

127288-2026 - Competition

Germany – Call centre – AST-BZ-Server

OJ S 37/2026 23/02/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services - Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Email: fabiola.boening@nvv.de

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: AST-BZ-Server

Description: Der NVV nimmt als Verkehrsverbund im Rahmen der Vorgaben der Aufgabenträger die Belange des Schienenpersonennahverkehrs, des Verbundbusverkehrs und des regionalen Busnahverkehrs wahr und berücksichtigt dabei auch flexible Bedienungsformen. Dazu zählen z. B. Bedarfsverkehre wie AnrufSammelTaxi (AST) sowie andere Formen von "On-Demand-Verkehren". Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale sowie den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister.

Procedure identifier: 333dd4d5-a9f6-4e62-9117-ce61c279c3f4

Internal identifier: 2026_02_19

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 48820000 Servers

2.1.2. Place of performance

Postal address: Rainer-Dierichs-Platz 1

Town: Kassel

Postcode: 34117

Country subdivision (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Country: Germany

Additional information: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

2.1.4. General information

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YG1ME7F#

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 2

Terms of contract:

Maximum number of lots for which contracts can be awarded to one tenderer: 2

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds:

Participation in a criminal organisation:

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:

Money laundering or terrorist financing:

Fraud:

Corruption:

Child labour and including other forms of trafficking in human beings:

Breaching obligation relating to payment of taxes:

Breaching obligation relating to payment of social security contributions:

Breaching of obligations in the fields of environmental law:

Breaching of obligations in the fields of social law:

Breaching of obligations in the fields of labour law:

Insolvency:

Assets being administered by liquidator:

Business activities are suspended:

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

Grave professional misconduct:

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:

Early termination, damages, or other comparable sanctions:

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: AST-Buchungszentrale

Description: Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister, der die gesamte Abwicklung und Bearbeitung telefonischer Buchungen von bedarfsgesteuerten Verkehren im NVV-Gebiet sowie weiterer damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Leistung wird als Los 1 ausgeschrieben. Für den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen kompetenten Dienstleister, der die gesamte Installation und den Betrieb der notwendigen Serverinfrastruktur für die bedarfsgesteuerten Verkehre im NVV-Gebiet sowie aller damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Dienstleistung wird als Los 2 ausgeschrieben.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Postal address: Rainer-Dierichs-Platz 1

Town: Kassel

Postcode: 34117

Country subdivision (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Country: Germany

Additional information: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/06/2026

Duration end date: 31/05/2030

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

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

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

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und Integrationsunternehmen

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Los 1: Konzept zum Info- und Störungsmanagement: In diesem Konzept soll dargestellt werden, wie aktuelle Informationen inklusive gemeldeter Störungen verarbeitet und den Agent*innen zugänglich gemacht werden Konzept zur Qualitätssicherung und Schulungskonzept.

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Criterion: References on specified works

Description of selection criterion: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich

der Buchung, Bearbeitung und Abwicklung von AST-Fahrten oder vergleichbaren bedarfsgesteuerten Verkehrsangeboten möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 1 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner, dem Leistungszeitraum, der Buchungssoftware und der Größenordnung (Buchungsvolumen) enthalten. Gefordert wird eine mindestens 5-jährige Tätigkeit im Bereich der Buchung von Fahrtwünschen für die ÖPNV-, Taxi- oder Mietwagenbranche unter Verwendung einer Buchungssoftware (Mindestbedingung). Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich des Betreibens von Serverinfrastruktur möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 2 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner und dem Leistungszeitraum enthalten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Referenzen für das Los 1 und das Los 2 können durch dieselben Referenzen abgedeckt werden, wobei die geforderten Leistungsinhalte jeweils im Hinblick auf das Los 1 und das Los 2 gesondert darzustellen sind.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren. Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Die Pauschalpreise werden addiert und durch die Zahl der abgefragten (Mengen-) Preise geteilt, um einen Mittelwert zu berechnen. Der niedrigste (gemittelte) Pauschalpreis erhält die Höchstpunktzahl. Dies sind 5 Punkte. Die Punktzahlen der übrigen Preisangebote im Wettbewerb werden nach einer linearen Interpolation hierzu ermittelt. Sodann werden die Punktzahlen mit der Gewichtung multipliziert.

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

Award criterion number: 0,75

Criterion:

Type: Quality

Description: - Schulungskonzept - Konzept zum Info- und Störungsmanagement Die Anwendung der Qualitätskriterien in Los 1 erfolgt nach dem Schulnotensystem mit der üblichen Wertungsmethodik. Die zuerkannten Punktzahlen werden mit der Gewichtung multipliziert.

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

Award criterion number: 0,25

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Deadline for requesting additional information: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Ad hoc communication channel:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

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: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 8 Weeks

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: Erklärungen und Unterlagen, die mit Angebotsabgabe nicht eingereicht wurden, obwohl sie mit dem Angebot vorzulegen waren, können von der Vergabestelle nachgefordert werden. Die Ermessensausübung zur Nachforderung wird sich nach § 56 Abs. 2, 3 VgV richten.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: Not yet known

Electronic invoicing: Not allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

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

Review organisation: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation receiving requests to participate: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

5.1. Lot: LOT-0002

Title: Serverinfrastruktur

Description: Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister, der die gesamte Abwicklung und Bearbeitung telefonischer Buchungen von

bedarfsgesteuerten Verkehren im NVV-Gebiet sowie weiterer damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Leistung wird als Los 1 ausgeschrieben. Für den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen kompetenten Dienstleister, der die gesamte Installation und den Betrieb der notwendigen Serverinfrastruktur für die bedarfsgesteuerten Verkehre im NVV-Gebiet sowie aller damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Dienstleistung wird als Los 2 ausgeschrieben.

Internal identifier: 2

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48820000 Servers

5.1.2. Place of performance

Postal address: Rainer-Dierichs-Platz 1

Town: Kassel

Postcode: 34117

Country subdivision (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Country: Germany

Additional information: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/06/2026

Duration end date: 31/05/2030

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

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

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

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und Integrationsunternehmen

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Los 1: Konzept zum Info- und Störungsmanagement: In diesem Konzept soll dargestellt werden, wie aktuelle Informationen inklusive gemeldeter

Störungen verarbeitet und den Agent*innen zugänglich gemacht werden Konzept zur Qualitätssicherung und Schulungskonzept.

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Criterion: References on specified works

Description of selection criterion: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich der Buchung, Bearbeitung und Abwicklung von AST-Fahrten oder vergleichbaren bedarfsgesteuerten Verkehrsangeboten möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 1 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner, dem Leistungszeitraum, der Buchungssoftware und der Größenordnung (Buchungsvolumen) enthalten. Gefordert wird eine mindestens 5-jährige Tätigkeit im Bereich der Buchung von Fahrtwünschen für die ÖPNV-, Taxi- oder Mietwagenbranche unter Verwendung einer Buchungssoftware (Mindestbedingung). Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich des Betriebes von Serverinfrastruktur möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 2 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner und dem Leistungszeitraum enthalten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Referenzen für das Los 1 und das Los 2 können durch dieselben Referenzen abgedeckt werden, wobei die geforderten Leistungsinhalte jeweils im Hinblick auf das Los 1 und das Los 2 gesondert darzustellen sind.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren. Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Pauschalpreis

Description: Die Pauschalpreise werden addiert und durch die Zahl der abgefragten (Mengen-) Preise geteilt, um einen Mittelwert zu berechnen. Der niedrigste (gemittelte) Pauschalpreis erhält die Höchstpunktzahl. Dies sind 5 Punkte. Die Punktzahlen der übrigen Preisangebote im Wettbewerb werden nach einer linearen Interpolation hierzu ermittelt. Die höchste addierte Gesamtpunktzahl aller Wertungskriterien entscheidet über die Zuschlagserteilung.

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

Award criterion number: 1

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Deadline for requesting additional information: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Ad hoc communication channel:

URL: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

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: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 8 Weeks

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: Erklärungen und Unterlagen, die mit Angebotsabgabe nicht eingereicht wurden, obwohl sie mit dem Angebot vorzulegen waren, können von der Vergabestelle nachgefordert werden. Die Ermessensausübung zur Nachforderung wird sich nach § 56 Abs. 2, 3 VgV richten.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: Not yet known

Electronic invoicing: Not allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

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

Review organisation: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation receiving requests to participate: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Registration number: HRB 5592

Postal address: Rainer-Dierichs-Platz 1

Town: Kassel

Postcode: 34117

Country subdivision (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Country: Germany

Email: fabiola.boening@nvv.de

Telephone: +49 56170949-0

Internet address: <https://www.nvv.de/>

Buyer profile: <https://www.nvv.de/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Registration number: 06-22630029-17

Town: Darmstadt

Postcode: 64278

Country subdivision (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Country: Germany

Email: poststelle@rpda.hessen.de

Telephone: +49 615-1120

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

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: e97ab8f1-2e6b-4c2d-9641-8f507f2795c3 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 19/02/2026 15:25:19 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 127288-2026
OJ S issue number: 37/2026
Publication date: 23/02/2026