

## 649089-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii de consultanță în dezvoltarea societăților – IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

OJ S 182/2026 21/09/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard - Anunț de schimbare Servicii

### 1. Cumpărător

---

#### 1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

E-mail: [vergabestelle@bmwe.bund.de](mailto:vergabestelle@bmwe.bund.de)

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Afaceri economice

### 2. Procedură

---

#### 2.1. Procedură

Titlu: IuK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Descriere: 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)

Identificatorul procedurii: 7a43cde4-e8d4-4473-a581-0064fd691e52

Identificator intern: 17104/004-26#008

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

##### 2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79411100 Servicii de consultanță în dezvoltarea societăților

Clasificare suplimentară (cpv): 64214200 Servicii de comutatoare telefonice, 79416000

Servicii de relații cu publicul, 75131000 Servicii guvernamentale

##### 2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

##### 2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 600 000,00 EUR

#### 2.1.4. Informații generale

##### **Temei juridic:**

Directiva 2014/24/UE

vgv -

#### 2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

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

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

Participarea la o organizație criminală: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Infrațiuni teroriste sau infracțiuni legate de activități teroriste: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Activitățile economice sunt suspendate: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Active administrate de lichidator: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Conflict de interese care decurge din participarea la procedura de achiziții publice: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încetare anticipată, daune-interese sau alte sancțiuni comparabile: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Munca copiilor și alte forme de trafic de persoane: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Situații similare, în temeiul legislației naționale, cum ar fi falimentul: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligațiilor stabilite în temeiul unor motive de excludere pur naționale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Abaterea profesională gravă: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Interpretare eronată, nedivulgare de informații, incapacitate de a furniza documentele necesare sau obținere de informații confidențiale referitoare la această procedură: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației de mediu: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Încălcarea obligației de plată a impozitelor: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

Implicare directă sau indirectă în pregătirea acestei proceduri de achiziții publice: § 123 f. GWB, Eigenerklärung (Vordruck)

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

## 5. Lot

### 5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: luK-gestützte Kommunikationsdienstleistungen Bürgerdialog

Descriere: 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 BMW-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)  
Identifier intern: 17104/004-26#008

#### **5.1.1. Scop**

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79411100 Servicii de consultanță în dezvoltarea societăților

Clasificare suplimentară (cpv): 64214200 Servicii de comutatoare telefonice, 79416000

Servicii de relații cu publicul, 75131000 Servicii guvernamentale

##### **Opțiuni:**

Descrierea opțiunilor: Der Vertrag kann 2x um jeweils 12 Monate, längstens bis zum 31.12.2031, verlängert werden.

#### **5.1.2. Locul de executare**

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

#### **5.1.3. Durata estimată**

Durată: 3 Ani

#### **5.1.4. Reînnoire**

Numărul maxim de reînnoiri: 2

#### **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

#### **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: 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.

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: - 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.

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

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

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: 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. Criterii de atribuire**

##### **Criteriu:**

Tip: Calitate

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

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

##### **Criteriu:**

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: Preis (50 %)

Descrierea metodei care trebuie utilizată dacă ponderarea nu poate fi exprimată prin criterii: 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. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=883709>

#### 5.1.12. Condițiile achiziției publice

##### Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=883709>

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: 29/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 4 Luni

##### 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: Zusätzliche Informationen finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

##### Clauzele contractuale:

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

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

#### 5.1.15. Aspecte tehnice

##### Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

##### Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

#### 5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Vergabekammer des Bundes

Organizația responsabilă cu căile de atac: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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](mailto: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 BMWE (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 BMWE 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.

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

## 8. Organizații

---

### 8.1. ORG-0000

Denumire oficială: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Număr de înregistrare: BMW - Zentrale Vergabestelle

Localitate: Berlin

Cod poștal: 10115

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

E-mail: [vergabestelle@bmwe.bund.de](mailto:vergabestelle@bmwe.bund.de)

Telefon: 000

#### **Rolurile acestei organizații:**

Cumpărător

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

### 8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Vergabekammer des Bundes

Număr de înregistrare: Vergabekammer des Bundes

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53113

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

Țara: Germania

E-mail: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

#### **Rolurile acestei organizații:**

Organizație de mediere

### 8.1. ORG-0002

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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)  
Telefon: +49228996100  
**Rolurile acestei organizații:**  
TED eSender

## 10. Modificare

---

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată  
:  
de839044-a8c2-4d56-90de-4dacb092a8e4-04  
Principalul motiv al modificării  
:  
Informații actualizate

## Informații privind anunțul

---

Identificatorul/versiunea anunțului: 05fe5554-f489-449e-9c9f-3d3a179f9481 - 01  
Tip de formular: Procedură concurențială  
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard  
Subtipul anunțului: 16  
Data notificării expedierii: 17/09/2026 15:30:04 (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: 649089-2026  
Numărul ediției JO S: 182/2026  
Data publicării: 21/09/2026