



Ergänzung zum Vergabeverfahren Dolmetscherdienstleistung für das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen und das Hilfetelefon Schwangere in Not im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)

zu dem o. a. Vergabeverfahren sind verschiedene Fragen eingegangen:

Frage 3:

Können Sie den voraussichtlichen Zeitplan der zweiten Verfahrensstufe nennen (Versand der Aufforderung zur Angebotsabgabe, Angebotsfrist, Zeitraum der verifizierenden Teststellung, geplanter Zuschlagstermin)? Angesichts des angestrebten Vertragsbeginns zum 01.01.2027 ist die verbleibende Vorlaufzeit für Rufnummernbereitstellung, Anbindung und Personalaufbau maßgeblich.

Antwort:

Derzeit wird ein Versand der Aufforderung zur Angebotsabgabe für Kalenderwoche 39 angestrebt. Die Angebotsfrist wird mindestens 30 Tage betragen.

Die verifizierende Teststellung erfolgt in Abstimmung mit den jeweiligen Bietern/Bieterinnen. Dies gilt insbesondere für den Zeitraum sowie die nachgefragten Sprachen. Es ist daher unwahrscheinlich, dass dies vor der Präsentation/ersten Verhandlungsrunde erfolgt.

Für die Zuschlagserteilung wird aktuell November bis Dezember 2026 anvisiert. Aufgrund der gewählten Verfahrensart kann es jedoch zu Abweichungen kommen (z. B. durch zusätzliche Verhandlungsrunden).

Frage 4:

Anlage 2, Ziff. II.2 sieht vor, dass die Integration von Fremdsoftware sowie die Nutzung von Cloud-Diensten auszuschließen ist. Wir verstehen diese Anforderung so, dass sie sich auf Systeme bezieht, die in die technische Infrastruktur des Auftraggebers integriert werden oder Gesprächsinhalte bzw. personenbezogene Daten der Anrufenden verarbeiten oder speichern – nicht hingegen auf die Inanspruchnahme regulierter Telekommunikationsdienstleistungen eines in Deutschland ansässigen Netzbetreibers, ohne die eine Sprachverbindung technisch nicht herstellbar ist. Wir bitten um Bestätigung dieses Verständnisses. Sofern hierzu im Datenschutz- und Betriebskonzept der Angebotsphase ein gesonderter Nachweis erwartet wird, bitten wir um einen Hinweis, in welcher Form dieser zu führen ist.

Antwort:

Die Anforderung bezieht sich auf die Infrastruktur des BAFzA. So ist es z. B. nicht möglich, dass hier eine Software zur Konferenzsteuerung installiert und benutzt wird oder eine entsprechende cloudbasierte Web-Anwendung verwendet wird.

Frage 5:

Zur Einbindung der bereitzustellenden deutschen Festnetzrufnummer(n) in die vorhandene ACD des Auftraggebers bitten wir um Angabe der technischen Rahmenbedingungen: Erfolgt die Zuschaltung der Dolmetscherin durch Anwahl der bereitgestellten Rufnummer über das öffentliche Telefonnetz, oder ist eine unmittelbare Kopplung an Systeme des Auftraggebers vorgesehen? Bestehen Vorgaben zu Anschlussart, Signalisierung, Sprachcodecs oder Transportverschlüsselung und werden von den Bietern/Bieterinnen Nachweise zu den Standorten der eingesetzten technischen Infrastruktur verlangt?

Antwort:

Die Zuschaltung erfolgt durch Anwahl der bereitgestellten Nummern über das öffentliche Telefonnetz. Im Rahmen der Angebotsaufforderung werden voraussichtlich Informationen zum Datenschutz, der Datensicherheit sowie zur technischen Umsetzung abgefragt. Mögliche Nachweise können daher mit dem Angebot eingereicht und im Rahmen der Zuschlagskriterien bewertet werden. Es gilt jedoch, dass die Standorte der für die Umsetzung des Auftrages erforderlichen technischen Infrastruktur sich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland bzw. innerhalb der Europäischen Union befinden müssen.

Köln, 31.08.2026