

423732-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Centrum obsługi klienta – Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

OJ S 117/2026 19/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Bundesdruckerei GmbH

E-mail: vergabestelle@bdr.de

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 6fa6670b-5a30-4e02-a64a-edaaa3a64b6b

Wewnętrzny identyfikator: ECA-2026-023

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Kommandantenstraße 18

Miejscowość: Berlin

Kod pocztowy: 10969

Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

Informacje dodatkowe: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 8 200 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

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

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Maksymalna liczba części zamówienia, na które jeden oferent może składać oferty: 2

Warunki zamówienia:

Maksymalna liczba części zamówienia, których można udzielić jednemu oferentowi: 1

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga, Dokumenty zamówienia

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: 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. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Callcenter-Leistungen

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Kommandantenstraße 18

Miejscowość: Berlin

Kod pocztowy: 10969

Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

Informacje dodatkowe: 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. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 1 Rok

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 5 700 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

Informacje dodatkowe: 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. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kryterium: Specyficzny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: 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. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

Opis: 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.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualität der angebotenen Leistung

Opis: 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.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 71 Dni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy wszystkie brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

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

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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.

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informacje o terminach odwołania: § 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Bundesdruckerei GmbH

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Bundesdruckerei GmbH

5.1. Część zamówienia: LOT-0002

Tytuł: Callcenter-Leistungen

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Kommandantenstraße 18

Miejscowość: Berlin

Kod pocztowy: 10969

Podział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

Informacje dodatkowe: 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. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 1 Rok

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 2 500 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

Informacje dodatkowe: 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. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Kryterium: Specyficzny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: 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. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

Opis: 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.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualität der angebotenen Leistung

Opis: 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.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 71 Dni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy wszystkie brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

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

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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.
Fakturowanie elektroniczne: Wymagane
Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak
Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informacje o terminach odwołania: § 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Bundesdruckerei GmbH

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Bundesdruckerei GmbH

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Bundesdruckerei GmbH

Numer rejestracyjny: 992-80152-82

Adres pocztowy: Kommandantenstraße 18

Miejscowość: Berlin
Kod pocztowy: 10969
Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)
Kraj: Niemcy
Punkt kontaktowy: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)
E-mail: vergabestelle@bdr.de
Telefon: +49 302598-0
Faks: +49 302598-6074
Adres strony internetowej: <http://www.bundesdruckerei.de/>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Numer rejestracyjny: keine Angabe

Adres pocztowy: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53113

Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Kraj: Niemcy

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Faks: +49 2289499163

Adres strony internetowej: <https://www.bundeskartellamt.de/>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numer rejestracyjny: 0204:994-DOEVD-83

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53119

Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Kraj: Niemcy

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

Telefon: +49228996100

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 237c3916-9082-4d20-ba03-cc5762965e86 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 17/06/2026 17:10:23 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki

Numer publikacji ogłoszenia: 423732-2026

Numer wydania Dz.U. S: 117/2026

Data publikacji: 19/06/2026