

346617-2026 - Konkurrensumsättning

**Tyskland – Kringtjänster för transporter; resebyråttjänster – Rammenvertrag
Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
OJ S 96/2026 20/05/2026
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjänster**

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Flughafen Düsseldorf GmbH

E-postadress: konzerneinkauf@dus.com

Den upphandlande enhetens verksamhet: Flygplatsrelaterad verksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf
Beskrivning: Der Düsseldorf Airport ist der viertgrößte Verkehrsflughafen der Bundesrepublik Deutschland. Die Jahrespassagierzahl lag für das Jahr 2025 bei ca. 21 Mio. Passagieren. Für den ordnungsgemäßen Betrieb eines derartigen internationalen Verkehrsflughafens stellt eine serviceorientierte Betreuung von Passagieren ein wichtiges Anliegen dar. Seit September 2023 findet ein kontinuierlicher Ausbau von Self-Service Geräten statt, an denen die Passagiere selbstständig den Check-In-Vorgang sowie die Aufgabe ihres Reisegepäckes im sogenannten 2-Step-Verfahren durchführen können. Gegenstand des vorliegenden Vergabeverfahrens ist die Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der an den Self-Service Geräten eincheckenden Passagiere durch das Service Personal, den sogenannten „Floorwalkern“. Gleichzeitig hat der Flughafen Düsseldorf Bedarf an weiteren personellen Serviceleistungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufes und Verringerung von Wartezeiten sowohl vor dem Check-In, den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes am Flughafen Düsseldorf. Des Weiteren werden Unterstützungsleistungen im Rahmen der Umsetzung des Entry-Exit-Systems im gesamten Schengen-Raum in Form von ersten Hilfestellungen durch den Einsatz von sog. „EES-Service-Personals“ benötigt. Darüber hinaus kann der Dienstleister im Bedarfsfall mit zusätzlichen aber mit den oben genannten Leistungen vergleichbaren Tätigkeiten beauftragt werden. Der Höchstwert, der über diesen Rahmenvertrag (max. Laufzeit 8 Jahre) abgerufen werden kann, beträgt 1.050.848 Stunden. Der Rahmenvertrag wird zunächst für den Zeitraum 01.01.2027 bis 31.12.2029 fest geschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Hinsichtlich einer dahingehenden Möglichkeit der Preisanpassung wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.

Förfarandets identifierare: 5e472173-5df3-4cb2-b561-98aa3a7cc673

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 63000000 Kringtjänster för transporter; resebyråttjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

Kompletterande information: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: Verfahrensablauf: Es wird ein einstufiges Verhandlungsverfahren nach § 13SektVO durchgeführt, bei welchem Bewerbungsunterlagen und Angebot zeitgleich elektronisch einzureichen sind, sich anschließend aber grundsätzlich Verhandlungen anschließen. Eine öffentliche Submission findet nicht statt. Bewerbungen, Angebote und auch die sonstige Kommunikation (Bieterfragen o.ä.) erfolgt in elektronischer Form ausschließlich über Subreport. Besondere Anforderungen an elektronische Signaturen werden diesbezüglich nicht gestellt. Lediglich die Verhandlungen/Aufklärungsgespräche vor-Ort Termine werden weiterhin persönlich vor Ort beim Auftraggeber geführt werden. Bieterfragen sind fristgerecht gestellt, wenn sie bis einschließlich 10 Tage vor Angebotsfrist über Subreport gestellt werden. Die fristgerecht eingegangenen Teilnahmeanträge werden zunächst einer formellen und inhaltlichen Prüfung unterzogen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Anschließend werden die indikativen Angebote der letztlich geeigneten Bewerber geprüft. Die Vergabestelle behält sich vor, nach Auswertung der fristgerecht eingegangenen Angebote den Bietern schriftlich oder in Aufklärungsgesprächen Fragen zur Aufklärung des Angebotsinhalts zu stellen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt auch hier vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Mit den geeigneten Bietern, welche form- und fristgerecht ihre Bewerbungen und ihr indikatives Angebot abgegeben haben, ist bei sich aus den Angeboten ableitbarem Bedarf in der Regel eine Angebotspräsentation am Flughafen Düsseldorf geplant, bei der sich aus dem Angebot ergebende Fragen techn., rechtl. und auch kaufm. Art erörtert werden. Die Bieterpräsentationen sind für den Zeitraum 29.06.2026 - 03.07.2026 vor Ort am Flughafen Düsseldorf vorgesehen. Aufgrund der Erkenntnisse der Angebotspräsentation werden die Bieter anschließend in einer zweiten Angebotsrunde dazu aufgefordert erstmalig ein verbindliches Angebot einzureichen. Von dem Ergebnis der Auswertung der ersten verbindlichen Angebote wird es abhängen, mit wie vielen Bietern weitere Verhandlungen (Zeitraum 20.07.2026-23.07.2026) geführt werden. Der Auftraggeber plant, Verhandlungen nur mit Bietern zu führen, die nach der Auswertung der jeweiligen verbindlichen Angebote entsprechend der Zuschlagskriterien (s. Vergabeunterlagen) in die engere Wahl kommen. Dies sollte im Rahmen der jeweiligen Angebote berücksichtigt werden. Mit den verbliebenen Bietern sind eine oder mehrere weitere Verhandlungsrunden geplant, nach denen durch die verbliebenen Bieter ggfls. ein weiteres Zwischenangebot einzureichen ist. Bei diesen Hinweisen handelt es sich nur um eine Groborientierung für die Bieter im Rahmen der Angebotsabgabe. Der Auftraggeber behält sich vor, das Verfahren nach vorheriger Information aller betroffenen Bieter zu ändern, soweit hierdurch keine Wettbewerbsbeeinflussung zu befürchten ist.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder: Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:

Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen i.S. d. §§ 123, 124 GWB und nach § 19 Abs. 3 MiLoG. 3) Eigenerklärung (gem.

Bewerbungsbogen) zur Anlage zum BMWK-Rundschreiben vom 14.04.2022 zur Anwendung der Russland Sanktionen im Bereich der Vergabe öffentlicher Aufträge und Konzessionen vom 8. April 2022.

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Servicedienstleistung Passagierbetreuung im Terminalbereich

Beskrivning: Der Flughafen Düsseldorf sucht zur Betreuung der Passagiere sowie der Gepäckaufgabeautomaten einen geeigneten Servicedienstleister. Der Flughafen Düsseldorf (FDG) stellt den Passagieren zum Check-In und zur Aufgabe ihres Reisegepäckes seit September 2023 Self-Service Geräte im sogenannten 2-Step-Verfahren zur Verfügung. Dazu zählen CUSS-Common-Kioske für den Check-In Prozess und BagTag Automaten für den Druck der Gepäcklabel sowie Self-Baggage Drop-Off (SBD) Einrichtungen zur Aufgabe des Reisegepäckes. Diese werden an verschiedenen Check-In Sektionen im Terminal installiert. Zur Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der dort eincheckenden Passagiere sucht die Flughafen Düsseldorf GmbH mit diesem Rahmenvertrag zum 01. Januar 2027 einen leistungsfähigen Dienstleister als Auftragnehmer. Die Tätigkeiten des Service Personals für die Self-Service Geräte (Floorwalker) umfasst die Prozessbegleitung an den Gerätschaften, deren operative Betreuung (z.B. Auffüllen mit Material, Kontrolle der Einsatzbereitschaft, einfache Störungsbeseitigung und –meldung) und die Betreuung und Steuerung der Passagiere während der Aufenthaltsdauer beim Self-Service DUS. Die Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufs und die Verringerung /Vermeidung von Wartezeiten sowohl vor den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes und zur Unterstützung beim Ein- und Ausreiseprozess am Flughafen Düsseldorf soll durchgehend durch qualifiziertes Service-Personal erfolgen. Das Serviceziel besteht darin, die Passagiere in den Bereichen Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen in Abhängigkeit der Anforderungen konkret zu Leiten und zu Steuern, um die Prozessabläufe reibungslos zu gestalten und Wartezeiten zu verringern oder zu vermeiden. Des Weiteren leistet das Service-Personal Unterstützungsleistung und Hilfestellung bei der Registrierung der Passagiere mittels der implementierten Kioske, gem. des seit April 2026 für den gesamten Schengenraum gültigen Entry-Exit-System zur Reduzierung der Bearbeitungszeit für die Ein- und Ausreise an den klassischen Passkontrollboxen der Flugsteige. An einem durchschnittlichen Tag werden etwa 20 Mitarbeiter pro Schicht im 2-Schicht-Betrieb benötigt.

Intern identifizierbare: LOT-0001 E92616184

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 63000000 Kringtjänster för transporter; resebyråttjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Der Vertrag ist zunächst fest auf die Dauer von 36 Monaten ab dem 01.01.2027 abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils

ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsendes von einer der Parteien gekündigt wird.

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

Kompletterande information: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2029

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 5

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: #Besonders auch geeignet für:startup#

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur Handelsregisternummer des anbietenden Unternehmens mit Nennung der entsprechenden Handelsregisternummer und dem dazugehörigen Registergericht.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Vorlage einer aktuellen und positiv gehaltenen Bankauskunft, z. B. nach Art einer Bank-an-Bank-Auskunft. Die Bankauskunft darf nicht älter als 6 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge).

Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Vorlage der Geschäftsberichte bzw. der Jahresabschlüsse inkl. der Gewinn- und Verlustrechnung für die letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahre..

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Specifik årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers für die ausgeschriebene Leistung bzw. für die Leistung, die mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung vergleichbar ist, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Darstellung des Unternehmens und ggf. der Geschäftsbereiche des Bewerbers, möglichst mit Darstellung der Rechtsform, Gründungsjahr, Beschreibung der angebotenen Leistungen, Anzahl der Mitarbeiter (nach Tätigkeitfeldern), Anzahl der Standorte etc. Die Darstellung hat formfrei zu erfolgen.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenangaben zu aktuell laufenden oder erst kürzlich beendeten Referenzaufträgen des Bewerbers aus den vor der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung vergangenen 48 Monaten, bei denen in der Art und Umfang mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung (vgl. Vergabeunterlagen) vergleichbare Leistungen durchgeführt wurden unter Benennung (eines) Ansprechpartner(s) beim Auftraggeber mit Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse. Vergleichbar i.d.S. sind passagiernahe Servicedienstleistungen im Schichtdienst an Verkehrsflughäfen mit mindestens 4 Millionen Passagieren im Jahr 2024 und/oder im Jahr 2025 im Sicherheitsbereich des Flughafens mit Zuverlässigkeitsüberprüfung. Mindestanforderung: Es ist mindestens 1 Referenzauftrag anzugeben.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme je Schadensfall i.H.v. mindestens 5 Mio EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden oder ersatzweise bis auf die Prämienzahlung unbedingt eine Bestätigung der Versicherung, dass im Fall des Zuschlags eine Deckungssumme für mindestens 5 Mio EUR pro Personen-, Sach- und Vermögensschäden zugesagt wird. Der Nachweis darf nicht älter als 3 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Angebotspris gem. Preisblatt 70% (700 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien.

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Auftragsbezogenes Personaleinsatz- sowie Organisationskonzept zu Betriebsaufnahme und Durchführung einschließlich Qualitätssicherung – Gewichtung: 30% (300 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.subreport.de/E92616184>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.subreport.de/E92616184>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 18/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gem. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird.

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Siehe Vergabeunterlagen

Sekretessavtal krävs: ja

Kompletterande information om sekretessavtalet: siehe Vergabeunterlagen

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: siehe Vergabeunterlagen

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer Westfalen

Information om tidsfrist för prövning: Ein Nachprüfungsantrag 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 GWB 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 gegen über 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation som behandlar anbud: Flughafen Düsseldorf GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Flughafen Düsseldorf GmbH

Registreringsnummer: Berichtseinheit-ID 00005934

Postadress: Flughafenstr. 105

Ort: Düsseldorf

Postnummer: 40474

Del av land (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Tyskland

E-postadress: konzerneinkauf@dus.com

Tfn: +49 2114212193

Webbadress: <https://www.dus.com>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Vergabekammer Westfalen

Registreringsnummer: 05515-03004-07

Ort: Münster

Postnummer: 48147

Del av land (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Land: Tyskland

E-postadress: vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de

Tfn: +49 2514110

Den här organisationens roller:

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Ort: Bonn

Postnummer: 53119

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 5ddf0ec5-3cf4-4676-9b5c-bf812de8a790 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 18/05/2026 15:21:55 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 346617-2026

EUT S-nummer: 96/2026

Publiceringsdatum: 20/05/2026