

649089-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de consultoria no desenvolvimento de empresas – luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog
OJ S 182/2026 21/09/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Correio eletrónico: vergabestelle@bmwe.bund.de

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Assuntos económicos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Descrição: Der AN unterstützt den AG bei der Kommunikation mit Bürgern (Bürgerdialog) und anderen Zielgruppen zu Themen, die in die Zuständigkeit des BMW E fallen mit Hilfe von Hotlines und über die allgemeine Behördennummer 115. Der AN nimmt alle „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die weitergeleiteten Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sind professionell (schnell, verständlich, höflich) und mit qualitativ hochwertiger Beratungstiefe (kompetent, inhaltlich richtig) in deutscher Sprache zu beantworten. Sofern notwendig, beantwortet der AN Bürgeranfragen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) oder schriftlich und bietet computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMW E-Website mit Bezug zur Beratung (Co-Browsing). Der Leistungsgegenstand umfasst Grundleistungen, die sich an den bisherigen Erfahrungswerten und Leistungsanforderungen orientieren und im Folgenden beschrieben werden: AP 1: Hotline Mittelstand und Existenzgründung AP 2: Einheitliche Behördennummer 115 AP 3: Ad-hoc Hotline (Option)
Identificador do procedimento: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52

Identificador interno: 17104/004-26#008

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79411100 Serviços de consultoria no desenvolvimento de empresas

Classificação adicional (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico, 79416000 Serviços de relações públicas, 75131000 Serviços das entidades governamentais

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 600 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Corrupção: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Fraude: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Participação numa organização criminosa: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Atividades suspensas: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Ativos sob gestão por um liquidatário: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Falta profissional grave: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violação das obrigações no domínio da legislação social: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Insolvência: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Descrição: Der AN unterstützt den AG bei der Kommunikation mit Bürgern (Bürgerdialog) und anderen Zielgruppen zu Themen, die in die Zuständigkeit des BMWF fallen mit Hilfe von Hotlines und über die allgemeine Behördennummer 115. Der AN nimmt alle „Inboundgespräche“ (eingehende Anrufe) der Hotlines und die weitergeleiteten Anrufe der einheitlichen Behördennummer 115 (2nd Level) entgegen. Diese sind professionell (schnell, verständlich, höflich) und mit qualitativ hochwertiger Beratungstiefe (kompetent, inhaltlich richtig) in deutscher Sprache zu beantworten. Sofern notwendig, beantwortet der AN Bürgeranfragen durch das Führen von „Outboundgesprächen“ (abgehende Anrufe) oder schriftlich und bietet computergestützte, geführte Hilfestellung bei der Navigation auf der BMWF-Website mit Bezug zur Beratung (Co-Browsing). Der Leistungsgegenstand umfasst Grundleistungen, die sich an den bisherigen Erfahrungswerten und Leistungsanforderungen orientieren und im Folgenden beschrieben werden: AP 1: Hotline Mittelstand und Existenzgründung AP 2: Einheitliche Behördennummer 115 AP 3: Ad-hoc Hotline (Option)
Identificador interno: 17104/004-26#008

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79411100 Serviços de consultoria no desenvolvimento de empresas

Classificação adicional (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico, 79416000 Serviços de relações públicas, 75131000 Serviços das entidades governamentais

Opções:

Descrição das opções: Der Vertrag kann 2x um jeweils 12 Monate, längstens bis zum 31.12.2031, verlängert werden.

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 3 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: Sofern eine Pflicht zur Eintragung in einem der in Anhang XI zur Richtlinie 2014/24/EU (Seite 160) über die öffentliche Auftragsvergabe genannten Register

besteht, ist ein Auszug der Eintragung in Textform, der nicht älter als sechs Monate zum Ende der Angebotsfrist ist, vorzulegen. Für Bieter aus Deutschland sind die betreffenden Register das Handelsregister, die Handwerksrolle, das Vereinsregister, das Partnerschaftsregister oder die Mitgliederverzeichnisse der Berufskammern der Länder vorzulegen. Der Beleg ist im Falle einer Bietergemeinschaft von allen Mitgliedern getrennt vorzulegen.

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Versicherungsschutz während des gesamten

Auftragszeitraums mit einer jährlichen Mindesthaftung von 1.000.000 Euro. Beleg:

Eigenerklärung (Vordruck) über das Vorliegen einer entsprechenden Versicherung bzw. über die Bereitschaft zum Abschluss spätestens zum Zeitpunkt der Auftragserteilung. Diese ist im Falle einer Bietergemeinschaft für alle Mitglieder getrennt vorzulegen.

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Durchschnittlicher Jahresumsatz im Bereich der zu

vergebenden Leistung von mind. 500.000 Euro (netto), ermittelt als Durchschnitt der – sofern verfügbar – letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. Bei einer Bietergemeinschaft

können die Umsätze zusammengerechnet werden. Bei Eignungsleihe können auch Umsätze von Unterauftragnehmern berücksichtigt werden, sofern sich diese für den Fall der

Auftragserteilung bereits zur Auftragsausführung verpflichtet haben (siehe Ziff. 3.3.7). Beleg:

Eigenerklärung (Vordruck) über den Umsatz der – sofern verfügbar – letzten drei

Geschäftsjahre sowie über die Umsatzentwicklung im laufenden Geschäftsjahr im für den

Auftrag relevanten Geschäftsfeld. Diese ist bei einer Bietergemeinschaft oder bei

Eignungsleihe für alle Mitglieder, deren Umsatz berücksichtigt werden soll, getrennt

vorzulegen.

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Mindestens 16 fest angestellte Mitarbeitende

(Vollzeitäquivalente; Teilzeitstellen bzw. geringfügig Beschäftigte können summiert werden),

ermittelt als Durchschnitt der – sofern verfügbar – letzten drei Jahre. Beleg: Eigenerklärung

(Vordruck) zur durchschnittlichen jährlichen Beschäftigtenzahl in Vollzeitäquivalenten in den –

sofern verfügbar – letzten drei Jahren. Bei einer Bietergemeinschaft oder bei Eignungsleihe

muss deutlich werden, welche Teile des beschriebenen Personals zu welchen Mitgliedern der

Bietergemeinschaft bzw. zu welchem Unterauftragnehmer gehören.

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: - mindestens zwei, maximal 4 Aufträge in den

Wertungsbereichen: a) Betrieb von Telefonhotlines für Bundesministerien, oberste Bundes-

bzw. Landesbehörden b) schriftliche Bürgerkommunikation (bspw. E-Mail, Kontaktformular,

Chat-Bearbeitung) c) computergestützte Hilfestellungen (Chat-Bot) bzw. geführte Navigation

zur Unterstützung von Bürgern bei der Nutzung von Webseiten und digitalen

Verwaltungsangeboten d) allgemeine Bürgerkommunikation und -beratung in den beiden

Themenfeldern Wirtschaft und technische Innovation einschließlich dazugehöriger EU-,

Bundes- oder Landesförderprogramme und Krisenkommunikation Bei Überschreiten der

Höchstanzahl werden nur die ersten Referenzen bis zum Erreichen der Höchstanzahl zur

Wertung herangezogen. Die relevante (Teil-)Leistung muss nach dem 01.01.2021 erbracht

worden sein. Aufträge, die bereits vor dem 01.01.2021 begonnen haben, können ebenfalls als

Referenz aufgeführt werden, sofern diese auch den Leistungszeitraum bis mindestens

31.12.2022 umfassen. Bieter können auch Referenzen von Unterauftragnehmern einreichen,

sofern diese sich für den Fall der Auftragserteilung bereits zur Auftragsausführung verpflichtet

haben. Die Referenzaufträge müssen nach Inhalt, Methodik, Umfang und Komplexität mit dem zu vergebenden Auftrag vergleichbar sein, d.h., tragfähige Rückschlüsse auf die für den zu vergebenden Auftrag notwendige Erfahrung und Fachkunde zulassen.

CrITÉrio: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Nichtvorliegen von Interessenkollisionen Der Bieter hat keine Interessen, die mit der Ausführung des Auftrags im Widerspruch stehen und sie nachteilig beeinflussen könnten. Sofern der Bieter mit der Ausführung des Auftrags im Widerspruch stehende Interessen hat, muss substantiiert und glaubhaft dargelegt werden, dass die konkrete Interessenkollision die Auftragsausführung aufgrund struktureller, personeller und /oder organisatorischer Vorkehrungen nicht nachteilig beeinflussen wird. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck) mit obenstehendem Inhalt.

CrITÉrio: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Leistungsfähigkeit im Fall der Eignungsleihe Selbstverpflichtung des betreffenden Unterauftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber, bei einer Auftragserteilung die betreffenden Leistungen zu erbringen. Beleg: Nachunternehmerverpflichtungserklärung (Vordruck).

CrITÉrio: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Nichtvorliegen von Ausschlussgründen Beleg: Eigenerklärung (Vordruck), dass keiner der in den §§ 123, 124 GWB aufgeführten Ausschlussstatbestände erfüllt ist. Diese ist bei einer Bietergemeinschaft für alle Mitglieder getrennt, bei einer beabsichtigten Unterauftragsvergabe von allen bereits feststehenden Unterauftragnehmern vorzulegen.

CrITÉrio: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Keine Betroffenheit durch die Russland-Sanktionen Bewerber dürfen nicht von Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833 /2014 des Rates vom 31. Juli 2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren betroffen sein. Beleg: Eigenerklärung (Vordruck); bei einer Bietergemeinschaft von allen Mitgliedern.

CrITÉrio: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Bieter müssen die Einhaltung der Ausführungsbedingungen (Ziffer 3.3 der Leistungsbeschreibung) gewährleisten. Hierzu sind folgende Belege einzureichen: Beleg: Eigenerklärung Sicherheitsüberprüfung (Vordruck) zur Bereitschaft der Bieter, die für die Leistungserbringung vorgesehenen Mitarbeitenden im Bedarfsfall nach erfolgter Zuschlagserteilung einer Sicherheitsüberprüfung zu unterziehen. Diese ist bei einer beabsichtigten Unterauftragsvergabe ebenfalls von allen bereits feststehenden Unterauftragnehmern vorzulegen.

5.1.10. Critérios de adjudicação

CrITÉrio:

Tipo: Qualidade

Nome: Personal (25%); Arbeitsorganisation und -abläufe (25 %); Umsetzungskonzept (50 %) mit zwei Unterkriterien: Operative Umsetzung (35 %) und Beispielaufgabe (15 %)

Descrição: Personal; Arbeitsorganisation und -abläufe; Umsetzungskonzept (50 %)

CrITÉrio:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Preis (50 %)

Descrição do método a utilizar se a ponderação não puder ser expressa por critérios: Es kommt die modifizierte UfAB II-Methode zur Anwendung. Die qualitativen Kriterien gehen zu 50 % in die Gesamtwertung ein. Der Preis macht 50 % der Gesamtwertung aus.

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=883709>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 29/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Vergabekammer des Bundes

Instância de recurso: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Informações sobre os prazos de recurso: Unternehmen haben einen Anspruch auf Einhaltung der schützenden Bestimmungen über das Vergabeverfahren gegenüber dem öffentlichen Auftraggeber, Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE). Ein Antrag auf Nachprüfung ist schriftlich an die Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt zu richten. Die Einreichung eines Nachprüfungsantrags per E-Mail an vk@bundeskartellamt.bund.de ist nach Angaben des Bundeskartellamts nur mit qualifizierter elektronischer Signatur möglich. Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt voraus, dass die geltend gemachten Vergabeverstöße vorab gegenüber dem Auftraggeber gerügt wurden. Sieht sich ein am Auftrag interessiertes

Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt, ist der Verstoß innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen bei der Vergabestelle des BMW (s. Ziffer I.1) zu rügen (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 GWB). Verstöße, die bereits aufgrund der Bekanntmachung oder der Vergabeunterlagen erkennbar sind, müssen spätestens bis zu der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder Angebotsabgabe gegenüber der Vergabestelle des BMW gerügt werden (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 2 und 3 GWB). Ein Nachprüfungsantrag bei der Vergabekammer ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Vergabestelle des BMW, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist zudem unzulässig, wenn der Zuschlag durch das BMW bereits erfolgt ist, bevor die Vergabekammer das BMW über den Antrag auf Nachprüfung informiert hat (§§ 168 Abs. 2 Satz 1, 169 Abs. 1 GWB). Bieter, deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag durch die Vergabestelle des BMW darüber informiert. Die Zuschlagserteilung ist möglich zehn Kalendertage nach Absendung dieser Information an die unterlegenen Bieter auf elektronischem Weg (§ 134 GWB). Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch die Vergabestelle des BMW; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. Auf die prozessualen Vorschriften der §§ 160 ff. GWB wird zudem hingewiesen. Hinweis: Das BMW ist im Falle eines Nachprüfungsantrags verpflichtet, die Vergabeakten, die auch die abgegebenen Angebote enthalten, an die Vergabekammer weiterzuleiten. Die Beteiligten haben ein Recht auf Akteneinsicht. Um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren, teilen Sie uns konkret mit Bezug auf die entsprechenden Dokumente des Angebotes mit, welche Informationen als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu behandeln sind.

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

8. Organizações

8.1. ORG-0000

Nome oficial: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Número de registo: BMW - Zentrale Vergabestelle

Cidade: Berlin

Código postal: 10115

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabestelle@bmwe.bund.de

Telefone: 000

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Vergabekammer des Bundes

Número de registo: Vergabekammer des Bundes

Cidade: Bonn

Código postal: 53113

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de

Funções desta organização:

Organização de mediação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar

:

de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4-04

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 05fe5554-f489-449e-9c9f-3d3a179f9481 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 17/09/2026 15:30:04 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 649089-2026

N.º de edição do JO S: 182/2026

Data de publicação: 21/09/2026