

## 627323-2026 - Konkurrensetsättning

Tyskland – FoU-tjänster samt tillhörande konsulttjänster – RV Telefondienstleister

Kundenbefragung

OJ S 176/2026 11/09/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

### 1. Upphandlare

---

#### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

E-postadress: [Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de](mailto:Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de)

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Social trygghet

### 2. Förfarande

---

#### 2.1. Förfarande

Titel: RV Telefondienstleister Kundenbefragung

Beskrivning: Durchführung wissenschaftsbasierter CATI-Interviews bei Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der BA

Förfarandets identifierare: 6368bbae-f946-479f-8e91-2397bad21049

Intern identifierare: 13-26-00225

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

##### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 73000000 FoU-tjänster samt tillhörande konsulttjänster

##### 2.1.2. Leveransplats

Ort: bundesweit

Postnummer: 00000

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (DEZZZ)

Land: Tyskland

##### 2.1.4. Allmänna upplysningar

**Rättslig grund:**

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

##### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Allvarligt fel i yrkesutövningen: Vordrucke D.7 und D.8 (Erklärung zwingende und fakultative Ausschlussgründe): Eigenerklärungen des Bieters/des bevollmächtigten Mitglieds der Bietergemeinschaft (BG) zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gemäß §§ 123, 124 GWB im Zusammenhang mit einer strafrechtlichen Verurteilung, Zahlung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen, sozial- und arbeitsrechtlichen Verpflichtungen, Insolvenz,

anderen schweren beruflichen Verfehlungen, wettbewerbsverzerrenden Verhaltensweisen, Interessenkonflikt aus Beratungstätigkeiten, Auskünften und Informationen. Bei Bildung von Bieter- bzw. Bewerbergemeinschaften ist hinsichtlich des Nichtvorliegens von zwingenden bzw. fakultativen Ausschlussgründen (§§ 123, 124 GWB) auf alle Teilnehmer der Bieter- bzw. Bewerbergemeinschaft abzustellen. Bei Bildung von Bewerber- bzw. Bietergemeinschaften müssen die Erklärungen für alle Teilnehmer der Bewerber- bzw. Bietergemeinschaft abgegeben werden. Sollte bei einem Teilnehmer oder mehreren Teilnehmern der Bewerber- bzw. Bietergemeinschaft ein einschlägiger Ausschlussstatbestand vorliegen, ist dessen Name bzw. sind deren Namen auf der gesondert beizufügenden Anlage zu vermerken und zu erläutern, warum dennoch eine Teilnahme an dem gegenständlichen Vergabeverfahren möglich sein soll. Vordruck D.6 (Erklärung Eignungsleihe) und Vordruck D.2 (Erklärung Unterauftrag): Angabe der Teile des Auftrags mit Absicht der Unterbeauftragung /Eignungsleihe und Benennung der bereits feststehenden Unterauftragnehmer. Bestätigung, dass im Hinblick auf die angegebenen Unternehmen keine Ausschlussstatbestände im Sinne der in den Vordrucken D.7 und D.8 angegebenen Tatbestände vorliegen bzw. dass die Vergabestelle entsprechend informiert wird, wenn derartige Ausschlussgründe vorliegen und die entsprechenden Nachweise (z.B. Verpflichtungserklärungen) beigelegt sind oder spätestens nach entsprechender Aufforderung vor Zuschlagserteilung eingereicht werden. Vordruck D.0 (Angebotsschreiben): Bei Aufträgen ab einer Höhe von 50.000 € ohne MwSt. fordert die Vergabestelle für den Bieter/jedes Mitglied einer BG, der/die den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Wettbewerbsregister nach § 6 des Wettbewerbsregistergesetzes (WRegG) an. Dafür sind mit dem Vordruck D.0 die benötigten Angaben zu übermitteln. Vordruck Eigenerklärung Russland (Erklärung bzgl. Art. 5k der Verordnung (EU) in der jeweils gültigen Fassung): Es ist gemäß Artikel 5k der Verordnung (EU) in der jeweils gültigen Fassung verboten, öffentliche Aufträge oder Konzessionen an folgende Personen, Organisationen oder Einrichtungen zu vergeben bzw. Verträge mit solchen Personen, Organisationen oder Einrichtungen weiterhin zu erfüllen: a) russische Staatsangehörige oder in Russland niedergelassene natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, b) juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, deren Anteile zu über 50 % unmittelbar oder mittelbar von einer der unter Buchstabe a genannten Organisationen gehalten werden, oder c) natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, die im Namen oder auf Anweisung einer der unter Buchstabe a oder b genannten Organisationen handeln, auch solche, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Sinne der Richtlinien über die öffentliche Auftragsvergabe in Anspruch genommen werden.

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: RV Telefondienstleister Kundenbefragung

Beskrivning: Das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM), als Hauptnutzer von Computer-Assisted Telephone Interviewing (CATI-Interviews), ist dem Service-Haus der BA (BA-SH) angegliedert. Als BA-interne Einheit der Markt- und Meinungsforschung koordiniert es zum einen alle Erhebungen im Rahmen der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit als auch der Produkt-, Programm- und Prozessoptimierung. Zum anderen setzt das ZKM auch den Großteil der Erhebungsprojekte selbst um. Es besteht aus circa 15 Mitarbeitenden, die Zahl der durchzuführenden Befragungsprojekte beläuft sich auf rund 100. Ziel der Dienstleistungserbringung ist die Durchführung wissenschaftsbasierter CATI-Interviews bei Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden der BA (im Folgenden

Auftraggeber) anhand von detaillierten Interviewleitfäden, die durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Die zugehörigen Adressdaten (Name, Telefonnummer, etc.) liefert ebenfalls der Auftraggeber. Zusätzlich können Quality-Calls (Mystery-Calls) erforderlich sein. Dabei handelt es sich um einen strukturierten und dokumentierten Qualitätsanruf zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit. Näheres entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

Intern identifizierbare: LOT-0000

#### **5.1.1. Föremålet för upphandlingen**

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 73000000 FoU-tjänster samt tillhörande konsulttjänster

##### **Optioner:**

Beskrivning av alternativen: Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zuschlag. Der Leistungszeitraum beginnt mit dem 01.01.2027 und endet zum 31.12.2030. Es ist eine vierwöchige Vorlaufzeit vorgesehen, um einen reibungslosen Start zu ermöglichen.

#### **5.1.2. Leveransplats**

Ort: bundesweit

Postnummer: 00000

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (DEZZZ)

Land: Tyskland

#### **5.1.3. Uppskattad löptid**

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2030

#### **5.1.6. Allmänna upplysningar**

##### **Reserverad upphandling:**

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

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:other-sme#

#### **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: Certifikat från kvalitetskontrollinstitut

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen

Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Bestätigung, dass Ihr Unternehmen im Bereich des Qualitätsmanagements nach einer nationalen oder internationalen Norm (DIN EN ISO 9001 oder vergleichbar) zertifiziert ist.

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för att utföra arbetet

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen

Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Angabe der durchschnittlichen

Gesamtanzahl der CATI-Plätze Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2023, 2024 und 2025). Erwartet wird hierbei eine durchschnittliche Gesamtzahl von mindestens 50 CATI-Plätzen.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Angabe der durchschnittlichen Höhe des Netto-Jahresumsatzes Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2023, 2024 und 2025) in Euro bezogen auf den Tätigkeitsbereich des Auftrages an. Erwartet wird hierbei ein durchschnittlicher Jahresumsatz bezogen auf die Telefonbefragungen von mindestens 6.000.000 Euro.

Kriterium: Behörighet eller medlemskap i en specifik organisation krävs för tjänstekontrakt

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit (Fragebogen zur Eignungsprüfung) und Bestätigung, dass Ihr Unternehmen Mitglied in mindestens einem Verband im Qualitätsmanagement ist (z. B. ADM, BVM, ESOMAR).

#### **5.1.10. Tilldelningskriterier**

**Kriterium:**

Typ: Kvalitet

Namn: Leistung

Beskrivning: einfache Richtwetmethode

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

**Kriterium:**

Typ: Pris

Namn: Preis

Beskrivning: UfAB-Wertung (einfach)

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

#### **5.1.11. Upphandlingsdokument**

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.evergabe-online.de/tenderdocuments.html?id=889600>

**Ad hoc-kommunikationskanal:**

URL: <http://www.evergabe-online.de>

#### **5.1.12. Upphandlingsvillkor**

**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=889600>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 13/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 71 Dagar

**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 von Unterlagen erfolgt gemäß § 56 VgV.

**Information om offentlig anbudsöppning:**

Öppningsdatum: 13/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

**Kontraktsvillkor:**

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej  
Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: C1 Verpflichtung Einhaltung Gesetze  
Elektronisk fakturering: Tillåten  
Elektronisk beställning kommer att användas: ja  
Elektronisk betalning kommer att användas: ja

**5.1.15. Metoder**

**Ramavtal:**

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

**Information om det dynamiska inköpssystemet:**

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

**5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning**

Prövningsorganisation: Bundeskartellamt, Vergabekammern des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: Ein Antrag auf Nachprüfung ist innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, schriftlich bei der zuvor genannten Vergabekammer zu stellen (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB)

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet:

Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

Organisation som mottar anbudsansökningar: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

## 8. Organisationer

---

**8.1. ORG-7001**

Officiellt namn: Bundesagentur für Arbeit (BA), vertreten durch den Vorstand, hier vertreten durch die Leitung des Geschäftsbereiches Einkauf im BA-Service-Haus

Registreringsnummer: DE811458858

Postadress: Regensburger Str. 104

Ort: Nürnberg

Postnummer: 90478

Del av land (NUTS): Nürnberg, Kreisfreie Stadt (DE254)

Land: Tyskland

E-postadress: [Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de](mailto:Service-Haus.Einkauf-Infrastruktur@arbeitsagentur.de)

Tfn: +49 911-179-5495

Webbadress: <http://www.arbeitsagentur.de>

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare

Inköpscentral som tilldelar offentliga kontrakt eller ingår ramavtal om byggentreprenader, varor eller tjänster som är avsedda för andra upphandlare  
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet  
Organisation som mottar anbudsansökningar

#### 8.1. ORG-7004

Officiellt namn: Bundeskartellamt, Vergabekammern des Bundes

Registreringsnummer: ---

Postadress: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Ort: Bonn

Postnummer: 53113

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

Land: Tyskland

E-postadress: [vk@bundeskartellamt.Bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.Bund.de)

Tfn: +49 228 9499-0

Fax: +49 228-9499-163

Webbadress: <http://www.bundeskartellamt.de>

**Den här organisationens roller:**

Prövningsorganisation

#### 8.1. ORG-7005

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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Tfn: +49228996100

**Den här organisationens roller:**

TED eSender

## Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: 86682983-8c92-4498-ae83-0046c41f720d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 10/09/2026 09:37:09 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 627323-2026

EUT S-nummer: 176/2026

Publiceringsdatum: 11/09/2026