

627323-2026 - Mededinging

Duitsland – Onderzoek en ontwikkeling, en aanverwante adviezen – RV Telefondienstleister
Kundenbefragung
OJ S 176/2026 11/09/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

E-mail: Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: RV Telefondienstleister Kundenbefragung

Beschrijving: Durchführung wissenschaftsbasierter CATI-Interviews bei Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der BA

Identificatiecode van de procedure: 6368bbae-f946-479f-8e91-2397bad21049

Interne identificatiecode: 13-26-00225

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 73000000 Onderzoek en ontwikkeling, en aanverwante adviezen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: bundesweit

Postcode: 00000

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (DEZZZ)

Land: Duitsland

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

vgr -

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Ernstige beroepsfout: Vordrucke D.7 und D.8 (Erklärung zwingende und fakultative

Ausschlussgründe): Eigenerklärungen des Bieters/des bevollmächtigten Mitglieds der

Bietergemeinschaft (BG) zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124

GWB im Zusammenhang mit einer strafrechtlichen Verurteilung, Zahlung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen, sozial- und arbeitsrechtlichen Verpflichtungen, Insolvenz, anderen schweren beruflichen Verfehlungen, wettbewerbsverzerrenden Verhaltensweisen, Interessenkonflikt aus Beratungstätigkeiten, Auskünften und Informationen. Bei Bildung von Bieter- bzw. Bewerbergemeinschaften ist hinsichtlich des Nichtvorliegens von zwingenden bzw. fakultativen Ausschlussgründen (§§ 123, 124 GWB) auf alle Teilnehmer der Bieter- bzw. Bewerbergemeinschaft abzustellen. Bei Bildung von Bewerber- bzw. Bietergemeinschaften müssen die Erklärungen für alle Teilnehmer der Bewerber- bzw. Bietergemeinschaft abgegeben werden. Sollte bei einem Teilnehmer oder mehreren Teilnehmern der Bewerber- bzw. Bietergemeinschaft ein einschlägiger Ausschlussstatbestand vorliegen, ist dessen Name bzw. sind deren Namen auf der gesondert beizufügenden Anlage zu vermerken und zu erläutern, warum dennoch eine Teilnahme an dem gegenständlichen Vergabeverfahren möglich sein soll. Vordruck D.6 (Erklärung Eignungsleihe) und Vordruck D.2 (Erklärung Unterauftrag): Angabe der Teile des Auftrags mit Absicht der Unterbeauftragung /Eignungsleihe und Benennung der bereits feststehenden Unterauftragnehmer. Bestätigung, dass im Hinblick auf die angegebenen Unternehmen keine Ausschlussstatbestände im Sinne der in den Vordrucken D.7 und D.8 angegebenen Tatbestände vorliegen bzw. dass die Vergabestelle entsprechend informiert wird, wenn derartige Ausschlussgründe vorliegen und die entsprechenden Nachweise (z.B. Verpflichtungserklärungen) beigelegt sind oder spätestens nach entsprechender Aufforderung vor Zuschlagserteilung eingereicht werden. Vordruck D.0 (Angebotsschreiben): Bei Aufträgen ab einer Höhe von 50.000 € ohne MwSt. fordert die Vergabestelle für den Bieter/jedes Mitglied einer BG, der/die den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Wettbewerbsregister nach § 6 des Wettbewerbsregistergesetzes (WRegG) an. Dafür sind mit dem Vordruck D.0 die benötigten Angaben zu übermitteln. Vordruck Eigenerklärung Russland (Erklärung bzgl. Art. 5k der Verordnung (EU) in der jeweils gültigen Fassung): Es ist gemäß Artikel 5k der Verordnung (EU) in der jeweils gültigen Fassung verboten, öffentliche Aufträge oder Konzessionen an folgende Personen, Organisationen oder Einrichtungen zu vergeben bzw. Verträge mit solchen Personen, Organisationen oder Einrichtungen weiterhin zu erfüllen: a) russische Staatsangehörige oder in Russland niedergelassene natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, b) juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, deren Anteile zu über 50 % unmittelbar oder mittelbar von einer der unter Buchstabe a genannten Organisationen gehalten werden, oder c) natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, die im Namen oder auf Anweisung einer der unter Buchstabe a oder b genannten Organisationen handeln, auch solche, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Sinne der Richtlinien über die öffentliche Auftragsvergabe in Anspruch genommen werden.

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: RV Telefondienstleister Kundenbefragung

Beschrijving: Das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM), als Hauptnutzer von Computer-Assisted Telephone Interviewing (CATI-Interviews), ist dem Service-Haus der BA (BA-SH) angegliedert. Als BA-interne Einheit der Markt- und Meinungsforschung koordiniert es zum einen alle Erhebungen im Rahmen der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit als auch der Produkt-, Programm- und Prozessoptimierung. Zum anderen setzt das ZKM auch den Großteil der Erhebungsprojekte selbst um. Es besteht aus circa 15 Mitarbeitenden, die Zahl der durchzuführenden Befragungsprojekte beläuft sich auf

rund 100. Ziel der Dienstleistungserbringung ist die Durchführung wissenschaftsbasierter CATI-Interviews bei Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der BA (im Folgenden Auftraggeber) anhand von detaillierten Interviewleitfäden, die durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Die zugehörigen Adressdaten (Name, Telefonnummer, etc.) liefert ebenfalls der Auftraggeber. Zusätzlich können Quality-Calls (Mystery-Calls) erforderlich sein. Dabei handelt es sich um einen strukturierten und dokumentierten Qualitätsanruf zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit. Näheres entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

Interne identificatiecode: LOT-0000

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 73000000 Onderzoek en ontwikkeling, en aanverwante adviezen

Opties:

Beschrijving van de opties: Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zuschlag. Der Leistungszeitraum beginnt mit dem 01.01.2027 und endet zum 31.12.2030. Es ist eine vierwöchige Vorlaufzeit vorgesehen, um einen reibungslosen Start zu ermöglichen.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: bundesweit

Postcode: 00000

Onderverdeling land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (DEZZZ)

Land: Duitsland

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2030

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): ja

Aanvullende informatie: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Certificaten van kwaliteitscontrole-instituten

Beschrijving van het selectie criterium: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen

Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Bestätigung, dass Ihr Unternehmen im Bereich des Qualitätsmanagements nach einer nationalen oder internationalen Norm (DIN EN ISO 9001 oder vergleichbar) zertifiziert ist.

Criterium: Technici of technische instanties om het werk uit te voeren

Beschrijving van het selectiecriteria: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Angabe der durchschnittlichen Gesamtanzahl der CATI-Plätze Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2023, 2024 und 2025). Erwartet wird hierbei eine durchschnittliche Gesamtzahl von mindestens 50 CATI-Plätzen.

Criterium: Gemiddelde jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriteria: Eigenerklärung zur wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Angabe der durchschnittlichen Höhe des Netto-Jahresumsatzes Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2023, 2024 und 2025) in Euro bezogen auf den Tätigkeitsbereich des Auftrages an. Erwartet wird hierbei ein durchschnittlicher Jahresumsatz bezogen auf die Telefonbefragungen von mindestens 6.000.000 Euro.

Criterium: Autorisatie of lidmaatschap van een bepaalde organisatie vereist voor dienstencontracten

Beschrijving van het selectiecriteria: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Bestätigung, dass Ihr Unternehmen Mitglied in mindestens einem Verband im Qualitätsmanagement ist (z. B. ADM, BVM, ESOMAR).

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Leistung

Beschrijving: einfache Richtwetmethode

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Preis

Beschrijving: UfAB-Wertung (einfach)

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.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=889600>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

URL: <http://www.evergabe-online.de>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=889600>

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

Elektronische catalogus: Toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 13/10/2026 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: Die Nachforderung von Unterlagen erfolgt gemäß § 56 VgV.

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 13/10/2026 12:00:00 (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: C1 Verpflichtung Einhaltung Gesetze

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: Bundeskartellamt, Vergabekammern des Bundes

Informatie over de termijnen voor beroep: Ein Antrag auf Nachprüfung ist innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, schriftlich bei der zuvor genannten Vergabekammer zu stellen (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB)

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

8. Organisaties

8.1. ORG-7001

Officiële naam: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

Registratienummer: DE811458858

Postadres: Regensburger Str. 104

Stad: Nürnberg

Postcode: 90478

Onderverdeling land (NUTS): Nürnberg, Kreisfreie Stadt (DE254)

Land: Duitsland

E-mail: Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de

Telefoon: +49 911-179-5495

Internetadres: <http://www.arbeitsagentur.de>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Aankoopcentrale die overheidsopdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit voor werken, leveringen of diensten die voor andere kopers bestemd zijn

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. ORG-7004

Officiële naam: Bundeskartellamt, Vergabekammern des Bundes

Registratienummer: ---

Postadres: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Stad: Bonn

Postcode: 53113

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

Land: Duitsland

E-mail: vk@bundeskartellamt.Bund.de

Telefoon: +49 228 9499-0

Fax: +49 228-9499-163

Internetadres: <http://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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 86682983-8c92-4498-ae83-0046c41f720d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 10/09/2026 09:37:09 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 627323-2026

Nummer uitgave PB S: 176/2026

Datum van bekendmaking: 11/09/2026