

114197-2026 - Competition

Germany – Telephone switchboard services – Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

OJ S 34/2026 18/02/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Berliner Wasserbetriebe

Email: vergabe-l@bwb.de

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

Description: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur

Procedure identifier: a965c3c1-49da-4d07-84eb-3979f6bb1391

Internal identifier: EK-L_EC-2026-0004

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Neue Jüdenstr. 2

Town: Berlin

Postcode: 10179

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

2.1.4. General information

Additional information: 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.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

Corruption:
 Participation in a criminal organisation:
 Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:
 Breaching of obligations in the fields of environmental law:
 Money laundering or terrorist financing:
 Fraud:
 Child labour and including other forms of trafficking in human beings:
 Insolvency:
 Breaching of obligations in the fields of labour law:
 Assets being administered by liquidator:
 Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:
 Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:
 Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:
 Grave professional misconduct:
 Early termination, damages, or other comparable sanctions:
 Breaching of obligations in the fields of social law:
 Breaching obligation relating to payment of social security contributions:
 Business activities are suspended:
 Breaching obligation relating to payment of taxes:
 Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Technische Hotline für die Kunden der öffentlichen Ladeinfrastruktur
 Description: 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.

Internal identifier: LOT-0000

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Options:

Description of the options: Zwei optionale Verlängerungen um jeweils ein Jahr.

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/07/2026

Duration end date: 30/06/2028

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Verlängerung des Vertrages um 2 x 1 Jahr

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für: other-sme#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: Fulfilment of social objectives

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

Social objective promoted: Other

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Fachliche Anforderungen

Description: Fachliche Anforderungen

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 85

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabekooperation.berlin/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19be07a13ad-55295e341ab3e7b6

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://vergabekooperation.berlin/NetServer/>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 19/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 57 Days

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.
Additional information: 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.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Hinweis: Es bestehen gesonderte Anforderungen nach dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG), siehe Vergabeunterlagen.

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Vergabekammer des Landes Berlin

Review organisation: Vergabekammer des Landes Berlin

Information about review deadlines: Innerhalb von 10 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergab

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Berliner Wasserbetriebe

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Landes Berlin

Organisation receiving requests to participate: Berliner Wasserbetriebe

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Official name: Berliner Wasserbetriebe

Registration number: DE136630247

Postal address: Neue Jüdenstr. 2

Town: Berlin

Postcode: 10179

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Contact point: Einkauf Lieferungen und Leistungen

Email: vergabe-l@bwb.de
Telephone: 0 0 0
Fax: 0 0 0
Internet address: www.bwb.de
Buyer profile: <https://vergabekooperation.berlin/>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin
Registration number: UST-ID DE296830277
Postal address: Martin-Luther-Straße 105
Town: Berlin
Postcode: 10825
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: vergabekammer@senwtf.berlin.de
Telephone: +49 30-90138316
Fax: +49 30-90137613
Internet address: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-7005

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin
Registration number: UST-ID DE296830277
Postal address: Martin-Luther-Straße 105
Town: Berlin
Postcode: 10825
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: vergabekammer@senwtf.berlin.de
Telephone: +49 30-90138316
Fax: +49 30-90137613
Internet address: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Roles of this organisation:

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-7006

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin
Registration number: UST-ID DE296830277
Postal address: Martin-Luther-Straße 105
Town: Berlin
Postcode: 10825
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: vergabekammer@senwtf.berlin.de

Telephone: +49 30-90138316

Fax: +49 30-90137613

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

Roles of this organisation:

Mediation organisation

8.1. ORG-7007

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 5ce290ab-a709-4639-ab84-49c61b68c3e1 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 16/02/2026 17:07:15 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 114197-2026

OJ S issue number: 34/2026

Publication date: 18/02/2026