

579891-2026 - Licitación

Alemania – Centro de llamadas – Fortführung der Hotline für den Verbraucherservice Energie
OJ S 161/2026 21/08/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Bundesnetzagentur
Correo electrónico: Z25.Postfach@bnetza.de
Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal
Actividad del poder adjudicador: Asuntos económicos

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Fortführung der Hotline für den Verbraucherservice Energie
Descripción: Fortführung der Hotline für den Verbraucherservice Energie im Zeitraum 01.01.2027 - 30.06.2028 mit der Option für den Auftraggeber zur Verlängerung um zweimal 1 Jahre
Identificador del procedimiento: c866a48a-eec8-46c5-a620-dd659806c126
Identificador interno: Z25-2-2026-0008
Tipo de procedimiento: Abierto
El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Tulpenfeld 4
Localidad: Bonn
Código postal: 53113
Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemania
Información complementaria: Dienstleistungserbringung erfolgt beim Auftragnehmer

2.1.4. Información general

Base jurídica:
Directiva 2014/24/UE
vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio, Documento de contratación
Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Maßgeblich sind die Vorschriften des §§ 123, 124 GWB sowie KSG, AVV Klima, KWG, BGG, LKSG
Corrupción:
Participación en una organización delictiva:

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental:
Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo:
Fraude:
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos:
Insolvencia:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral:
Activos que están siendo administrados por un liquidador:
Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento:
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación:
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
:
Falta profesional grave:
Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social:
Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social:
Las actividades empresariales han sido suspendidas:
Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos:
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Fortführung der Hotline für den Verbraucherservice Energie
Descripción: Fortführung der Hotline für den Verbraucherservice Energie im Zeitraum 01.01.2027 - 30.06.2028 mit der Option für den Auftraggeber zur Verlängerung um zweimal 1 Jahre
Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas
Opciones:
Descripción de las opciones: Die Leistung kann einseitig durch den Auftraggeber optional 2x um 12 Monate verlängert werden.

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Tulpenfeld 4
Localidad: Bonn
Código postal: 53113
Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemania
Información complementaria: Dienstleistungserbringung erfolgt beim Auftragnehmer

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/01/2027
Fecha de finalización de la duración: 30/06/2028

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio, Documento de contratación

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Bitte bestätigen Sie, dass Sie auf Verlangen in der Lage sind drei Referenzen beizufügen, deren Vertragsende nicht länger als drei Jahre -gerechnet ab dem Tag der initial festgelegten Angebotsfrist- zurückliegt. Die Referenzen müssen hinsichtlich Leistungsgegenstand und Umfang mit der ausgeschriebenen Leistung vergleichbar sein. Es soll mindestens eine Referenz von einem öffentlichen Auftraggeber sein. Mindestens eine Referenz soll einen energiewirtschaftlichen Schwerpunkt beinhalten. Der Auftraggeber der Referenzprojekte kann zunächst anonymisiert werden, wenn dabei der Geschäftsbereich oder die Branche erkennbar sind. Die Referenzen sind auf Verlangen der ausschreibenden Stelle vorzulegen. Dafür ist Anlage 04f der Vergabeunterlagen zu verwenden. Es steht Ihnen frei dieses Dokument dem Angebot direkt in Nr. 2f ausgefüllt beizufügen.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Es ist ein Nachweis einer gedeckten (Berufs-) Haftpflichtversicherung, die Personen-, Sach- und Vermögensschäden mindestens in Höhe des zweifachen Auftragswerts (= Gesamtwert Ihres Angebots gemäß Angebotsvordruck exkl. Reise- und Übernachtungskosten) im Falle der Auftragserteilung) abdeckt, oder - falls noch nicht abgeschlossen - eine Eigenerklärung, dass eine solche Haftpflichtversicherung im Falle des Auftragserteilung abgeschlossen wird, den Angebotsunterlagen beizufügen. Bis zur vorgenannten Mindestversicherungshöhe darf der Nachweis eine maximale Selbstbeteiligung in Höhe von 5% Ihres Angebotswertes gemäß Angebotsvordruck, höchstens aber 20.000 € vorsehen. Eine Bestätigung mit ""Ja"" entspricht der Abgabe der Eigenerklärung. Sofern Sie dem Angebot bereits einen Versicherungsnachweis beifügen möchten, fügen Sie diesen Ihrem Angebot bitte in Anlage 1e bei. Die Abgabe einer Eigenerklärung, dass diese Versicherung vorliegt, reicht jedoch zunächst aus. Der Nachweis ist der ausschreibenden Stelle auf Verlangen vorzulegen. Diese Erklärung gilt auch für alle im Rahmen des Angebots benannten Mitglieder einer Bietergemeinschaft. Eine entsprechende Haftpflichtversicherung muss für jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft vorliegen.

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: - Unternehmensdarstellung - Darstellung Aufgabenverteilung - Eigenerklärung zum Nichtvorliegen zwingender Ausschlussgründe - Eigenerklärung Art. 5k der VO 833/2014 - Eigenerklärung zur Einhaltung des Mindestlohns - Ressourcenverfügbarkeit Subunternehmen - Bietergemeinschaftserklärung - Eigenerklärung Wettbewerbsregister - Eigenerklärung Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) + Gesetz über den Datenschutz und den Schutz der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei digitalen Diensten (TDDDG) Details sind der Anlage 04 zu entnehmen.

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Bitte bestätigen Sie, dass Sie in den vergangenen drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2025, 2024, 2023) jeweils einen Umsatz von mindestens 665.000,- EUR erwirtschaftet haben. Die konkreten Zahlen sind auf Verlangen in Nr. 2c Ihres Angebotes darzustellen.

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: Für den Bieter / jedes Mitglied der Bietergemeinschaft ist zu erklären, dass das Unternehmen beim Handelsregister oder einem gleichwertigen Register des Ursprungslandes registriert ist (1. gelbes Feld). Geben Sie bitte den Namen des Handelsregisters oder des gleichwertigen Registers des Ursprungslandes (2. gelbes Feld) sowie die HR-Nr., unter der Sie registriert sind, und die Umsatzsteuer-ID(3. gelbes Feld) an. Sofern Sie keiner Registrierungspflicht unterliegen, teilen Sie dies ebenso mit. Sollten Sie ein Einzelunternehmen sein, geben Sie bitte Ihren vollständigen Namen, Geburstname, Geburstdatum und Geburtsort an.

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Leistung gemäß Bewertungsmatrix

Descripción: Leistung gemäß Bewertungsmatrix

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preis

Descripción: kalkulatorischer Angebotspreis gemäß Leistungsverzeichnis

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=884620>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884620>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: Permitida

Plazo de recepción de ofertas: 22/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 69 Días

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Nachforderungen möglich, soweit vergaberechtlich zugelassen.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammern des Bundes

Información sobre los plazos de revisión: Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein

Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Bundesnetzagentur

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Bundesnetzagentur

Organización que recibe solicitudes de participación: Bundesnetzagentur

8. Organizaciones

8.1. ORG-7001

Denominación oficial: Bundesnetzagentur

Número de registro: DE 811318584

Dirección postal: Canisiusstraße 21

Localidad: Mainz

Código postal: 55122

Subdivisión del país (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)

País: Alemania

Correo electrónico: Z25.Postfach@bnetza.de

Teléfono: +49 6131180

Fax: +49 6131185600

Dirección de internet: <http://www.bnetza.de/beschaffung>

Perfil de comprador: <http://www.bnetza.de/beschaffung>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-7004

Denominación oficial: Vergabekammern des Bundes

Número de registro: nicht bekannt

Dirección postal: Villemombler Straße 76

Localidad: Bonn

Código postal: 53123

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de

Teléfono: +49 228-94990

Fax: +49 228-9499163

Dirección de internet: <https://www.bundeskartellamt.de>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7005

Denominación oficial: Bundesnetzagentur

Número de registro: DEA22

Dirección postal: Canisiusstraße 21

Localidad: Mainz

Código postal: 55122

Subdivisión del país (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)

País: Alemania

Correo electrónico: Z25.Postfach@bnetza.de

Teléfono: +49 6131180

Fax: +49 6131185600

Dirección de internet: <http://www.bnetza.de/beschaffung>

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7006

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungssamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 0e0ebf12-36bb-4f39-a796-e7108e1fe094 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 20/08/2026 11:45:07 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 579891-2026

Número de la edición del DO S: 161/2026

Fecha de publicación: 21/08/2026