

577073-2026 - Competition

Germany – Business development consultancy services – luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog
OJ S 160/2026 20/08/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Email: vergabestelle@bmwe.bund.de

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Description: Der AN unterstützt den AG bei der Kommunikation mit Bürgern (Bürgerdialog) und anderen Zielgruppen zu Themen, die in die Zuständigkeit des BMWF fallen mit Hilfe von Hotlines und über die allgemeine Behördennummer 115. Der AN nimmt alle „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die weitergeleiteten Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sind professionell (schnell, verständlich, höflich) und mit qualitativ hochwertiger Beratungstiefe (kompetent, inhaltlich richtig) in deutscher Sprache zu beantworten. Sofern notwendig, beantwortet der AN Bürgeranfragen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) oder schriftlich und bietet computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMWF-Website mit Bezug zur Beratung (Co-Browsing). Der Leistungsgegenstand umfasst Grundleistungen, die sich an den bisherigen Erfahrungswerten und Leistungsanforderungen orientieren und im Folgenden beschrieben werden: AP 1: Hotline Mittelstand und Existenzgründung AP 2: Einheitliche Behördennummer 115 AP 3: Ad-hoc Hotline (Option)

Procedure identifier: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52

Internal identifier: 17104/004-26#008

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79411100 Business development consultancy services

Additional classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services, 79416000 Public relations services, 75131000 Government services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 600 000,00 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

Corruption: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Fraud: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Participation in a criminal organisation: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Business activities are suspended: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Money laundering or terrorist financing: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Assets being administered by liquidator: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Early termination, damages, or other comparable sanctions: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Grave professional misconduct: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching of obligations in the fields of labour law: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching of obligations in the fields of social law: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching of obligations in the fields of environmental law: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Breaching obligation relating to payment of taxes: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Insolvency: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Description: Der AN unterstützt den AG bei der Kommunikation mit Bürgern (Bürgerdialog) und anderen Zielgruppen zu Themen, die in die Zuständigkeit des BMWF fallen mit Hilfe von Hotlines und über die allgemeine Behördennummer 115. Der AN nimmt alle „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die weitergeleiteten Anrufe der

einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sind professionell (schnell, verständlich, höflich) und mit qualitativ hochwertiger Beratungstiefe (kompetent, inhaltlich richtig) in deutscher Sprache zu beantworten. Sofern notwendig, beantwortet der AN Bürgeranfragen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) oder schriftlich und bietet computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMW-Website mit Bezug zur Beratung (Co-Browsing). Der Leistungsgegenstand umfasst Grundleistungen, die sich an den bisherigen Erfahrungswerten und Leistungsanforderungen orientieren und im Folgenden beschrieben werden: AP 1: Hotline Mittelstand und Existenzgründung AP 2: Einheitliche Behördennummer 115 AP 3: Ad-hoc Hotline (Option)
Internal identifier: 17104/004-26#008

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79411100 Business development consultancy services

Additional classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services, 79416000 Public relations services, 75131000 Government services

Options:

Description of the options: Der Vertrag kann 2x um jeweils 12 Monate, längstens bis zum 31.12.2031, verlängert werden.

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 3 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

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

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Sofern eine Pflicht zur Eintragung in einem der in Anhang XI zur Richtlinie 2014/24/EU (Seite 160) über die öffentliche Auftragsvergabe genannten Register besteht, ist ein Auszug der Eintragung in Textform, der nicht älter als sechs Monate zum Ende der Angebotsfrist ist, vorzulegen. Für Bieter aus Deutschland sind die betreffenden Register das Handelsregister, die Handwerksrolle, das Vereinsregister, das Partnerschaftsregister oder die Mitgliederverzeichnisse der Berufskammern der Länder vorzulegen. Der Beleg ist im Falle einer Bietergemeinschaft von allen Mitgliedern getrennt vorzulegen.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Versicherungsschutz während des gesamten Auftragszeitraums mit einer jährlichen Mindesthaftung von 1.000.000 Euro. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck) über das Vorliegen einer entsprechenden Versicherung bzw. über die Bereitschaft zum Abschluss spätestens zum Zeitpunkt der Auftragserteilung. Diese ist im Falle einer Bietergemeinschaft für alle Mitglieder getrennt vorzulegen.

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Durchschnittlicher Jahresumsatz im Bereich der zu vergebenden Leistung von mind. 500.000 Euro (netto), ermittelt als Durchschnitt der – sofern verfügbar – letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. Bei einer Bietergemeinschaft können die Umsätze zusammengerechnet werden. Bei Eignungsleihe können auch Umsätze von Unterauftragnehmern berücksichtigt werden, sofern sich diese für den Fall der Auftragserteilung bereits zur Auftragsausführung verpflichtet haben (siehe Ziff. 3.3.7). Beleg: Eigenerklärung (Vordruck) über den Umsatz der – sofern verfügbar – letzten drei Geschäftsjahre sowie über die Umsatzentwicklung im laufenden Geschäftsjahr im für den Auftrag relevanten Geschäftsfeld. Diese ist bei einer Bietergemeinschaft oder bei Eignungsleihe für alle Mitglieder, deren Umsatz berücksichtigt werden soll, getrennt vorzulegen.

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Mindestens 16 fest angestellte Mitarbeitende (Vollzeitäquivalente; Teilzeitstellen bzw. geringfügig Beschäftigte können summiert werden), ermittelt als Durchschnitt der – sofern verfügbar – letzten drei Jahre. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck) zur durchschnittlichen jährlichen Beschäftigtenzahl in Vollzeitäquivalenten in den – sofern verfügbar – letzten drei Jahren. Bei einer Bietergemeinschaft oder bei Eignungsleihe muss deutlich werden, welche Teile des beschriebenen Personals zu welchen Mitgliedern der Bietergemeinschaft bzw. zu welchem Unterauftragnehmer gehören.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: - mindestens zwei, maximal 4 Aufträge in den Wertungsbereichen: a) Betrieb von Telefonhotlines für Bundesministerien, oberste Bundes- bzw. Landesbehörden b) schriftliche Bürgerkommunikation (bspw. E-Mail, Kontaktformular, Chat-Bearbeitung) c) computergestützte Hilfestellungen (Chat-Bot) bzw. geführte Navigation zur Unterstützung von Bürgern bei der Nutzung von Webseiten und digitalen Verwaltungsangeboten d) allgemeine Bürgerkommunikation und -beratung in den beiden Themenfeldern Wirtschaft und technische Innovation einschließlich dazugehöriger EU-, Bundes- oder Landesförderprogramme und Krisenkommunikation Bei Überschreiten der Höchstanzahl werden nur die ersten Referenzen bis zum Erreichen der Höchstanzahl zur Wertung herangezogen. Die relevante (Teil-)Leistung muss nach dem 01.01.2021 erbracht worden sein. Aufträge, die bereits vor dem 01.01.2021 begonnen haben, können ebenfalls als Referenz aufgeführt werden, sofern diese auch den Leistungszeitraum bis mindestens 31.12.2022 umfassen. Bieter können auch Referenzen von Unterauftragnehmern einreichen, sofern diese sich für den Fall der Auftragserteilung bereits zur Auftragsausführung verpflichtet haben. Die Referenzaufträge müssen nach Inhalt, Methodik, Umfang und Komplexität mit dem zu vergebenden Auftrag vergleichbar sein, d.h., tragfähige Rückschlüsse auf die für den zu vergebenden Auftrag notwendige Erfahrung und Fachkunde zulassen.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Nichtvorliegen von Interessenkollisionen Der Bieter hat keine Interessen, die mit der Ausführung des Auftrags im Widerspruch stehen und sie nachteilig

beeinflussen könnten. Sofern der Bieter mit der Ausführung des Auftrags im Widerspruch stehende Interessen hat, muss substantiiert und glaubhaft dargelegt werden, dass die konkrete Interessenkollision die Auftragsausführung aufgrund struktureller, personeller und /oder organisatorischer Vorkehrungen nicht nachteilig beeinflussen wird. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck) mit obenstehendem Inhalt.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Leistungsfähigkeit im Fall der Eignungsleihe

Selbstverpflichtung des betreffenden Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber, bei einer Auftragserteilung die betreffenden Leistungen zu erbringen. Beleg:

Nachunternehmerverpflichtungserklärung (Vordruck).

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Nichtvorliegen von Ausschlussgründen Beleg:

Eigenerklärung (Vordruck), dass keiner der in den §§ 123, 124 GWB aufgeführten Ausschlussstatbestände erfüllt ist. Diese ist bei einer Bietergemeinschaft für alle Mitglieder getrennt, bei einer beabsichtigten Unterauftragsvergabe von allen bereits feststehenden Unterauftragnehmern vorzulegen.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Keine Betroffenheit durch die Russland-Sanktionen

Bewerber dürfen nicht von Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833 /2014 des Rates vom 31. Juli 2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren betroffen sein. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck); bei einer Bietergemeinschaft von allen Mitgliedern.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Bieter müssen die Einhaltung der Ausführungsbedingungen (Ziffer 3.3 der Leistungsbeschreibung) gewährleisten. Hierzu sind folgende Belege

einzureichen: Beleg: Eigenerklärung Sicherheitsüberprüfung (Vordruck) zur Bereitschaft der Bieter, die für die Leistungserbringung vorgesehenen Mitarbeitenden im Bedarfsfall nach erfolgter Zuschlagserteilung einer Sicherheitsüberprüfung zu unterziehen. Diese ist bei einer beabsichtigten Unterauftragsvergabe ebenfalls von allen bereits feststehenden Unterauftragnehmern vorzulegen.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Personal (25%); Arbeitsorganisation und -abläufe (25 %); Umsetzungskonzept (50 %) mit zwei Unterkriterien: Operative Umsetzung (35 %) und Beispielaufgabe (15 %)

Description: Personal; Arbeitsorganisation und -abläufe; Umsetzungskonzept (50 %)

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis (50 %)

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Es kommt die modifizierte UfAB II-Methode zur Anwendung. Die qualitativen Kriterien gehen zu 50 % in die Gesamtwertung ein. Der Preis macht 50 % der Gesamtwertung aus.

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=883709>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

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: 21/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

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: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

Terms of contract:

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

Electronic invoicing: Required

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 Bundes

Review organisation: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Information about review deadlines: Unternehmen haben einen Anspruch auf Einhaltung der schützenden Bestimmungen über das Vergabeverfahren gegenüber dem öffentlichen Auftraggeber, Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE). Ein Antrag auf Nachprüfung ist schriftlich an die Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt zu richten. Die Einreichung eines Nachprüfungsantrags per E-Mail an vk@bundeskartellamt.bund.de ist nach Angaben des Bundeskartellamts nur mit qualifizierter elektronischer Signatur möglich. Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt voraus, dass die geltend gemachten Vergabeverstöße vorab gegenüber dem Auftraggeber gerügt wurden. Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt, ist der Verstoß innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen bei der Vergabestelle des BMWE (s. Ziffer I.1) zu rügen (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 GWB). Verstöße, die bereits aufgrund der Bekanntmachung oder der Vergabeunterlagen erkennbar sind, müssen spätestens bis zu der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder Angebotsabgabe gegenüber der Vergabestelle des BMWE gerügt werden (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 2 und 3 GWB). Ein Nachprüfungsantrag bei der Vergabekammer ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Vergabestelle des BMWE, einer Rüge nicht abhelfen zu

wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist zudem unzulässig, wenn der Zuschlag durch das BMW-E bereits erfolgt ist, bevor die Vergabekammer das BMW-E über den Antrag auf Nachprüfung informiert hat (§§ 168 Abs. 2 Satz 1, 169 Abs. 1 GWB). Bieter, deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag durch die Vergabestelle des BMW-E darüber informiert. Die Zuschlagserteilung ist möglich zehn Kalendertage nach Absendung dieser Information an die unterlegenen Bieter auf elektronischem Weg (§ 134 GWB). Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch die Vergabestelle des BMW-E; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. Auf die prozessualen Vorschriften der §§ 160 ff. GWB wird zudem hingewiesen. Hinweis: Das BMW-E 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 more information on the review procedures: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

8. Organisations

8.1. ORG-0000

Official name: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Registration number: BMW-E - Zentrale Vergabestelle

Town: Berlin

Postcode: 10115

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Email: vergabestelle@bmwe.bund.de

Telephone: 000

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0001

Official name: Vergabekammer des Bundes

Registration number: Vergabekammer des Bundes

Town: Bonn

Postcode: 53113

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

Country: Germany

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Roles of this organisation:

Mediation organisation

8.1. ORG-0002

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: de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4 - 04
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 19/08/2026 09:06:31 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 577073-2026
OJ S issue number: 160/2026
Publication date: 20/08/2026