

502712-2026 - Mededinging

Duitsland – Telefonisch informatiecentrum – 1875-UP-Contact Center Lösung

OJ S 138/2026 21/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: BWI GmbH

E-mail: bwi.fp.PublicProcurement@bwi.de

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Economische zaken

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: 1875-UP-Contact Center Lösung

Beschrijving: Die BWI GmbH (im Folgenden: "BWI" oder "Auftraggeber = AG") erwägt, eine Rahmenver-einbarung über die zeitlich befristete Überlassung von Softwarelizenzen (Miete) inkl. Soft-warepflege und Support (als Subscription-Modell) sowie Implementierungs-, Migrations- und Schulungsleistungen für eine Contact Center Lösung für den Eigenbedarf und den Endkun-den Bundeswehr (im Folgenden: "Bw") in Höhe von ca. 4.000.000 Euro netto (Obergrenze: ca. 6.000.000 Euro netto, siehe Anlage 1 zum EVV_Auftragswertschätzung) im Wege eines offenen Verfahrens gem. § 14 Abs. 2 VgV zu vergeben. Der Vertrag wird mit einer Laufzeit von vier Jahren Grundlaufzeit abgeschlossen.

Identificatiecode van de procedure: 9f7ba277-c713-4341-89b4-c601353fcc57

Interne identificatiecode: 1875-UP-Contact Center Lösung

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72263000 Software-implementatiediensten, 72260000

Diensten in verband met software

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Auf dem Steinbüchel 22

Stad: Meckenheim

Postcode: 53340

Onderverdeling land (NUTS): Rhein-Sieg-Kreis (DEA2C)

Land: Duitsland

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging, Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Corruptie: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Deelname aan een criminele organisatie: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Vervalsing van de mededinging: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Witwassen van geld of financiering van terrorisme: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Fraude: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Insolventie: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Activa beheerd door vereffenaar: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Gaf valse verklaringen af, hield informatie achter, was niet in staat vereiste documenten te verstrekken of verkreeg vertrouwelijke informatie over deze procedure: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Directe of indirecte betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Ernstige beroepsfout: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van socialezekerheidsbijdragen: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Staking van bedrijfsactiviteiten: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van belastingen: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden: Zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 und 125 GWB hat der Bieter die gesonderte Erklärung als Anlage 7 "Erklärung gem. §§ 123, 124, 125 GWB" zu den Bewerbungsbedingungen vollständig auszufüllen und zu unterschreiben.

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: 1875-UP-Contact Center Lösung

Beschrijving: Für die unter diesem Rahmenvertrag zu erbringenden Vertragsleistungen wird ein geschätztes Abrufvolumen von ca. 4.000.000 € innerhalb der maximalen

Gesamtvertragslaufzeit (Grundlaufzeit von 4 Jahren) ermittelt. Für den Fall, dass sich die zukünftigen Anforderungen an die strategische Ausrichtung des Endkunden ändern, ist der

Auftraggeber berechtigt, Abrufe mit einem Volumen um 50 % bis zum 1,5 fachen des vorgenannten Abrufvolumens vorzunehmen. Somit ergibt sich eine geschätzte Obergrenze von gerundet 6.000.000 €.

Interne identificatiecode: LOT-0000

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72263000 Software-implementatiediensten, 72260000

Diensten in verband met software

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Bonn

Postcode: 53117

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

Land: Duitsland

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Auf dem Steinbüchel 22

Stad: Meckenheim

Postcode: 53340

Onderverdeling land (NUTS): Rhein-Sieg-Kreis (DEA2C)

Land: Duitsland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

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

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: Alle Eignungskriterien sind unter folgendem Direktlink abrufbar: <https://vergabepattform.bwi.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-196f7567705-4ee7f49fce8c9c6a>

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Qualität

Beschrijving: Qualität

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Kosten

Naam: Preis

Beschrijving: Preis

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: https://vergabeplattform.bwi.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19b118caabd-247a3c653d9a7a95

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://vergabeplattform.bwi.de/NetServer/>

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: 20/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 60 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: Die Vergabestelle behält sich vor, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen, insbesondere Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen oder sonstige Nachweise gemäß § 56 VgV /§ 22 Abs. 6 VSVgV nachzufordern. Ein Anspruch der Bieter auf Nachforderung besteht nicht.

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering: Toegestaan

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: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Informatie over de termijnen voor beroep: Es wird auf § 160 GWB mit folgendem Wortlaut verwiesen: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 GWB durch

Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: BWI GmbH
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: BWI GmbH

8. Organisaties

8.1. ORG-7001

Officiële naam: BWI GmbH
Registratienummer: 992-80159-61
Postadres: Karl-Legien-Str. 192
Stad: Bonn
Postcode: 53117
Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Duitsland
Contactpunt: Public Sourcing
E-mail: bwi.fp.PublicProcurement@bwi.de
Telefoon: +49 22259880
Fax: +49 2225988103368
Internetadres: <https://www.bwi.de>
Kopersprofiel: <https://vergabeplattform.bwi.de/NetServer/>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. ORG-7004

Officiële naam: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt
Registratienummer: Vergabekammer des Bundes
Postadres: Kaiser-Friedrich-Straße 16
Stad: Bonn
Postcode: 53113
Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Duitsland
E-mail: yk@bundeskartellamt.bund.de
Telefoon: +49 2289499-0
Fax: +49 2289499-163

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-7005

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

Telefoon: +49228996100

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

8ea41868-c8b3-4d70-82c9-a8b07fa17375-01

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Correctie platform voor bekendmaking

Beschrijving

:

Angebotsfrist aufgrund Bieterfragen verlängert

10.1. Wijziging van een aankondiging

Identificatiecode afdeling: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: e27246c4-3588-4458-aa33-90730b0f36d0 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 20/07/2026 10:21:53 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 502712-2026

Nummer uitgave PB S: 138/2026

Datum van bekendmaking: 21/07/2026