

423732-2026 - Konkurss

Vācija – Informācijas zvanu centrs – Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

OJ S 117/2026 19/06/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Bundesdruckerei GmbH

E-pasts: vergabestelle@bdr.de

Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Ekonomikas lietas

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 6fa6670b-5a30-4e02-a64a-edaaa3a64b6b

Iekšējais identifikators: ECA-2026-023

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Kommandantenstraße 18

Pilsēta: Berlin

Pasta indekss: 10969

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)

Valsts: Vācija

Papildu informācija: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 8 200 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

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

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

vgv -

2.1.5. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru pretendents var iesniegt piedāvājumus: 2

Līguma noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru var piešķirt līgumus vienam pretendētājam: 1

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums, Iepirkuma dokuments

Valsts tiesību aktos noteikto pienākumu neizpilde, kas izraisa izslēgšanu: 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. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Callcenter-Leistungen

Apraksts: 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.

lekšējais identifikators: 1

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Kommandantenstraße 18

Pilsēta: Berlin

Pasta indekss: 10969

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)

Valsts: Vācija

Papildu informācija: 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. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 1 Gads

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 3

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 5 700 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

Papildu informācija: 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. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Reģistrācija tirdzniecības reģistrā

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kritērijs: Specifisks gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Vidējais gada darbaspēks

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atbilstošas izglītības un profesionālās kvalifikācijas

Atlases kritērija apraksts: 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. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Preis

Apraksts: 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 piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 50

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Qualität der angebotenen Leistung

Apraksts: 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 piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 50

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: vācu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Ad hoc saziņas kanāls:

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

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: vācu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jāsaģlabājas derīgam: 71 Dienas

Informācija, ko var papildināt pēc iesniegšanas termiņa beigām:

Pircējs pēc saviem ieskatiem visus ar pretendentu saistītos trūkstošos dokumentus var iesniegt vēlāk.

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

Informācija par publisko atvērsanu:

Atvērsanas datums: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē
Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: 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.
Elektroniskie rēķini: Prasīts
Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā
Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt
Informācija par pārskatīšanas termiņiem: § 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.

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Bundesdruckerei GmbH

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Bundesdruckerei GmbH

5.1. Daļa: LOT-0002

Nosaukums: Callcenter-Leistungen

Apraksts: 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.

lekšējais identifikators: 2

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Kommandantenstraße 18

Pilsēta: Berlin

Pasta indekss: 10969

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)

Valsts: Vācija

Papildu informācija: 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 bereitgestellten 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. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 1 Gads

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 3

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 2 500 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

Papildu informācija: 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. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Reģistrācija tirdzniecības reģistrā

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kritērijs: Specifisks gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Vidējais gada darbaspēks

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atbilstošas izglītības un profesionālās kvalifikācijas

Atlases kritērija apraksts: 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. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Preis

Apraksts: 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 piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 50

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Qualität der angebotenen Leistung

Apraksts: 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 piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 50

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: vācu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Ad hoc saziņas kanāls:

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

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: vācu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 71 Dienas

Informācija, ko var papildināt pēc iesniegšanas termiņa beigām:

Pircējs pēc saviem ieskatiem visus ar pretendentu saistītos trūkstošos dokumentus var iesniegt vēlāk.

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

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: 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.

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmiens

Pamatnolīgums:

Pamatnolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: § 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.

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Bundesdruckerei GmbH

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Bundesdruckerei GmbH

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Bundesdruckerei GmbH

Reģistrācijas numurs: 992-80152-82

Pasta adrese: Kommandantenstraße 18

Pilsēta: Berlin

Pasta indekss: 10969

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)

Valsts: Vācija

Kontaktpunkts: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)

E-pasts: vergabestelle@bdr.de

Tālrunis: +49 302598-0

Fakss: +49 302598-6074

Interneta adrese: <http://www.bundesdruckerei.de/>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Reģistrācijas numurs: keine Angabe

Pasta adrese: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Pilsēta: Bonn

Pasta indekss: 53113

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Valsts: Vācija

E-pasts: vk@bundeskartellamt.bund.de

Tālrunis: +49 22894990

Fakss: +49 2289499163

Interneta adrese: <https://www.bundeskartellamt.de/>

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Reģistrācijas numurs: 0204:994-DOEVD-83

Pilsēta: Bonn

Pasta indekss: 53119

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Valsts: Vācija

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

Tālrunis: +49228996100

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 237c3916-9082-4d20-ba03-cc5762965e86 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 17/06/2026 17:10:23 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: vācu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 423732-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 117/2026

Publicēšanas datums: 19/06/2026