

114197-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Telefonzentraldienste – Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

OJ S 34/2026 18/02/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Berliner Wasserbetriebe

E-Mail: vergabe-l@bwb.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

Beschreibung: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

Kennung des Verfahrens: a965c3c1-49da-4d07-84eb-3979f6bb1391

Interne Kennung: EK-L_EC-2026-0004

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Neue Jüdenstr. 2

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10179

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Frauenförderung: Gemäß Frauenförderverordnung (FFV) müssen die Bieter eine entsprechende Erklärung abgeben, die den Angebotsunterlagen beigelegt ist. Angebote, die keine oder unvollständige Erklärungen gemäß § 1 Abs. 2 FFV enthalten, werden nicht berücksichtigt.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgl. -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:

Korruption:
Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:
Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:
Betrug:
Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:
Zahlungsunfähigkeit:
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren:
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten:
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen:
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit:
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern:
Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur
Beschreibung: Auftraggeber sind die Berliner Stadtwerke Energiepartner (EP) und die Berliner Stadtwerke KommunalPartner (KP). Die Berliner Wasserbetriebe fungieren in diesem Fall als zentrale Beschaffungsstelle. Die Berliner Stadtwerke GmbH (BSW) ist die Muttergesellschaft der Berliner Stadtwerke Energiepartner GmbH (BSW EP) und der Berliner Stadtwerke KommunalPartner GmbH (BSW KP). Die Berliner Stadtwerke gehören über die Berliner Wasserbetriebe AöR zu 100% dem Land Berlin. Die BSW KP hat den Auftrag die Ladestationen im öffentlichen Raum sowie für landeseigene Unternehmen einzurichten und zu betreiben (z.B. SenUVK, Bezirksämter, kommunale Wohnungswirtschaft etc.). Die BSW EP soll die Ladestationen bei privaten Kunden einrichten und betreiben (private Wohnungswirtschaft etc.). Die Geschäftsfelder der Berliner Stadtwerke KommunalPartner GmbH sind technische Projektierung und Umsetzung von Energieprojekten für das Land Berlin (z.B. Photovoltaik- Pachtmodelle für öffentliche Gebäude) sowie die Stromlieferung an die Abnahmestellen des Landes Berlin und seiner Einrichtungen. Neu hinzugekommen ist das Geschäftsfeld EMobilität, das unter anderem die Grundversorgung der öffentlichen Ladeinfrastruktur in Berlin gewährleisten soll. Vorbemerkungen Ausgangssituation Zu Mitte 2022 (bis zum Jahr 2030) übernimmt die BSW KP im Auftrag der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz (SenUVK) rund 525 öffentlich bestehende Ladestationen mit ca. 998 Ladepunkten des bisherigen Betreibers. Ab dem Zeitpunkt der Übernahme soll die Ladeinfrastruktur (LIS) in Berlin kontinuierlich weiter ausgebaut werden. Um den Betrieb und den Ausbau gewährleisten zu können, führen die Berliner Stadtwerke mehrere europaweite Vergaben durch: - Beschaffung der Hardware, - Errichtung und Installation, - Wartung, - entsprechendes Backend mit Zahlungsdienstleistung sowie - einer technischen Hotline Die Ausschreibungsgegenstände unterliegen hierbei den Anforderungen des Berliner Modells (siehe hierzu Erläuterung unter Zielsetzung). Auch der Immobiliendienstleister BIM (Berliner

Immobilien Management GmbH), verantwortlich für über 5.000 Immobilien des Landes Berlins und die kommunale Wohnungswirtschaft (WoWi) werden in den nächsten Jahren kontinuierlich ihr Angebot an Ladeinfrastruktur auf- und ausbauen. Zielsetzungen Seit der Einführung des Berliner Modells im Jahr 2015 müssen Betreiber einen öffentlich-rechtlichen Betreibervertrag mit dem Land abschließen, um im öffentlichen Straßenland Ladepunkte errichten und betreiben zu können. Durch die vertraglich festgelegten Auflagen für Betreiber soll u. a. sichergestellt werden, dass durch den Ladeinfrastrukturausbau die sehr knappen verfügbaren Flächen im öffentlichen Raum Berlins möglichst effizient genutzt werden können. Zentral ist hier, dass über die Vorgaben des Berliner Modells die betreiberübergreifende Zugänglichkeit der Ladeinfrastruktur für alle E-Fahrzeug-Nutzenden sichergestellt wird. Die Ziele der SenUVK sind - der Einstieg in ein postfossiles Verkehrssystem, - die Sicherung der Erreichbarkeit, - die Verbesserung der örtlichen Luftqualität, - die Verminderung des Verkehrslärms, - der Beitrag zum Klimaschutz und - einer stadtverträglichen Gestaltung der Ladeinfrastruktur. Diese Ziele sollen durch einen diskriminierungsfreien und interoperablen Zugang zur Ladeinfrastruktur gewährleistet werden. Des Weiteren wird direkt mit den Bezirken und mit kommunalen Kunden wie der BIM, der kommunalen Wohnungswirtschaft (z.B. Gesobau, Gewobag) und auch der privaten Wohnungswirtschaft und weiteren privaten Kunden die Ladeinfrastruktur an einer Vielzahl von Standorten in Berlin ausgebaut. Um Leistungen des technischen Kundendienstes zu beschaffen, führen die BSW KP für die BSW EP eine gemeinsame Beschaffung durch. Mit dem wirtschaftlichsten Bieter soll hierzu sowohl ein Vertrag mit der BSW KP und ein identischer Vertrag mit der BSW EP geschlossen werden (2 Verträge). Angaben zum Verfahren Dieses Leistungsverzeichnis beschreibt die vom Anbieter bereitzustellenden Anforderungen an eine technische Kundenhotline. Das System verbleibt im Eigentum des Dienstleistungsunternehmens und steht nur für die Vertragslaufzeit den Zwecken der Berliner Stadtwerke zur Verfügung. Die vom Dienstleistungsunternehmen zu erbringenden Anforderungen werden in diesem Leistungsverzeichnis und der dazugehörigen Leistungsbeschreibung als weitere Anlage zum Vertrag geregelt. Zielsetzung Zielsetzung ist die vom Berliner Senat geforderte Errichtung einer technischen Hotline für die Kunden der öffentlichen LIS im Land Berlin sowie die Betreuung weiterer kommunaler und privater Kunden. Die Bereitstellung des Hotline-Services soll eine 24-Stunden Lösung sein, an 365 Tagen im Jahr. Die Hotline ist hierbei mit Personal zu besetzen, welches Zugriff auf die Fernwartung der LIS über ein vom AG bereitgestelltes Backend-System hat. Die Anrufe der Kunden werden dabei unverzüglich entgegengenommen und in einer vorgegebenen Bearbeitungsfrist bearbeitet. Zeitplan Die Übernahme der öffentlichen LIS ist zum 01.07.2026 geplant. Spätestens bis dahin muss der Hotline-Service mit geschultem Personal und eventuell angebundenen Schnittstellen bereitstehen und implementiert sein. Entsprechend der Bearbeitung innerhalb der zu beachtenden Prozessketten und Fristigkeiten, auch unter Berücksichtigung von Test- und Schulungszeiten, ergeben sich aus Sicht der BSW KP/BSW EP für die Bereitstellung der Dienstleistungen jeweils unterschiedliche Termine, die zusammen in einem vom Auftragnehmer (AN) bereitgestellten Projektplan/Zeitplan beschlossen und abgebildet werden.

Interne Kennung: LOT-0000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Zwei optionale Verlängerungen um jeweils ein Jahr.

5.1.3. Geschätzte Dauer

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Verlängerung des Vertrages um 2 x 1 Jahr

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Erfüllung sozialer Zielsetzungen

Beschreibung: Anforderungen nach dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG) und der Frauenförderverordnung des Landes Berlin (FFV)

Gefördertes soziales Ziel: Sonstiges

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Fachliche Anforderungen

Beschreibung: Fachliche Anforderungen

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 85

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://vergabekooperation.berlin/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19be07a13ad-55295e341ab3e7b6

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://vergabekooperation.berlin/NetServer/>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 19/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 57 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Fehlende Unterlagen, deren Vorlage mit dem Angebot gefordert waren, werden entsprechend der gesetzlichen Regelungen nachgefordert. Die Nachreichung hat ausschließlich über das Bietercockpit /Nachrichten zu erfolgen.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Hinweis: Es bestehen gesonderte

Anforderungen nach dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG), siehe Vergabeunterlagen.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Vergabekammer des Landes Berlin

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Berlin

Informationen über die Überprüfungsfristen: Innerhalb von 10 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergab

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Berliner Wasserbetriebe

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Vergabekammer des Landes Berlin

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Berliner Wasserbetriebe

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: Berliner Wasserbetriebe

Registrierungsnummer: DE136630247

Postanschrift: Neue Jüdenstr. 2

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10179

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland
Kontaktperson: Einkauf Lieferungen und Leistungen
E-Mail: vergabe-l@bwb.de
Telefon: 0 0 0
Fax: 0 0 0
Internetadresse: www.bwb.de
Profil des Erwerbers: <https://vergabekooperation.berlin/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: UST-ID DE296830277
Postanschrift: Martin-Luther-Straße 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@senwtf.berlin.de
Telefon: +49 30-90138316
Fax: +49 30-90137613
Internetadresse: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-7005

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: UST-ID DE296830277
Postanschrift: Martin-Luther-Straße 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@senwtf.berlin.de
Telefon: +49 30-90138316
Fax: +49 30-90137613
Internetadresse: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-7006

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: UST-ID DE296830277
Postanschrift: Martin-Luther-Straße 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@senwtf.berlin.de

Telefon: +49 30-90138316

Fax: +49 30-90137613

Internetadresse: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

8.1. ORG-7007

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

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

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 5ce290ab-a709-4639-ab84-49c61b68c3e1 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 16/02/2026 17:07:15 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 114197-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 34/2026

Datum der Veröffentlichung: 18/02/2026