der Einsatzbereitschaft, einfache Störungsbeseitigung und -meldung) und die Betreuung und Steuerung der Passagiere während der Aufenthaltsdauer beim Self-Service DUS. Die Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufs und die Verringerung /Vermeidung von Wartezeiten sowohl vor den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes und zur Unterstützung beim Ein- und Ausreiseprozess am Flughafen Düsseldorf soll durchgehend durch qualifiziertes Service-Personal erfolgen. Das Serviceziel besteht darin, die Passagiere in den Bereichen Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen in Abhängigkeit der Anforderungen konkret zu Leiten und zu Steuern, um die Prozessabläufe reibungslos zu gestalten und Wartezeiten zu verringern oder zu vermeiden. Des Weiteren leistet das Service-Personal Unterstützungsleistung und Hilfestellung bei der Registrierung der Passagiere mittels der implementierten Kioske, gem. des seit April 2026 für den gesamten Schengenraum gültigen Entry-Exit-System zur Reduzierung der Bearbeitungszeit für die Ein- und Ausreise an den klassischen Passkontrollboxen der Flugsteige. An einem durchschnittlichen Tag werden etwa 20 Mitarbeiter pro Schicht im 2-Schicht-Betrieb benötigt.

Intern ID: LOT-0001 E92616184

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 63000000 Hjælpevirksomhed i forbindelse med transport; rejsebureauvirksomhed

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Der Vertrag ist zunächst fest auf die Dauer von 36 Monaten ab dem 01.01.2027 abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsendes von einer der Parteien gekündigt wird.

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

Yderligere oplysninger: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/01/2027

Varigheds slutdato: 31/12/2029

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 5

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): ja

Yderligere oplysninger: #Besonders auch geeignet für:startup#

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Tilmelding i et handelsregister

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Eigenerklärung zur Handelsregisternummer des anbietenden Unternehmens mit Nennung der entsprechenden Handelsregisternummer und dem dazugehörigen Registergericht.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Vorlage einer aktuellen und positiv gehaltenen Bankauskunft, z.B. nach Art einer Bank-an-Bank-Auskunft. Die Bankauskunft darf nicht älter als 6 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Vorlage der Geschäftsberichte bzw. der Jahresabschlüsse inkl. der Gewinn- und Verlustrechnung für die letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahre..

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Specifik årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers für die ausgeschriebene Leistung bzw. für die Leistung, die mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung vergleichbar ist, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Darstellung des Unternehmens und ggf. der Geschäftsbereiche des Bewerbers, möglichst mit Darstellung der Rechtsform, Gründungsjahr, Beschreibung der angebotenen Leistungen, Anzahl der Mitarbeiter (nach Tätigkeitfeldern), Anzahl der Standorte etc. Die Darstellung hat formfrei zu erfolgen.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Eigenangaben zu aktuell laufenden oder erst kürzlich beendeten Referenzaufträgen des Bewerbers aus den vor der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung vergangenen 48 Monaten, bei denen in der Art und Umfang mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung (vgl. Vergabeunterlagen) vergleichbare Leistungen durchgeführt wurden unter Benennung (eines) Ansprechpartner(s) beim Auftraggeber mit Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse. Vergleichbar i.d.S. sind passagiernahe Servicedienstleistungen im Schichtdienst an Verkehrsflughäfen mit mindestens 4 Millionen Passagieren im Jahr 2024 und/oder im Jahr 2025 im Sicherheitsbereich des Flughafens mit Zuverlässigkeitsüberprüfung. Mindestanforderung: Es ist mindestens 1 Referenzauftrag anzugeben.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Professionel risikoansvarsforsikring

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme je Schadensfall i.H.v. mindestens 5 Mio EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden oder ersatzweise bis auf die Prämienzahlung unbedingt eine Bestätigung der Versicherung, dass im Fall des Zuschlags eine Deckungssumme für mindestens 5 Mio EUR pro Personen-, Sach- und Vermögensschäden zugesagt wird. Der Nachweis darf nicht älter als 3 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Angebotspreis gem. Preisblatt 70% (700 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien.

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Auftragsbezogenes Personaleinsatz- sowie Organisationskonzept zu Betriebsaufnahme und Durchführung einschließlich Qualitätssicherung – Gewichtung: 30% (300 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.subreport.de/E92616184>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.subreport.de/E92616184>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 18/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Oplysninger, der kan suppleres efter indgivelsesfristen er udløbet:

Køberen kan beslutte, at alle manglende tilbudsrelaterede dokumenter kan indsendes senere.

Yderligere oplysninger: Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gem. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird.

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Siehe Vergabeunterlagen

Der kræves en fortrolighedsaftale: ja

Yderligere oplysninger om fortrolighedsaftalen: siehe Vergabeunterlagen

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Vergabekammer Westfalen

Oplysninger om klagefrister: Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von

10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, 2. 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 gegen über dem Auftraggeber gerügt werden, 3. 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, 4. 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 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurerne: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation, der behandler tilbud: Flughafen Düsseldorf GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Flughafen Düsseldorf GmbH

Registreringsnummer: Berichtseinheit-ID 00005934

Postadresse: Flughafenstr. 105

By: Düsseldorf

Postnummer: 40474

Landsdel (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

E-mail: konzerneinkauf@dus.com

Telefon: +49 2114212193

Internetadresse: <https://www.dus.com>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurerne

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Vergabekammer Westfalen

Registreringsnummer: 05515-03004-07

By: Münster

Postnummer: 48147

Landsdel (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Tyskland

E-mail: vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de

Telefon: +49 2514110

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

By: Bonn

Postnummer: 53119

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 5ddf0ec5-3cf4-4676-9b5c-bf812de8a790 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 17

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 18/05/2026 15:21:55 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: tysk

Bekendtgørelsesnummer: 346617-2026

EUT-S-nummer: 96/2026

Offentliggørelsesdato: 20/05/2026