

290450-2026 - Competition

Germany – Call centre – First-Level-Helpdesks für ausgewählte zentrale Statistiken des Statistischen Bundesamtes

OJ S 82/2026 28/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI

Email: B12.23@bescha.bund.de

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: First-Level-Helpdesks für ausgewählte zentrale Statistiken des Statistischen Bundesamtes

Description: First-Level-Helpdesks für ausgewählte zentrale Statistiken des Statistischen Bundesamtes

Procedure identifier: 54d76bf5-0628-4029-be8c-007f163e336a

Internal identifier: B 12.23 - 0217/26/VV : 1

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): 79511000 Telephone operator services

2.1.2. Place of performance

Anywhere

Additional information: Der Erfüllungsort für alle Leistungen laut der vorliegenden Leistungsbeschreibung soll in Räumlichkeiten der Auftragnehmerin, idealerweise in Deutschland bzw. an deutschsprachigen Standorten der Auftragnehmerin, erfolgen.

2.1.3. Value

Maximum value of the framework agreement: 715 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice, Procurement Document

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Siehe Vergabeunterlagen

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: First-Level-Helpdesks für ausgewählte zentrale Statistiken des Statistischen Bundesamtes

Description: Zur Entlastung des Statistischen Bundesamtes von nicht-fachlichen Fragen von Auskunftgebenden bei ausgewählten zentralen Statistiken werden die Leistungen eines externen Dienstleisters für die Beantwortung telefonischer Anfragen (externes Callcenter) benötigt. Er soll ausgewählte nicht-fachliche Anfragen abschließend bearbeiten. Der Höchstwert des Auftragsvolumens der Rahmenvereinbarung beträgt 715.000Euro (netto) für die gesamte Vertragslaufzeit vom 08.08.2026 bis 31.08.2029.

Internal identifier: LOT-0000

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

5.1.2. Place of performance

Anywhere

Additional information: Der Erfüllungsort für alle Leistungen laut der vorliegenden Leistungsbeschreibung soll in Räumlichkeiten der Auftragnehmerin, idealerweise in Deutschland bzw. an deutschsprachigen Standorten der Auftragnehmerin, erfolgen.

5.1.3. Estimated duration

Start date: 08/08/2026

Duration end date: 31/08/2029

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): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice, Procurement Document

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit reichen Sie bitte eine Liste mit mindestens zwei geeigneten Referenzen in Bezug zur gegenständlichen Leistung ein. Stellen Sie Ihre Leistungsfähigkeit für den Auftragsgegenstand und Ihre hierfür relevanten Erfahrungen anhand der Referenzen dar. Zu den Referenzen sind folgende Angaben zu machen: • Beschreibung der ausgeführten Leistungen, • Wert des Auftrages, • Zeitraum der Leistungserbringung, • Angabe der zuständigen Kontaktstelle bei der Auftraggeberin der Referenz mit Anschrift und Kontaktdaten. Darüber hinaus gelten die folgenden Anforderungen an die benannten Referenzen: • Die

Referenzen dürfen nicht älter als drei Jahre sein (gerechnet vom Datum der letzten Leistungserbringung im jeweiligen Referenzprojekt bis zum Tag der Auftragsbekanntmachung /Veröffentlichung). • Als gleichwertig werden Referenzen angesehen, die folgende Merkmale aufweisen: - Gesamtauftragswert in Höhe von mindestens 100.000,-€ netto - Anfragevolumen von 1.000 Anrufen täglich in der Spitze - Kontinuierlicher Leistungserbringungszeitraum von mindestens 3 Monaten • Erfahrungen mit Inbound-Telefonie für (Bundes-)Behörden oder andere öffentliche Auftraggeber, einschließlich Krankenversicherungen, Rentenversicherungen sowie andere Sozialversicherungsträger sind wünschenswert aber nicht zwingend erforderlich Für die Referenzen ist das Formular "Vordruck Referenzen" zu verwenden. Nutzen Sie das Formular sofern erforderlich bitte mehrfach. Es sind nur zwei Referenzen gefordert. Es ist Ihnen unbenommen, weitere Referenzen zu benennen. Da das Austauschen einer fehlerhaften Referenz durch eine nach Ende der Angebotsfrist nachgereichte bedingungsgemäße Referenz nicht möglich ist und in den entsprechenden Fällen den Ausschluss des Bieters nach sich zieht, empfiehlt das Beschaffungsamt des BMI, eine Liste von weiteren als bedingungsgemäß betrachteten Referenzen einzureichen. Das Beschaffungsamt des BMI behält sich darüber hinaus vor, die angegebenen Referenzen durch Rückfrage bei den in den Referenzen genannten Ansprechpersonen zu verifizieren. Angaben, die einer Nachprüfung nicht standhalten, können zum Ausschluss vom Vergabeverfahren führen. Sofern Sie aus berechtigten Geheimhaltungsgründen geforderte Angaben nicht machen können, teilen Sie diese Gründe mit dem Angebot dem Beschaffungsamt des BMI mit und legen Sie einen anderen geeigneten Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit vor. Das Beschaffungsamt des BMI entscheidet sodann nach pflichtgemäßem Ermessen über die Anerkennung des Alternativnachweises. Ein Nachfordern und Beibringen eines anderen (geeigneteren) Nachweises ist nach dem Ende der Angebotsfrist aus vergaberechtlichen Gründen nicht mehr möglich. Bitte berücksichtigen Sie, dass Sie sofern es Ihnen z. B. aus Geheimhaltungsgründen nicht möglich ist, den konkreten Auftragswert anzugeben, den Wert des Auftrags auch in Margen angeben können (bspw. > 100.000 € oder zwischen 100.000 und 200.000 €).

Criterion: Certificates by independent bodies about quality assurance standards
Description of selection criterion: Nachweis "Anforderungen an Kundenkontaktzentren" Bitte reichen Sie mit dem Angebot eine Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 18295 (Anforderungen an Kundenkontaktzentren) oder vergleichbar ein. Die Zertifizierung muss zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe gültig, insbesondere bereits abgeschlossen sein. Nachweis Informationssicherheits-Managementsystem Bitte reichen Sie mit dem Angebot eine Zertifizierung gemäß DIN ISO/IEC 27001:2017 (Informationssicherheits-Managementsysteme) oder vergleichbar ein. Die Zertifizierung muss zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe gültig, insbesondere bereits abgeschlossen sein.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

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

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=856451>

5.1.12. **Terms of procurement**

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=856451>

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: 03/06/2026 11:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 44 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: Siehe Vergabeunterlagen. Mit dem Angebot sind als Beleg für das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen folgende Erklärungen einzureichen: Anlage Eigenerklärung Ausschlussgründe, Anlage Eigenerklärung Sanktionen Russland.

Information about public opening:

Opening date: 03/06/2026 11:31:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

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

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. **Techniques**

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 99

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. **Further information, mediation and review**

Review organisation: Vergabekammer des Bundes

Information about review deadlines: Unternehmen haben einen Anspruch auf Einhaltung der bieter- und bewerberschützenden Bestimmungen über das Vergabeverfahren gegenüber dem öffentlichen Auftraggeber, Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI (BeschA). Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt, ist der Verstoß innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gegenüber dem BeschA zu rügen (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)). Verstöße, die aufgrund der Bekanntmachung oder der Vergabeunterlagen erkennbar sind, müssen spätestens bis zu der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder Angebotsabgabe gegenüber dem BeschA gerügt werden (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 2 und 3 GWB). Teilt das BeschA dem Unternehmen mit, seiner Rüge nicht abhelfen zu wollen, so besteht die Möglichkeit, innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Mitteilung einen Antrag auf Nachprüfung bei der Vergabekammer zu stellen (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 4 GWB). Bieter, deren Angebote für den

Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gemäß § 134 Abs. 1 GWB darüber informiert. Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung dieser Information durch das BeschA geschlossen werden; bei Übermittlung per Fax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist zehn Kalendertage. Sie beginnt am Tag nach Absendung der Information durch das BeschA. Ein Antrag auf Nachprüfung ist schriftlich an die Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt, Kaiser-Friedrich-Straße 16, 53113 Bonn zu richten. Hinweis: Das BeschA ist im Falle eines Nachprüfungsantrags verpflichtet, die Vergabeakten, die auch die abgegebenen Angebote enthalten, an die Vergabekammer weiterzuleiten. Die Beteiligten haben ein Recht auf Akteneinsicht. Um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren, teilen Sie uns konkret mit Bezug auf die entsprechenden Dokumente des Angebotes mit, welche Informationen als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu behandeln sind.

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI

Organisation receiving requests to participate: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Official name: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI

Registration number: t:0049228996100

Postal address: Brühler Straße 3

Town: Bonn

Postcode: 53119

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

Country: Germany

Email: B12.23@bescha.bund.de

Telephone: +49 22899610-1020

Fax: +49 2289961087-1000

Internet address: <http://www.bescha.bund.de>

Roles of this organisation:

Buyer

Central purchasing body awarding public contracts or concluding framework agreements for works, supplies or services intended for other buyers

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Bundes

Registration number: t:022894990

Postal address: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Town: Bonn

Postcode: 53113

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

Country: Germany

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-163

Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-7005

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: 6e3e3f7e-955a-45f0-a37e-63436e143f6b - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 27/04/2026 12:33:54 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 290450-2026

OJ S issue number: 82/2026

Publication date: 28/04/2026