

649089-2026 - Gara

Germania – Servizi di consulenza per lo sviluppo commerciale – luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog
OJ S 182/2026 21/09/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
E-mail: vergabestelle@bmwe.bund.de
Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale
Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Affari economici

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog
Descrizione: 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)
Identificativo della procedura: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52
Identificativo interno: 17104/004-26#008
Tipo di procedura: Aperta
La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 79411100 Servizi di consulenza per lo sviluppo commerciale
Classificazione aggiuntiva (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica, 79416000 Servizi di pubbliche relazioni, 75131000 Servizi governativi

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 600 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

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

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

Partecipazione a un'organizzazione criminale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Cessazione di attività: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Amministrazione controllata: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Grave illecito professionale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

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

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Descrizione: 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)
Identificativo interno: 17104/004-26#008

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79411100 Servizi di consulenza per lo sviluppo commerciale

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica, 79416000

Servizi di pubbliche relazioni, 75131000 Servizi governativi

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Der Vertrag kann 2x um jeweils 12 Monate, längstens bis zum 31.12.2031, verlängert werden.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 3 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

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

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

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: 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.

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Media annuale della forza lavoro

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: - 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.

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: Leistungsfähigkeit im Fall der Eignungsleihe Selbstverpflichtung des betreffenden Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber, bei einer Auftragserteilung die betreffenden Leistungen zu erbringen. Beleg: Nachunternehmerverpflichtungserklärung (Vordruck).

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis (50 %)

Descrizione del metodo da utilizzare se la ponderazione non può essere espressa da criteri: 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. Documenti di gara

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

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=883709>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

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: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 29/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

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: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

Condizioni contrattuali:

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

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

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 di mediazione: Vergabekammer des Bundes

Organizzazione competente per i ricorsi: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Informazioni sui termini per il riesame: 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 yk@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 BMW E 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 E, 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 E bereits erfolgt ist, bevor die Vergabekammer das BMW E 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 E 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 E; 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 E 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Numero di registrazione: BMW E - Zentrale Vergabestelle

Località: Berlin

Codice postale: 10115

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

E-mail: vergabestelle@bmwe.bund.de

Telefono: 000

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Vergabekammer des Bundes

Numero di registrazione: Vergabekammer des Bundes

Località: Bonn

Codice postale: 53113

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

Paese: Germania

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0002

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

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare
:
de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4-04
Motivo principale della modifica
:
Aggiornamento informazioni

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 05fe5554-f489-449e-9c9f-3d3a179f9481 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 17/09/2026 15:30:04 (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: 649089-2026
Numero dell'edizione della GU S: 182/2026
Data di pubblicazione: 21/09/2026