

423732-2026 - Nadmetanje

Njemačka – Pozivni centar – Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

OJ S 117/2026 19/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Bundesdruckerei GmbH

E-pošta: vergabestelle@bdr.de

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće

Djelatnost javnog naručitelja: Ekonomski poslovi

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

Opis: Gegenstand der ausgeschriebenen Leistung ist der Abschluss eines Rahmenvertrages über Callcenter-Leistungen, um das hausinterne Customer-Service-Center der Bundesdruckerei durch externe Anbieter zu unterstützen. Nähere Einzelheiten zum Leistungsgegenstand können der den Vergabeunterlagen beigefügten Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Identifikacijska oznaka postupka: 6fa6670b-5a30-4e02-a64a-edaaa3a64b6b

Interna identifikacijska oznaka: ECA-2026-023

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Kommandantenstraße 18

Grad: Berlin

Poštanski broj: 10969

Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)

Zemlja: Njemačka

Dodatne informacije: Nachfolgende Bestimmungen gelten, sofern die jeweiligen Tatbestandsvoraussetzungen bei Vertragsschluss vorliegen oder während der Laufzeit des Vertrages eintreten könnten. - Sofern der Auftragnehmer Zugriff auf interne Systeme des Auftraggebers erhalten soll, wird folgendes vereinbart: Im Rahmen der Leistungserbringung dürfen durch den Auftragnehmer grundsätzlich weder technisches Equipment des Auftraggebers ins Ausland mitgeführt noch von dort auf die Systeme des Auftraggebers zugegriffen werden. Im Ausnahmefall kann die Mitnahme in und der Zugriff aus einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union durch die Exportkontrollabteilung des Auftraggebers geprüft und in Textform freigegeben werden. - Sofern der Auftragnehmer SaaS-Leistungen anbietet, wird folgendes vereinbart: Die Serverstandorte der Cloud sind in der BR Deutschland. Dem Auftraggeber muss möglich sein, den Nutzerzugriff auf die

vertragsgegenständliche Softwarelösung aus bestimmten Ländern und Regionen technisch zu erschweren bzw. zu unterbinden (bspw. anhand der IP-Adresse des Nutzers). - Sofern Software von einem nicht bestimmten Nutzerkreis von Personen außerhalb des Auftraggebers genutzt werden soll, wird folgende Vereinbarungen getroffen: Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein örtlich unbeschränktes Nutzungsrecht einräumen soll, gilt diese Anforderung nur, soweit anwendbares Exportkontroll- und Sanktionsrecht nicht entgegensteht. - Im Falle von Beistellungen des Auftraggebers gilt folgendes: Eine Verwendung der vom Auftraggeber beigestellten Materialien durch den Auftragnehmer oder ggf. deren Unterauftragnehmer im Ausland (EU und Nicht-EU) ist nur mit vorheriger Prüfung der Exportkontrollabteilung des Auftraggebers und deren Freigabe in Textform zulässig.

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 8 200 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YVWMJRT# Die nach diesem Vertrag zulässigen Höchstwerte betragen: Los 1: 6.270.000 Euro Los 2: 2.750.000 Euro.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Maksimalan broj grupa za koje jedan ponuditelj može dostaviti ponude: 2

Uvjeti ugovora:

Maksimalan broj grupa za koje se ugovori mogu dodijeliti jednom ponuditelju: 1

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest, Dokumentacija o nabavi

Kršenje obveza utvrđenih na temelju isključivo nacionalnih osnova za isključenje: Zwingende bzw. fakultative Ausschlussgründe nach §§ 123 bis 126 GWB Hierzu legen die Bieter mit dem Angebot a) das vollständig ausgefüllte Formblatt "Eigenerklärung zu Ausschlussgründen" und b) das vollständig ausgefüllte Formblatt "Bieterselbstauskunft" unter zwingenden Angaben insbesondere zu Unternehmenssitz, Steuernummer und Umsatz-Steuer-Ident-Nummer, gesetzliche Vertreter, Gesellschafter und Höhe der Gesellschafteranteile, wirtschaftlich Berechtigte und Konzernstruktur vor. Stellt der Auftraggeber das Vorliegen zwingender Ausschlussgründe fest, wird der betroffene Bieter vom Vergabeverfahren ausgeschlossen. Stellt der Auftraggeber das Vorliegen fakultativer Ausschlussgründe fest, wird der Auftraggeber unter Berücksichtigung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes über den Ausschluss des bietenden Unternehmens entscheiden. Der Auftraggeber ist außerdem verpflichtet, vor der Erteilung des Zuschlags abzufragen, ob im Wettbewerbsregister Eintragungen zu demjenigen Bieter vorliegen, an den der Auftrag vergeben werden soll, um zu prüfen, inwiefern für diesen Bieter Gründe für den Ausschluss vom Vergabeverfahren bestehen. Der Auftraggeber wird deshalb hinsichtlich desjenigen Bieters, dessen Angebot für die Zuschlagserteilung vorgesehen ist, einen Auszug aus dem Wettbewerbsregister abfordern. Hierbei handelt es sich mithin nicht um einen durch die Bieter einzureichenden Nachweis. Ebenso behält sich der Auftraggeber vor, hinsichtlich desjenigen Bieters, dessen Angebot für die Zuschlagserteilung vorgesehen ist, einen Auszug aus dem Gewerbezentralregister gemäß § 150a GewO abzufordern und zu prüfen, inwiefern Gründe zum Ausschluss des Bieters vorliegen. Diese Nachweise sind nicht durch die Bieter vorzulegen.

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Callcenter-Leistungen

Opis: Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH agiert als Konzernmutter für ihre Tochtergesellschaften und ist zudem für das Management der Minderheitsbeteiligungen zuständig. Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH ist ein direktes, hundertprozentiges Beteiligungsunternehmen des Bundes; als IT-Sicherheitsunternehmen des Bundes übernimmt sie gesellschaftliche Verantwortung und setzt sich insbesondere für die digitale Souveränität Deutschlands ein. Ihre Tochtergesellschaften bieten dafür Produkte und Lösungen rund um sichere Identitäten, sichere Daten und sichere Infrastruktur für die öffentliche Hand und besonders schutzwürdige Bereiche der Gesellschaft und Wirtschaft an. Mit der vorliegenden Beschaffungsmaßnahme wird das Ziel verfolgt, das hausinterne Customer Service Center der Bundesdruckerei durch externe Anbieter zu unterstützen. Im Zusammenhang mit sämtlichen Leistungen, die die Bundesdruckerei Gruppe im Rahmen diverser Aufträge für ihre Kunden erbringt, leistet das bestehende Customer Service Center der Bundesdruckerei an 24 Stunden am Tag und 365 Tagen im Jahr einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung der Kunden bei unterschiedlichen Fragestellungen sowie zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit. Das Customer Service Center erbringt dabei u.a. Services, die sich auf Fragen und Hilfestellungen im Rahmen der Bedienung oder Nutzung der Lösungen/Produkte der Bundesdruckerei Gruppe beziehen. Die Lösungen/Produkte bewegen sich rund um Dienstleistungen und Technologien für den Schutz digitaler Identitäten, sensibler Daten und IT-Infrastrukturen. Die beschriebenen Leistungen werden aufgeteilt in zwei Mengenlosen vergeben. Der AG geht derzeit von einem Gesamtbeauftragungsvolumen von 965.000 Anfragen über die gesamte Laufzeit von vier Jahren aus. Nähere Einzelheiten zum Leistungsgegenstand können der den Vergabeunterlagen beigefügten Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Kommandantenstraße 18

Grad: Berlin

Poštanski broj: 10969

Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)

Zemlja: Njemačka

Dodatne informacije: Nachfolgende Bestimmungen gelten, sofern die jeweiligen Tatbestandsvoraussetzungen bei Vertragsschluss vorliegen oder während der Laufzeit des Vertrages eintreten könnten. - Sofern der Auftragnehmer Zugriff auf interne Systeme des Auftraggebers erhalten soll, wird folgendes vereinbart: Im Rahmen der Leistungserbringung dürfen durch den Auftragnehmer grundsätzlich weder technisches Equipment des Auftraggebers ins Ausland mitgeführt noch von dort auf die Systeme des Auftraggebers zugegriffen werden. Im Ausnahmefall kann die Mitnahme in und der Zugriff aus einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union durch die Exportkontrollabteilung des Auftraggebers geprüft und in Textform freigegeben werden. - Sofern der Auftragnehmer SaaS-Leistungen anbietet, wird folgendes vereinbart: Die Serverstandorte der Cloud sind in der BR Deutschland. Dem Auftraggeber muss möglich sein, den Nutzerzugriff auf die vertragsgegenständliche Softwarelösung aus bestimmten Ländern und Regionen technisch zu

erschweren bzw. zu unterbinden (bspw. anhand der IP-Adresse des Nutzers). - Sofern Software von einem nicht bestimmten Nutzerkreis von Personen außerhalb des Auftraggebers genutzt werden soll, wird folgende Vereinbarungen getroffen: Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein örtlich unbeschränktes Nutzungsrecht einräumen soll, gilt diese Anforderung nur, soweit anwendbares Exportkontroll- und Sanktionsrecht nicht entgegensteht. - Im Falle von Beistellungen des Auftraggebers gilt folgendes: Eine Verwendung der vom Auftraggeber beigestellten Materialien durch den Auftragnehmer oder ggf. deren Unterauftragnehmer im Ausland (EU und Nicht-EU) ist nur mit vorheriger Prüfung der Exportkontrollabteilung des Auftraggebers und deren Freigabe in Textform zulässig.

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 Godina

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Tag der Zuschlagserteilung und hat eine Grundlaufzeit von 1 (einem) Jahr ("Grundlaufzeit"). Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach der Grundlaufzeit automatisch um 1(ein) weiteres Jahr ("Vertragsverlängerung"), sofern der Auftrag-geber der Vertragsverlängerung nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit widerspricht. Eine Verlängerung der Vertragslaufzeit erfolgt höchstens 3 (drei) Mal, das heißt, eine Vertragsverlängerung über eine Gesamtlaufzeit von 4 (vier) Jahren hinaus erfolgt nicht.

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 5 700 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

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

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

Dodatne informacije: Der geschätzte Auftragswert in Höhe von 8.200.000 Euro teilt sich wie folgt auf: Los 1: 5.700.000 Euro Los 2: 2.500.000 Euro.

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: Auszug aus dem Handelsregister, der den zum Zeitpunkt der Angebotsfrist aktuellen Stand wiedergibt und nicht älter als 3 Monate (bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist) ist

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kriterij: Spezifischer godišnji promet

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Umsatz (in EUR) mit zum ausgeschriebenen Leistungsgegenstand vergleichbaren Leistungen der letzten drei

abgeschlossenen Geschäftsjahre. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zu a) Gesamtanzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bieters beschäftigten Arbeitnehmer; b) Anzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bieters beschäftigten Arbeitnehmer, welche zum ausgeschriebenen Leistungsgegenstand vergleichbare Leistungen erbringen; Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Nachweis von mindestens drei Referenzen aus den letzten drei Jahren bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist gemäß Formblatt "I.4 Referenzerklärung" in Bezug auf nach Art und Umfang vergleichbare Leistungen, jeweils unter Angabe: - des Auftraggebers der Referenz (nebst den hierzu geforderten Angaben im Formblatt "Referenzerklärung"), - der Beschreibung der Referenzleistung(en), - der Erfüllung der Mindestanforderungen, - des Leistungszeitraums, - des Gesamtauftragswertes sowie - des Leistungserbringers. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Die Referenzerklärungen sind grundsätzlich unter Benennung der auf dem entsprechenden Formblatt geforderten Angaben zum Auftraggeber (Name und Anschrift, Branche/Bereich des Auftraggebers und Ansprechpartner nebst Kontaktdaten) einzureichen. Auf die konkrete Benennung des Auftraggebers (Name und Anschrift) sowie des Ansprechpartners (Name und Kontaktdaten) kann ausnahmsweise verzichtet werden, wenn diesen Angaben eine Vertraulichkeitsverpflichtung des Bieters gegenüber dem Referenzauftraggeber entgegensteht. In diesem Fall ist der Auftraggeber so konkret wie möglich zu umschreiben und im Referenz-Formblatt auf das Bestehen einer Vertraulichkeitsverpflichtung hinzuweisen. Mindestanforderungen: - Es sind mindestens drei vergleichbare Referenzprojekte nachzuweisen. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Die Referenzleistungen sind insbesondere dann vergleichbar, wenn mindestens folgende Anforderungen erfüllt sind: o Die Leistung muss im In- und Outbound Bereich erbracht worden sein. o Die Leistung muss über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten durchgängig erbracht worden sein. o Im Schnitt müssen mindestens 5.000 Calls pro Monat im Inbound bearbeitet worden sein. o Der Support muss einen Hintergrund für technische Produkte und Lösungen im IT-Umfeld aufweisen. - Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass die Leistung für einen öffentlichen Auftraggeber erbracht worden ist. - Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass eine 24/7-Hotline betrieben wurde. Die Nichterfüllung der benannten Mindestkriterien führt zum Ausschluss des betroffenen Angebots vom weiteren Vergabeverfahren.

Kriterij: Relevantne obrazovne i profesionalne kvalifikacije

Opis kriterija odabira: Angabe des für die Leistungserbringung verantwortlichen Projektmanagers (vgl. Ziffer 5. der Bieterselbstauskunft) sowie Nachweis, dass dieser über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Customer-Service-Umfeld als Projekt- bzw. Teamleiter verfügt, durch Einreichung eines entsprechenden Kurz-Lebenslaufs (ca. 1 Seite)

Mindestanforderung: Der für die Leistungserbringung verantwortliche Projektmanager muss über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Customer-Service-Umfeld als Projekt- bzw. Teamleiter verfügen. Die Nichterfüllung des benannten Mindestkriteriums führt zum Ausschluss des betroffenen Angebots vom weiteren Vergabeverfahren.

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preis

Opis: Grundlage der Preisbewertung ist der Gesamt-Angebotswertungspreis (Summe aller Wertungspreise je Position) in Zeile 30 des Preisblattes. Nähere Informationen können Ziffer 14d) der Vergabebedingungen entnommen werden.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Qualität der angebotenen Leistung

Opis: Zur Ermittlung der Leistungspunktzahl im Rahmen der Qualitätsbewertung wird eine Bewertung der vom jeweiligen Bieter mit den Angebotsunterlagen eingereichten Konzepte durchgeführt. Nähere Informationen können Ziffer 14d) der Vergabebedingungen sowie der Bewertungsmatrix entnommen werden.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

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: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 71 Dani

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: Der Auftraggeber behält sich vor, bis zum Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist Erklärungen und Nachweise nachzufordern.

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne
Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Im vorliegenden Vergabeverfahren werden besondere Ausführungsbedingungen gemäß § 128 Abs. 2 GWB hinsichtlich der Qualität der Leistungserbringung und des Personaleinsatzes bei der Leistungserbringung festgelegt. Nähere Informationen können Ziffer 4. der Vergabebedingungen entnommen werden.
Elektroničko izdavanje računa: Obvezno
Naručivanje će biti elektroničko: da
Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

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

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informacije o rokovima za preispitivanje: § 160 Abs. 3 GWB: Der Antrag 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 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 gegenüber 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. § 135 Abs. 1 und 2 GWB: (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber 1. gegen § 134 verstoßen hat oder 2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist. (2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Bundesdruckerei GmbH

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Bundesdruckerei GmbH

5.1. Grupa: LOT-0002

Naslov: Callcenter-Leistungen

Opis: Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH agiert als Konzernmutter für ihre Tochtergesellschaften und ist zudem für das Management der Minderheitsbeteiligungen zuständig. Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH ist ein direktes, hundertprozentiges Beteiligungsunternehmen des Bundes; als IT-Sicherheitsunternehmen des Bundes übernimmt

sie gesellschaftliche Verantwortung und setzt sich insbesondere für die digitale Souveränität Deutschlands ein. Ihre Tochtergesellschaften bieten dafür Produkte und Lösungen rund um sichere Identitäten, sichere Daten und sichere Infrastruktur für die öffentliche Hand und besonders schutzwürdige Bereiche der Gesellschaft und Wirtschaft an. Mit der vorliegenden Beschaffungsmaßnahme wird das Ziel verfolgt, das hausinterne Customer Service Center der Bundesdruckerei durch externe Anbieter zu unterstützen. Im Zusammenhang mit sämtlichen Leistungen, die die Bundesdruckerei Gruppe im Rahmen diverser Aufträge für ihre Kunden erbringt, leistet das bestehende Customer Service Center der Bundesdruckerei an 24 Stunden am Tag und 365 Tagen im Jahr einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung der Kunden bei unterschiedlichen Fragestellungen sowie zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit. Das Customer Service Center erbringt dabei u.a. Services, die sich auf Fragen und Hilfestellungen im Rahmen der Bedienung oder Nutzung der Lösungen/Produkte der Bundesdruckerei Gruppe beziehen. Die Lösungen/Produkte bewegen sich rund um Dienstleistungen und Technologien für den Schutz digitaler Identitäten, sensibler Daten und IT-Infrastrukturen. Die beschriebenen Leistungen werden aufgeteilt in zwei Mengenlosen vergeben. Der AG geht derzeit von einem Gesamtbeauftragungsvolumen von 965.000 Anfragen über die gesamte Laufzeit von vier Jahren aus. Nähere Einzelheiten zum Leistungsgegenstand können der den Vergabeunterlagen beigefügten Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Interna identifikacijska oznaka: 2

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Kommandantenstraße 18

Grad: Berlin

Poštanski broj: 10969

Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)

Zemlja: Njemačka

Dodatne informacije: Nachfolgende Bestimmungen gelten, sofern die jeweiligen Tatbestandsvoraussetzungen bei Vertragsschluss vorliegen oder während der Laufzeit des Vertrages eintreten könnten. - Sofern der Auftragnehmer Zugriff auf interne Systeme des Auftraggebers erhalten soll, wird folgendes vereinbart: Im Rahmen der Leistungserbringung dürfen durch den Auftragnehmer grundsätzlich weder technisches Equipment des Auftraggebers ins Ausland mitgeführt noch von dort auf die Systeme des Auftraggebers zugegriffen werden. Im Ausnahmefall kann die Mitnahme in und der Zugriff aus einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union durch die Exportkontrollabteilung des Auftraggebers geprüft und in Textform freigegeben werden. - Sofern der Auftragnehmer SaaS-Leistungen anbietet, wird folgendes vereinbart: Die Serverstandorte der Cloud sind in der BR Deutschland. Dem Auftraggeber muss möglich sein, den Nutzerzugriff auf die vertragsgegenständliche Softwarelösung aus bestimmten Ländern und Regionen technisch zu erschweren bzw. zu unterbinden (bspw. anhand der IP-Adresse des Nutzers). - Sofern Software von einem nicht bestimmten Nutzerkreis von Personen außerhalb des Auftraggebers genutzt werden soll, wird folgende Vereinbarungen getroffen: Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein örtlich unbeschränktes Nutzungsrecht einräumen soll, gilt diese Anforderung nur, soweit anwendbares Exportkontroll- und Sanktionsrecht nicht entgegensteht. - Im Falle von Beistellungen des Auftraggebers gilt folgendes: Eine Verwendung der vom Auftraggeber

beigestellten Materialien durch den Auftragnehmer oder ggf. deren Unterauftragnehmer im Ausland (EU und Nicht-EU) ist nur mit vorheriger Prüfung der Exportkontrollabteilung des Auftraggebers und deren Freigabe in Textform zulässig.

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 Godina

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Tag der Zuschlagserteilung und hat eine Grundlaufzeit von 1 (einem) Jahr ("Grundlaufzeit"). Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach der Grundlaufzeit automatisch um 1(ein) weiteres Jahr ("Vertragsverlängerung"), sofern der Auftrag-geber der Vertragsverlängerung nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit widerspricht. Eine Verlängerung der Vertragslaufzeit erfolgt höchstens 3 (drei) Mal, das heißt, eine Vertragsverlängerung über eine Gesamtlaufzeit von 4 (vier) Jahren hinaus erfolgt nicht.

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 2 500 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

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

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

Dodatne informacije: Der geschätzte Auftragswert in Höhe von 8.200.000 Euro teilt sich wie folgt auf: Los 1: 5.700.000 Euro Los 2: 2.500.000 Euro.

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: Auszug aus dem Handelsregister, der den zum Zeitpunkt der Angebotsfrist aktuellen Stand wiedergibt und nicht älter als 3 Monate (bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist) ist

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kriterij: Spezifischer godišnji promet

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Umsatz (in EUR) mit dem ausgeschriebenen Leistungsgegenstand vergleichbaren Leistungen der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zu a) Gesamtanzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bieters beschäftigten Arbeitnehmer; b) Anzahl der in den letzten drei abgeschlossenen Kalenderjahren jeweils durchschnittlich im Unternehmen des Bieters beschäftigten Arbeitnehmer, welche zum ausgeschriebenen Leistungsgegenstand vergleichbare Leistungen erbringen; Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Nachweis von mindestens drei Referenzen aus den letzten drei Jahren bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist gemäß Formblatt "I.4 Referenzerklärung" in Bezug auf nach Art und Umfang vergleichbare Leistungen, jeweils unter Angabe: - des Auftraggebers der Referenz (nebst den hierzu geforderten Angaben im Formblatt "Referenzerklärung"), - der Beschreibung der Referenzleistung(en), - der Erfüllung der Mindestanforderungen, - des Leistungszeitraums, - des Gesamtauftragswertes sowie - des Leistungserbringers. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Die Referenzerklärungen sind grundsätzlich unter Benennung der auf dem entsprechenden Formblatt geforderten Angaben zum Auftraggeber (Name und Anschrift, Branche/Bereich des Auftraggebers und Ansprechpartner nebst Kontaktdaten) einzureichen. Auf die konkrete Benennung des Auftraggebers (Name und Anschrift) sowie des Ansprechpartners (Name und Kontaktdaten) kann ausnahmsweise verzichtet werden, wenn diesen Angaben eine Vertraulichkeitsverpflichtung des Bieters gegenüber dem Referenzauftraggeber entgegensteht. In diesem Fall ist der Auftraggeber so konkret wie möglich zu umschreiben und im Referenz-Formblatt auf das Bestehen einer Vertraulichkeitsverpflichtung hinzuweisen. Mindestanforderungen: - Es sind mindestens drei vergleichbare Referenzprojekte nachzuweisen. Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen. Die Referenzleistungen sind insbesondere dann vergleichbar, wenn mindestens folgende Anforderungen erfüllt sind: o Die Leistung muss im In- und Outbound Bereich erbracht worden sein. o Die Leistung muss über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten durchgängig erbracht worden sein. o Im Schnitt müssen mindestens 5.000 Calls pro Monat im Inbound bearbeitet worden sein. o Der Support muss einen Hintergrund für technische Produkte und Lösungen im IT-Umfeld aufweisen. - Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass die Leistung für einen öffentlichen Auftraggeber erbracht worden ist. - Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass eine 24/7-Hotline betrieben wurde. Die Nichterfüllung der benannten Mindestkriterien führt zum Ausschluss des betroffenen Angebots vom weiteren Vergabeverfahren.

Kriterij: Relevantne obrazovne i profesionalne kvalifikacije

Opis kriterija odabira: Angabe des für die Leistungserbringung verantwortlichen Projektmanagers (vgl. Ziffer 5. der Bieterselbstauskunft) sowie Nachweis, dass dieser über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Customer-Service-Umfeld als Projekt- bzw. Teamleiter verfügt, durch Einreichung eines entsprechenden Kurz-Lebenslaufs (ca. 1 Seite) Mindestanforderung: Der für die Leistungserbringung verantwortliche Projektmanager muss über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Customer-Service-Umfeld als Projekt- bzw. Teamleiter verfügen. Die Nichterfüllung des benannten Mindestkriteriums führt zum Ausschluss des betroffenen Angebots vom weiteren Vergabeverfahren.

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preis

Opis: Grundlage der Preisbewertung ist der Gesamt-Angebotsbewertungspreis (Summe aller Wertungspreise je Position) in Zeile 30 des Preisblattes. Nähere Informationen können Ziffer 14d) der Vergabebedingungen entnommen werden.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Qualität der angebotenen Leistung

Opis: Zur Ermittlung der Leistungspunktzahl im Rahmen der Qualitätsbewertung wird eine Bewertung der vom jeweiligen Bieter mit den Angebotsunterlagen eingereichten Konzepte durchgeführt. Nähere Informationen können Ziffer 14d) der Vergabebedingungen sowie der Bewertungsmatrix entnommen werden.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

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: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 71 Dani

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: Der Auftraggeber behält sich vor, bis zum Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist Erklärungen und Nachweise nachzufordern.

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

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

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Im vorliegenden Vergabeverfahren werden besondere Ausführungsbedingungen gemäß § 128 Abs. 2 GWB hinsichtlich der Qualität der Leistungserbringung und des Personaleinsatzes bei der Leistungserbringung festgelegt. Nähere Informationen können Ziffer 4. der Vergabebedingungen entnommen werden.
Elektroničko izdavanje računa: Obvezno
Naručivanje će biti elektroničko: da
Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

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

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informacije o rokovima za preispitivanje: § 160 Abs. 3 GWB: Der Antrag 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 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 gegenüber 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. § 135 Abs. 1 und 2 GWB: (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber 1. gegen § 134 verstoßen hat oder 2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist. (2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Bundesdruckerei GmbH

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Bundesdruckerei GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Bundesdruckerei GmbH

Registracijski broj: 992-80152-82

Poštanska adresa: Kommandantenstraße 18

Grad: Berlin
Poštanski broj: 10969
Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)
Zemlja: Njemačka
Kontaktna točka: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)
E-pošta: vergabestelle@bdr.de
Tel.: +49 302598-0
Faks: +49 302598-6074
Internet: <http://www.bundesdruckerei.de/>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Registracijski broj: keine Angabe

Poštanska adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Grad: Bonn

Poštanski broj: 53113

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

Zemlja: Njemačka

E-pošta: vk@bundeskartellamt.bund.de

Tel.: +49 22894990

Faks: +49 2289499163

Internet: <https://www.bundeskartellamt.de/>

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: 237c3916-9082-4d20-ba03-cc5762965e86 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 17/06/2026 17:10:23 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački

Broj objave obavijesti: 423732-2026

Broj izdanja SL S-a: 117/2026

Datum objave: 19/06/2026