

423732-2026 - Procedură concurențială

Germania – Centre de apel – Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

OJ S 117/2026 19/06/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Bundesdruckerei GmbH

E-mail: vergabestelle@bdr.de

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat

Activitatea autorității contractante: Afaceri economice

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 6fa6670b-5a30-4e02-a64a-edaaa3a64b6b

Identificator intern: ECA-2026-023

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Kommandantenstraße 18

Localitate: Berlin

Cod poștal: 10969

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țară: Germania

Informații suplimentare: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 8 200 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

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

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Numărul maxim de loturi pentru care un ofertant poate depune oferte: 2

Clauzele contractuale:

Numărul maxim de loturi pentru care se pot atribui contracte unui singur ofertant: 1

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț, Document de achiziție

Încălcarea obligațiilor stabilite în temeiul unor motive de excludere pur naționale: 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. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Callcenter-Leistungen

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Adresă poştală: Kommandantenstraße 18

Localitate: Berlin

Cod poştal: 10969

Subdiviziunea ţării (NUTS): Berlin (DE300)

Ţara: Germania

Informaţii suplimentare: 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. Durata estimată

Durată: 1 An

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 3

Alte informații despre reînnoire: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 700 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

Informații suplimentare: 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. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: 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. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität der angebotenen Leistung

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 71 Zile

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

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

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: 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.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: § 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.

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Bundesdruckerei GmbH

Organizația care primește cererile de participare: Bundesdruckerei GmbH

5.1. Lot: LOT-0002

Titlu: Callcenter-Leistungen

Descriere: 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.

Identificator intern: 2

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Adresă poştală: Kommandantenstraße 18

Localitate: Berlin

Cod poştal: 10969

Subdiviziunea ţării (NUTS): Berlin (DE300)

Ţara: Germania

Informaţii suplimentare: 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. Durata estimată

Durată: 1 An

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 3

Alte informații despre reînnoire: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 2 500 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

Informații suplimentare: 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. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Angaben gemäß Bieterselbstauskunft zum Netto-Gesamtumsatz (in EUR) der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: 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. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität der angebotenen Leistung

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YVWMJRT/documents>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 20/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 71 Zile

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

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

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 20/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: 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.

Facturare electronică: Obligatorie
Se va utiliza comanda electronică: da
Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: § 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.

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Bundesdruckerei GmbH

Organizația care primește cererile de participare: Bundesdruckerei GmbH

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Bundesdruckerei GmbH

Număr de înregistrare: 992-80152-82

Adresă poștală: Kommandantenstraße 18

Localitate: Berlin

Cod poștal: 10969

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

Punct de contact: FP ECA - Office for EU-Contract awarding (Vergabestelle)

E-mail: vergabestelle@bdr.de

Telefon: +49 302598-0

Fax: +49 302598-6074

Adresa de internet: <http://www.bundesdruckerei.de/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Număr de înregistrare: keine Angabe

Adresă poștală: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53113

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 22894990

Fax: +49 2289499163

Adresa de internet: <https://www.bundeskartellamt.de/>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

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

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 237c3916-9082-4d20-ba03-cc5762965e86 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 17/06/2026 17:10:23 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 423732-2026

Numărul ediției JO S: 117/2026

