

## 423732-2026 - Mededinging

Duitsland – Telefonisch informatiecentrum – Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

OJ S 117/2026 19/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: Bundesdruckerei GmbH

E-mail: [vergabestelle@bdr.de](mailto:vergabestelle@bdr.de)

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Economische zaken

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 6fa6670b-5a30-4e02-a64a-edaaa3a64b6b

Interne identificatiecode: ECA-2026-023

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

##### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Kommandantenstraße 18

Stad: Berlin

Postcode: 10969

Onderverdeling land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Duitsland

Aanvullende informatie: 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. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 8 200 000,00 EUR

#### **2.1.4. Algemene informatie**

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

##### **Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

#### **2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding**

##### **Voorwaarden voor indiening:**

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 2

##### **Voorwaarden van het contract:**

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund: 1

#### **2.1.6. Gronden voor uitsluiting**

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging, Aanbestedingsstuk

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden:

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. Perceel

---

### 5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Callcenter-Leistungen

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 1

#### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

#### 5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Kommandantenstraße 18

Stad: Berlin

Postcode: 10969

Onderverdeling land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Duitsland

Aanvullende informatie: 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. Geraamde duur**

Looptijd: 1 Jaar

#### **5.1.4. Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 5 700 000,00 EUR

#### **5.1.6. Algemene informatie**

##### **Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

Aanvullende informatie: 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. Strategische aanbestedingen**

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

#### **5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Criterium: Specifieke jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: 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.

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectiecriterium: 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. Gunningscriteria**

##### **Criterium:**

Type: Prijs

Naam: Preis

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

##### **Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Qualität der angebotenen Leistung

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

#### **5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

##### **Ad-hoccommunicatiekanaal:**

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

#### **5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

##### **Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 71 Dagen

##### **Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:**

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen alle ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

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

##### **Informatie over de openbare opening:**

Openingsdatum: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

##### **Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: In het vorliogenden 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.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

#### **5.1.15. Technieken**

##### **Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

##### **Informatie over het dynamische aankoopstysteem:**

Geen dynamisch aankoopstysteem

#### **5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt  
Informatie over de termijnen voor beroep: § 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.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Bundesdruckerei GmbH

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Bundesdruckerei GmbH

#### **5.1. Perceel: LOT-0002**

Titel: Callcenter-Leistungen

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2

#### **5.1.1. Doel**

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

#### **5.1.2. Plaats van uitvoering**

Postadres: Kommandantenstraße 18

Stad: Berlin

Postcode: 10969

Onderverdeling land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Duitsland

Aanvullende informatie: 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. Geraamde duur**

Looptijd: 1 Jaar

#### **5.1.4. Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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 Auftraggeber 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. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 2 500 000,00 EUR

#### **5.1.6. Algemene informatie**

##### **Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

Aanvullende informatie: 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. Strategische aanbestedingen**

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

#### **5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Criterium: Specifieke jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: 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.

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriteria: Angaven 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.

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriteria: Nachweis von mindestens drei Referenzen aus den letzten drei Jahren bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist gemäß Formblatt "I.4 Referenzklärung" in Bezug auf nach Art und Umfang vergleichbare Leistungen, jeweils unter Angabe: - des Auftraggebers der Referenz (nebst den hierzu geforderten Angaben im Formblatt "Referenzklärung"), - 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 Referenzklärungen 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.

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectiecriteria: 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. Gunningscriteria

**Criterium:**

Type: Prijs

Naam: Preis

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Qualität der angebotenen Leistung

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

#### 5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

**Ad-hoccommunicatiekanaal:**

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

#### 5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 71 Dagen

**Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:**

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen alle ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

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

**Informatie over de openbare opening:**

Openingsdatum: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

**Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

#### **5.1.15. Technieken**

##### **Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

##### **Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

#### **5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt  
Informatie over de termijnen voor beroep: § 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.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Bundesdruckerei GmbH

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Bundesdruckerei GmbH

## **8. Organisaties**

---

### **8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Bundesdruckerei GmbH

Registratienummer: 992-80152-82

Postadres: Kommandantenstraße 18

Stad: Berlin

Postcode: 10969  
Onderverdeling land (NUTS): Berlin (DE300)  
Land: Duitsland  
Contactpunt: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)  
E-mail: [vergabestelle@bdr.de](mailto:vergabestelle@bdr.de)  
Telefoon: +49 302598-0  
Fax: +49 302598-6074  
Internetadres: <http://www.bundesdruckerei.de/>

**Rollen van deze organisatie:**

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

**8.1. ORG-0002**

Officiële naam: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Registratienummer: keine Angabe

Postadres: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Stad: Bonn

Postcode: 53113

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

E-mail: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

Telefoon: +49 22894990

Fax: +49 2289499163

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

**Rollen van deze organisatie:**

Organisatie voor beroepsprocedures

**8.1. ORG-0003**

Officiële naam: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registratienummer: 0204:994-DOEVD-83

Stad: Bonn

Postcode: 53119

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefoon: +49228996100

**Rollen van deze organisatie:**

TED eSender

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 237c3916-9082-4d20-ba03-cc5762965e86 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 17/06/2026 17:10:23 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 423732-2026

Nummer uitgave PB S: 117/2026

Datum van bekendmaking: 19/06/2026