

472663-2026 - Result

Germany – Call centre – Betrieb eines Callcenters (Servicecenter im Auftrag des BMLEH)

OJ S 130/2026 09/07/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

Email: jessica.gierenz@ble.de

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Betrieb eines Callcenters (Servicecenter im Auftrag des BMLEH)

Description: Betrieb eines Callcenters (Servicecenter im Auftrag des BMLEH)

Procedure identifier: 8c4f708d-ab2c-44aa-9fac-59da1f02f9ce

Internal identifier: BA170-25

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

2.1.2. Place of performance

Postal address: Deichmanns Aue 29

Town: Bonn

Postcode: 53179

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

Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Betrieb eines Callcenters (Servicecenter im Auftrag des BMLEH)

Description: Auftragsgegenstand ist die Bereithaltung sowie im Bedarfsfall der Ad-hoc-Einsatz und Betrieb eines Servicecenters einschließlich der Bereitstellung von speziell geschultem Personal. Das Personal des Servicecenters beantwortet telefonisch und/oder per E-Mail eingehende Anfragen.

Internal identifier: LOT-0000

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Es besteht einmalig die Möglichkeit, den Vertrag um weitere zwölf Monate zu den bestehenden Bedingungen bis zum 31.08.2030 zu verlängern. Der Auftraggeber teilt dem Auftragnehmer spätestens drei Monate vor Ende des ursprünglichen Vertragszeitraumes (d. h. bis spätestens zum 31.05.2029) schriftlich (Schriftform § 126 BGB) mit, ob er von der Option Gebrauch macht. Bei der Option handelt es sich um ein einseitiges Gestaltungsrecht des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Ausübung der Option.

5.1.2. Place of performance

Postal address: Deichmanns Aue 29

Town: Bonn

Postcode: 53179

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

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/09/2026

Duration end date: 31/08/2029

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

Information about previous notices:

Identifier of the previous notice: 142831-2026

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Möglichkeit zur Arbeit im Home Office

Description: siehe Vergabeunterlagen

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Name: Erweiterung der Servicezeiten auf 21:00 Uhr bis 9:00 Uhr

Description: siehe Vergabeunterlagen

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Name: Erweiterung der Kontakte auf mehr als 250 pro Stunde im Bedarfsfall

Description: siehe Vergabeunterlagen

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: siehe Vergabeunterlagen

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

Award criterion number: 80

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 Bundes

Information about review deadlines: Die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit i. S. v. § 135 Abs. 1 GWB endet 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung dieser Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

6.1. Result lot identifier: LOT-0000

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners**Winner:**

Official name: aLIVE-Service GmbH

Tender:

Tender identifier: TEN-0001

Identifier of lot or group of lots: LOT-0000

Value of the tender: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: CON-0001

Date of the conclusion of the contract: 06/07/2026

6.1.4. Statistical information**Received tenders or requests to participate:**

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 9

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 9

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 7

Type of received submissions: Tenders from tenderers registered in other European Economic Area countries than the country of the buyer

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from tenders registered in countries outside of the European Economic Area

Number of tenders or requests to participate received: 0

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Official name: Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE)

Registration number: Leitweg-ID: 992-06548-25

Postal address: Deichmanns Aue 29

Town: Bonn

Postcode: 53179

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

Country: Germany

Contact point: Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), Ref. 214/ZV-BMLEH, Deichmanns Aue 29, 53179 Bonn

Email: jessica.gierenz@ble.de

Telephone: +49 228 6845-3234

Fax: +49 228 6845-4518

Internet address: <https://www.ble.de/zv>

Buyer profile: <https://www.ble.de/zv>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Bundes

Registration number: Tel.: +49 2289499-0

Postal address: Kaiser-Friedrich-Straße 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

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0001

Official name: aLIVE-Service GmbH

Size of the economic operator: Small

Registration number: DE289951095

Postal address: Gustav-Ricker-St. 62

Town: Magdeburg

Postcode: 39120

Country subdivision (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

Country: Germany

Roles of this organisation:

Tenderer

Beneficial owner:

Winner of these lots: LOT-0000

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: 4ad185b5-b84d-42fe-ae27-ada36fbc5624 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 08/07/2026 10:50:21 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 472663-2026

OJ S issue number: 130/2026

Publication date: 09/07/2026