

127288-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Centre d'appels – AST-BZ-Server

OJ S 37/2026 23/02/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services - Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Adresse électronique: fabiola.boening@nvv.de

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: 333dd4d5-a9f6-4e62-9117-ce61c279c3f4

Identifiant interne: 2026_02_19

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48820000 Serveurs

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Rainer-Dierichs-Platz 1

Ville: Kassel

Code postal: 34117

Subdivision pays (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Pays: Allemagne

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

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YG1ME7F#

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux:

Participation à une organisation criminelle:

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes:

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme:

Fraude:

Corruption:

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains:

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes:

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail:

Insolvabilité:

Biens administrés par un liquidateur:

État de cessation d'activités:

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale:

Faute professionnelle grave:

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence:

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché:

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables:

Fausse déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Rainer-Dierichs-Platz 1

Ville: Kassel

Code postal: 34117

Subdivision pays (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Pays: Allemagne

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

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/06/2026

Date de fin de durée: 31/05/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation est réservée à des ateliers protégés et à des opérateurs économiques dont l'objet principal est l'intégration sociale et professionnelle de personnes handicapées ou défavorisées.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und Integrationsunternehmen

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Critère: Références sur des travaux spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

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.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 0,75

Critère:

Type: Qualité

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.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 0,25

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Date limite de demande d'informations complémentaires: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00)

Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Adresse des documents de marché: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 8 Semaines

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: 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.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Pas encore connu

Facturation électronique: Non autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: 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.

Identifiant interne: 2

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48820000 Serveurs

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Rainer-Dierichs-Platz 1

Ville: Kassel

Code postal: 34117

Subdivision pays (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Pays: Allemagne

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

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/06/2026

Date de fin de durée: 31/05/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation est réservée à des ateliers protégés et à des opérateurs économiques dont l'objet principal est l'intégration sociale et professionnelle de personnes handicapées ou défavorisées.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und Integrationsunternehmen

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Critère: Références sur des travaux spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: 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.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 1

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Date limite de demande d'informations complémentaires: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00)

Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Adresse des documents de marché: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 8 Semaines

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: 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.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Pas encore connu

Facturation électronique: Non autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Numéro d'enregistrement: HRB 5592

Adresse postale: Rainer-Dierichs-Platz 1

Ville: Kassel

Code postal: 34117

Subdivision pays (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: fabiola.boening@nvv.de

Téléphone: +49 56170949-0

Adresse internet: <https://www.nvv.de/>

Profil de l'acheteur: <https://www.nvv.de/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Numéro d'enregistrement: 06-22630029-17

Ville: Darmstadt

Code postal: 64278

Subdivision pays (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: poststelle@rpda.hessen.de

Téléphone: +49 615-1120

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83

Ville: Bonn

Code postal: 53119

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: e97ab8f1-2e6b-4c2d-9641-8f507f2795c3 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 19/02/2026 15:25:19 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 127288-2026

Numéro de publication au JO S: 37/2026

Date de publication: 23/02/2026