

577073-2026 - Verseny

Németország – Üzleti fejlesztési tanácsadó szolgáltatások – luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

OJ S 160/2026 20/08/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

E-mail-cím: vergabestelle@bmwe.bund.de

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Gazdasági ügyek

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Leírás: Der AN unterstützt den AG bei der Kommunikation mit Bürgern (Bürgerdialog) und anderen Zielgruppen zu Themen, die in die Zuständigkeit des BMW E 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 BMW E-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)

Eljárásazonosító: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52

Belső azonosító: 17104/004-26#008

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79411100 Üzleti fejlesztési tanácsadó szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 64214200 Távbeszélő-kisközponti szolgáltatások, 79416000 Public relations szolgáltatások, 75131000 Kormányzati szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

2.1.3. Érték

A becsült érték hÉa (Áfa) nélkül: 600 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

vgv -

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Hirdetmény

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

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

Bűnszervezetben való részvétel: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Terrorista bűncselekmény vagy terrorista tevékenységekkel összefüggő bűncselekmény: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Üzleti tevékenység felfüggesztése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Pénzmosás vagy terrorizmus finanszírozása: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Felszámoló által kezelt vagyon: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

A közbeszerzési eljárásban való részvételből fakadó összeférhetetlenség: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Lejárat előtti megszüntetés, kártérítési követelés vagy egyéb hasonló szankciók: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Gyermekmunka és az emberkereskedelem más formái: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

A nemzeti törvények értelmében a csődhöz hasonló helyzet: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

A tisztán nemzeti kizárási okokban meghatározott kötelezettségek megsértése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Súlyos szakmai köteleességszegés: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Hamis nyilatkozattétel, információk visszatartása vagy a megkívánt iratok be nem mutatása, illetve bizalmas információk szerzése az eljárásról: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Munkajogi kötelezettségek megszegése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Szociális jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Környezetvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

A társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettség megszegése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Az adófizetési kötelezettség megszegése: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

A verseny torzítását célzó megállapodás más gazdasági szereplőkkel: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Közvetlen vagy közvetett részvétel a közbeszerzési eljárás előkészítésében: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

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

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Leírás: 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 BMW-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)
Belső azonosító: 17104/004-26#008

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79411100 Üzleti fejlesztési tanácsadó szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 64214200 Távbeszélő-kisközponti szolgáltatások, 79416000 Public relations szolgáltatások, 75131000 Kormányzati szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: Der Vertrag kann 2x um jeweils 12 Monate, längstens bis zum 31.12.2031, verlängert werden.

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 3 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Bejegyzés a cégregisterbe

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Átlagos éves munkaerő

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: - 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.

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: Leistungsfähigkeit im Fall der Eignungsleihe Selbstverpflichtung des betreffenden Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber, bei einer Auftragserteilung die betreffenden Leistungen zu erbringen. Beleg: Nachunternehmerverpflichtungserklärung (Vordruck).

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

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

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

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Preis

Leírás: Preis (50 %)

Az alkalmazandó módszer ismertetése, ha a súlyozás kritériumokkal nem fejezhető ki: 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. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német
A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=883709>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: német

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 21/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 4 Hónapok

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

A vevő mérlegelése alapján az ajánlattevővel kapcsolatos összes dokumentum benyújtható egy későbbi időpontban.

További információk: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Vergabekammer des Bundes

Felülvizsgálati szervezet: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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 BMWE (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 BMWE 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.

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

8. Szervezetek

8.1. ORG-0000

Hivatalos név: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Regisztrációs szám: BMW - Zentrale Vergabestelle

Város: Berlin

Irányítószám: 10115

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

E-mail-cím: vergabestelle@bmwe.bund.de

Telefonszám: 000

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Vergabekammer des Bundes

Regisztrációs szám: Vergabekammer des Bundes

Város: Bonn

Irányítószám: 53113

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: vk@bundeskartellamt.bund.de

E szervezet szerepei:

Közvetítő szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Regisztrációs szám: 0204:994-DOEVD-83
Város: Bonn
Irányítószám: 53119
Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Ország: Németország
E-mail-cím: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefonszám: +49228996100
E szervezet szerepei:
TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4 - 04
Hirdetményminta típusa: Verseny
A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
A hirdetmény altípusa: 16
A hirdetmény megküldésének dátuma: 19/08/2026 09:06:31 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő
Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: német
A hirdetmény közzétételi száma: 577073-2026
HL S kiadás száma: 160/2026
A közzététel dátuma: 20/08/2026