

346617-2026 - Nadmetanje

**Njemačka – Prateće ili pomoćne usluge prijevoza; usluge putnih agencija – Rahmenvertrag
Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
OJ S 96/2026 20/05/2026
Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Usluge**

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Flughafen Düsseldorf GmbH
E-pošta: konzerneinkauf@dus.com
Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane sa zračnim lukama

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
Opis: Der Düsseldorf Airport ist der viertgrößte Verkehrsflughafen der Bundesrepublik Deutschland. Die Jahrespassagierzahl lag für das Jahr 2025 bei ca. 21 Mio. Passagieren. Für den ordnungsgemäßen Betrieb eines derartigen internationalen Verkehrsflughafens stellt eine serviceorientierte Betreuung von Passagieren ein wichtiges Anliegen dar. Seit September 2023 findet ein kontinuierlicher Ausbau von Self-Service Geräten statt, an denen die Passagiere selbstständig den Check-In-Vorgang sowie die Aufgabe ihres Reisegepäckes im sogenannten 2-Step-Verfahren durchführen können. Gegenstand des vorliegenden Vergabeverfahrens ist die Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der an den Self-Service Geräten eincheckenden Passagiere durch das Service Personal, den sogenannten „Floorwalkern“. Gleichzeitig hat der Flughafen Düsseldorf Bedarf an weiteren personellen Serviceleistungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufes und Verringerung von Wartezeiten sowohl vor dem Check-In, den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes am Flughafen Düsseldorf. Des Weiteren werden Unterstützungsleistungen im Rahmen der Umsetzung des Entry-Exit-Systems im gesamten Schengen-Raum in Form von ersten Hilfestellungen durch den Einsatz von sog. „EES-Service-Personals“ benötigt. Darüber hinaus kann der Dienstleister im Bedarfsfall mit zusätzlichen aber mit den oben genannten Leistungen vergleichbaren Tätigkeiten beauftragt werden. Der Höchstwert, der über diesen Rahmenvertrag (max. Laufzeit 8 Jahre) abgerufen werden kann, beträgt 1.050.848 Stunden. Der Rahmenvertrag wird zunächst für den Zeitraum 01.01.2027 bis 31.12.2029 fest geschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Hinsichtlich einer dahingehenden Möglichkeit der Preisanpassung wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.

Identifikacijska oznaka postupka: 5e472173-5df3-4cb2-b561-98aa3a7cc673

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 63000000 Prateće ili pomoćne usluge prijevoza; usluge putnih agencija

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

Dodatne informacije: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: Verfahrensablauf: Es wird ein einstufiges Verhandlungsverfahren nach § 13SektVO durchgeführt, bei welchem Bewerbungsunterlagen und Angebot zeitgleich elektronisch einzureichen sind, sich anschließend aber grundsätzlich Verhandlungen anschließen. Eine öffentliche Submission findet nicht statt. Bewerbungen, Angebote und auch die sonstige Kommunikation (Bieterfragen o.ä.) erfolgt in elektronischer Form ausschließlich über Subreport. Besondere Anforderungen an elektronische Signaturen werden diesbezüglich nicht gestellt. Lediglich die Verhandlungen/Aufklärungsgespräche vor-Ort Termine werden weiterhin persönlich vor Ort beim Auftraggeber geführt werden. Bieterfragen sind fristgerecht gestellt, wenn sie bis einschließlich 10 Tage vor Angebotsfrist über Subreport gestellt werden. Die fristgerecht eingegangenen Teilnahmeanträge werden zunächst einer formellen und inhaltlichen Prüfung unterzogen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Anschließend werden die indikativen Angebote der letztlich geeigneten Bewerber geprüft. Die Vergabestelle behält sich vor, nach Auswertung der fristgerecht eingegangenen Angebote den Bietern schriftlich oder in Aufklärungsgesprächen Fragen zur Aufklärung des Angebotsinhalts zu stellen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt auch hier vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Mit den geeigneten Bietern, welche form- und fristgerecht ihre Bewerbungen und ihr indikatives Angebot abgegeben haben, ist bei sich aus den Angeboten ableitbarem Bedarf in der Regel eine Angebotspräsentation am Flughafen Düsseldorf geplant, bei der sich aus dem Angebot ergebende Fragen techn., rechtl. und auch kaufm. Art erörtert werden. Die Bieterpräsentationen sind für den Zeitraum 29.06.2026 - 03.07.2026 vor Ort am Flughafen Düsseldorf vorgesehen. Aufgrund der Erkenntnisse der Angebotspräsentation werden die Bieter anschließend in einer zweiten Angebotsrunde dazu aufgefordert erstmalig ein verbindliches Angebot einzureichen. Von dem Ergebnis der Auswertung der ersten verbindlichen Angebote wird es abhängen, mit wie vielen Bietern weitere Verhandlungen (Zeitraum 20.07.2026-23.07.2026) geführt werden. Der Auftraggeber plant, Verhandlungen nur mit Bietern zu führen, die nach der Auswertung der jeweiligen verbindlichen Angebote entsprechend der Zuschlagskriterien (s. Vergabeunterlagen) in die engere Wahl kommen. Dies sollte im Rahmen der jeweiligen Angebote berücksichtigt werden. Mit den verbliebenen Bietern sind eine oder mehrere weitere Verhandlungsrunden geplant, nach denen durch die verbliebenen Bieter ggfls. ein weiteres Zwischenangebot einzureichen ist. Bei diesen Hinweisen handelt es sich nur um eine Groborientierung für die Bieter im Rahmen der Angebotsabgabe. Der Auftraggeber behält sich vor, das Verfahren nach vorheriger Information aller betroffenen Bieter zu ändern, soweit hierdurch keine Wettbewerbsbeeinflussung zu befürchten ist.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Kršenje obveza utvrđenih na temelju isključivo nacionalnih osnova za isključenje: Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen: Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen i.S. d. §§ 123, 124 GWB und nach § 19 Abs. 3 MiLoG. 3) Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) zur Anlage zum BMWK-Rundschreiben vom 14.04.2022 zur Anwendung der Russland Sanktionen im Bereich der Vergabe öffentlicher Aufträge und Konzessionen vom 8. April 2022.

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Servicedienstleistung Passagierbetreuung im Terminalbereich

Opis: Der Flughafen Düsseldorf sucht zur Betreuung der Passagiere sowie der Gepäckaufgabeautomaten einen geeigneten Servicedienstleister. Der Flughafen Düsseldorf (FDG) stellt den Passagieren zum Check-In und zur Aufgabe ihres Reisegepäckes seit September 2023 Self-Service Geräte im sogenannten 2-Step-Verfahren zur Verfügung. Dazu zählen CUSS-Common-Kioske für den Check-In Prozess und BagTag Automaten für den Druck der Gepäcklabel sowie Self-Baggage Drop-Off (SBD) Einrichtungen zur Aufgabe des Reisegepäckes. Diese werden an verschiedenen Check-In Sektionen im Terminal installiert. Zur Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der dort eincheckenden Passagiere sucht die Flughafen Düsseldorf GmbH mit diesem Rahmenvertrag zum 01. Januar 2027 einen leistungsfähigen Dienstleister als Auftragnehmer. Die Tätigkeiten des Service Personals für die Self-Service Geräte (Floorwalker) umfasst die Prozessbegleitung an den Gerätschaften, deren operative Betreuung (z.B. Auffüllen mit Material, Kontrolle der Einsatzbereitschaft, einfache Störungsbeseitigung und –meldung) und die Betreuung und Steuerung der Passagiere während der Aufenthaltsdauer beim Self-Service DUS. Die Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufs und die Verringerung /Vermeidung von Wartezeiten sowohl vor den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes und zur Unterstützung beim Ein- und Ausreiseprozess am Flughafen Düsseldorf soll durchgehend durch qualifiziertes Service-Personal erfolgen. Das Serviceziel besteht darin, die Passagiere in den Bereichen Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen in Abhängigkeit der Anforderungen konkret zu Leiten und zu Steuern, um die Prozessabläufe reibungslos zu gestalten und Wartezeiten zu verringern oder zu vermeiden. Des Weiteren leistet das Service-Personal Unterstützungsleistung und Hilfestellung bei der Registrierung der Passagiere mittels der implementierten Kioske, gem. des seit April 2026 für den gesamten Schengenraum gültigen Entry-Exit-System zur Reduzierung der Bearbeitungszeit für die Ein- und Ausreise an den klassischen Passkontrollboxen der Flugsteige. An einem durchschnittlichen Tag werden etwa 20 Mitarbeiter pro Schicht im 2-Schicht-Betrieb benötigt.

Interna identifikacijska oznaka: LOT-0001 E92616184

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 63000000 Prateće ili pomoćne usluge prijevoza; usluge putnih agencija

Opcije:

Opis opcija: Der Vertrag ist zunächst fest auf die Dauer von 36 Monaten ab dem 01.01.2027 abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsendes von einer der Parteien gekündigt wird.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

Dodatne informacije: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/01/2027

Datum završetka trajanja: 31/12/2029

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 5

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

Dodatne informacije: #Besonders auch geeignet für:startup#

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Upis u trgovački registar

Opis kriterija odabira: Eigenerklärung zur Handelsregisternummer des anbietenden

Unternehmens mit Nennung der entsprechenden Handelsregisternummer und dem dazugehörigen Registergericht.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: Vorlage einer aktuellen und positiv gehaltenen Bankauskunft, z.B. nach Art einer Bank-an-Bank-Auskunft. Die Bankauskunft darf nicht älter als 6 Monate sein

(maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge).

Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: Vorlage der Geschäftsberichte bzw. der Jahresabschlüsse inkl. der Gewinn- und Verlustrechnung für die letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahre..

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Specifični godišnji promet

Opis kriterija odabira: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers für die ausgeschriebene Leistung bzw. für die Leistung, die mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung vergleichbar ist, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

Opis kriterija odabira: Darstellung des Unternehmens und ggf. der Geschäftsbereiche des Bewerbers, möglichst mit Darstellung der Rechtsform, Gründungsjahr, Beschreibung der angebotenen Leistungen, Anzahl der Mitarbeiter (nach Tätigkeitfeldern), Anzahl der Standorte etc. Die Darstellung hat formfrei zu erfolgen.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Eigenangaben zu aktuell laufenden oder erst kürzlich beendeten Referenzaufträgen des Bewerbers aus den vor der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung vergangenen 48 Monaten, bei denen in der Art und Umfang mit der vorliegend ausgeschrieben Leistung (vgl. Vergabeunterlagen) vergleichbare Leistungen durchgeführt wurden unter Benennung (eines) Ansprechpartner(s) beim Auftraggeber mit Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse. Vergleichbar i.d.S. sind passagiernahe Servicedienstleistungen im Schichtdienst an Verkehrsflughäfen mit mindestens 4 Millionen Passagieren im Jahr 2024 und /oder im Jahr 2025 im Sicherheitsbereich des Flughafens mit Zuverlässigkeitsüberprüfung. Mindestanforderung: Es ist mindestens 1 Referenzauftrag anzugeben.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme je Schadensfall i.H.v. mindestens 5 Mio EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden oder ersatzweise bis auf die Prämienzahlung unbedingt eine Bestätigung der Versicherung, dass im Fall des Zuschlags eine Deckungssumme für mindestens 5 Mio EUR pro Personen-, Sach- und Vermögensschäden zugesagt wird. Der Nachweis darf nicht älter als 3 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Angebotspreis gem. Preisblatt 70% (700 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien.

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Auftragsbezogenes Personaleinsatz- sowie Organisationskonzept zu Betriebsaufnahme und Durchführung einschließlich Qualitätssicherung – Gewichtung: 30% (300 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.subreport.de/E92616184>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.subreport.de/E92616184>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 18/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Informacije koje se mogu dopuniti nakon roka za podnošenje:

Ovisno o volji kupca, svi nedostajući dokumenti povezani s ponuditeljem mogu se dostaviti kasnije.

Dodatne informacije: Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gem. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird.

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Siehe Vergabeunterlagen

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: da

Dodatne informacije o sporazumu o povjerljivosti podataka: siehe Vergabeunterlagen

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammer Westfalen

Informacije o rokovima za preispitivanje: Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegen über dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):
Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizacija koja obrađuje ponude: Flughafen Düsseldorf GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Flughafen Düsseldorf GmbH

Registracijski broj: Berichtseinheit-ID 00005934

Poštanska adresa: Flughafenstr. 105

Grad: Düsseldorf

Poštanski broj: 40474

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: konzerneinkauf@dus.com

Tel.: +49 2114212193

Internet: <https://www.dus.com>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Vergabekammer Westfalen

Registracijski broj: 05515-03004-07

Grad: Münster

Poštanski broj: 48147

Zemlja – podregija (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de

Tel.: +49 2514110

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijski broj: 0204:994-DOEVD-83

Grad: Bonn

Poštanski broj: 53119

Zemlja – podregija (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tel.: +49228996100

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 5ddf0ec5-3cf4-4676-9b5c-bf812de8a790 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 17

Datum slanja obavijesti: 18/05/2026 15:21:55 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački

Broj objave obavijesti: 346617-2026

Broj izdanja SL S-a: 96/2026

Datum objave: 20/05/2026