

346617-2026 - Gara

**Germania – Servizi di supporto e ausiliari nel campo dei trasporti; servizi di agenzie di viaggio –
Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf**

OJ S 96/2026 20/05/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Flughafen Düsseldorf GmbH

E-mail: konzerneinkauf@dus.com

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività aeroportuali

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 5e472173-5df3-4cb2-b561-98aa3a7cc673

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 63000000 Servizi di supporto e ausiliari nel campo dei trasporti; servizi di agenzie di viaggio

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Paese: Germania

Informazioni supplementari: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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.

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: 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. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Servicedienstleistung Passagierbetreuung im Terminalbereich

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0001 E92616184

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 63000000 Servizi di supporto e ausiliari nel campo dei trasporti; servizi di agenzie di viaggio

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Paese: Germania

Informazioni supplementari: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/01/2027

Data di fine durata: 31/12/2029

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 5

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: #Besonders auch geeignet für:startup#

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: Eigenerklärung zur Handelsregisternummer des anbietenden Unternehmens mit Nennung der entsprechenden Handelsregisternummer und dem dazugehörigen Registergericht.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: Vorlage der Geschäftsberichte bzw. der Jahresabschlüsse inkl. der Gewinn- und Verlustrechnung für die letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahre..

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Fatturato annuo specifico

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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 ausgeschriebenen 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

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

Criterio:

Tipo: Qualità

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

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.subreport.de/E92616184>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.subreport.de/E92616184>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 18/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

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

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Siehe Vergabeunterlagen

È richiesto un accordo di non divulgazione: sì

Informazioni supplementari sull'accordo di non divulgazione: siehe Vergabeunterlagen

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer Westfalen

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organizzazione che tratta le offerte: Flughafen Düsseldorf GmbH

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Flughafen Düsseldorf GmbH

Numero di registrazione: Berichtseinheit-ID 00005934

Indirizzo postale: Flughafenstr. 105

Località: Düsseldorf

Codice postale: 40474

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Paese: Germania

E-mail: konzerneinkauf@dus.com

Telefono: +49 2114212193

Indirizzo internet: <https://www.dus.com>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Vergabekammer Westfalen

Numero di registrazione: 05515-03004-07

Località: Münster

Codice postale: 48147

Suddivisione del paese (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Paese: Germania

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

Telefono: +49 2514110

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83

Località: Bonn

Codice postale: 53119

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

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

Telefono: +49228996100

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 5ddf0ec5-3cf4-4676-9b5c-bf812de8a790 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 18/05/2026 15:21:55 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 346617-2026

Numero dell'edizione della GU S: 96/2026

Data di pubblicazione: 20/05/2026