

649089-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services de conseil en développement des entreprises – IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

OJ S 182/2026 21/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Adresse électronique: vergabestelle@bmwe.bund.de

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Affaires économiques

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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 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)
Identifiant de la procédure: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52

Identifiant interne: 17104/004-26#008

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79411100 Services de conseil en développement des entreprises

Nomenclature complémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79416000 Services de relations publiques, 75131000 Services des pouvoirs publics

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

2.1.3. Valeur

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

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

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

Participation à une organisation criminelle: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

État de cessation d'activités: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Biens administrés par un liquidateur: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Faute professionnelle grave: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Fausse déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

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

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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 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)
Identifiant interne: 17104/004-26#008

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79411100 Services de conseil en développement des entreprises

Nomenclature complémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79416000 Services de relations publiques, 75131000 Services des pouvoirs publics

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 3 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

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

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

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

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: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: - 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: Leistungsfähigkeit im Fall der Eignungsleihe Selbstverpflichtung des betreffenden Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber, bei einer Auftragserteilung die betreffenden Leistungen zu erbringen. Beleg: Nachunternehmerverpflichtungserklärung (Vordruck).

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualität

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

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

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Preis (50 %)

Description de la méthode à utiliser si la pondération ne peut être exprimée par des critères:
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. Documents de marché

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

Adresse des documents de marché: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=883709>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

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: 29/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 4 Mois

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: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

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 médiation: Vergabekammer des Bundes

Organisation chargée des procédures de recours: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 BMW (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 BMW 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 BMW, 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 bereits erfolgt ist, bevor die Vergabekammer das BMW 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 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; 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 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 qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

8. Organisations

8.1. ORG-0000

Nom officiel: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Numéro d'enregistrement: BMW - Zentrale Vergabestelle

Ville: Berlin

Code postal: 10115

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: vergabestelle@bmwe.bund.de

Téléphone: 000

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Vergabekammer des Bundes

Numéro d'enregistrement: Vergabekammer des Bundes

Ville: Bonn

Code postal: 53113

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

Pays: Allemagne

Adresse électronique: vk@bundeskartellamt.bund.de

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0002

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

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4-04

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 05fe5554-f489-449e-9c9f-3d3a179f9481 - 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: 17/09/2026 15:30:04 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Numéro de publication de l'avis: 649089-2026

Numéro de publication au JO S: 182/2026

Date de publication: 21/09/2026