



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Europaweite Ausschreibung

**Rahmenvertrag über die
Medienversorgung**

ANLAGE A

**GOETHE
INSTITUT**

Sprache. Kultur. Deutschland.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Ausgangssituation / Gegenstand der Ausschreibung

Das [Goethe-Institut](#) ist das weltweit tätige Kulturinstitut der Bundesrepublik Deutschland. Mit seinem Netzwerk aus Goethe-Instituten, Goethe-Zentren, Kulturgesellschaften, Lesesälen, Partnerbibliotheken, Dialogpunkten Deutsch sowie Prüfungs- und Sprachlernzentren nimmt das Goethe-Institut seit über siebenzig Jahren im Auftrag der Bundesrepublik Deutschland weltweit zentrale Aufgaben der auswärtigen Kultur- und Bildungspolitik wahr. Die drei Hauptziele des Instituts sind laut Satzung:

- die Förderung der Kenntnis deutscher Sprache im Ausland
- die Pflege der internationalen kulturellen Zusammenarbeit
- die Vermittlung eines umfassenden Deutschlandbildes durch Informationen über das kulturelle, gesellschaftliche und politische Leben.

Das Goethe-Institut unterhält als Grundlage seiner Informationsarbeit ein weltweites Netzwerk von derzeit insgesamt knapp 85 Bibliotheken und nochmals ca. 100 Netzwerkpartnern in über 60 Ländern. Für den Zweck der Medienversorgung der Bibliotheken der Goethe-Institute weltweit (sowie weiterer Arbeitsbereiche des Goethe-Instituts wie etwa der Sprachabteilungen) wird eine elektronische Bestellplattform benötigt. Über diese webbasierte, passwortgeschützte Plattform sollen alle Vorgänge der Bestellung, Beschaffung und Lieferung von Medien (Einzelabrufe) abgewickelt und dargestellt werden.

Bei den zu bestellenden Medien (Einzelabrufe) handelt es sich um:

- Bücher
- Tonträger (Musik und Hörbuch)
- Brettspiele
- Publikationen in fortgesetzter Erscheinungsweise (Fortsetzungswerke)
- Abonnements von Zeitschriften und Zeitungen

Einzelabrufe sind die vom Auftraggeber während der Laufzeit des Rahmenvertrags ausgelösten konkreten Bestellungen von Medien (z. B. Bücher, Tonträger, Brettspiele, Fortsetzungswerke sowie Zeitschriften- und Zeitungsabonnements). Einzelabrufe erfolgen über die Bestellplattform oder per E-Mail außerhalb der Bestellplattform (z. B. mittels Word-Dokument).

Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag.

Es gibt keine garantierte jährliche Mindestabnahmesumme. Für den Auftraggeber besteht keine Abnahmeverpflichtung.

Die Bestellung geschieht unter Beachtung des geltenden deutschen Buchpreisbindungsgesetzes, sofern der Anwendungsbereich eröffnet ist.

Der Rahmenvertrag wird ab 01.01.2027 für zwei Jahre abgeschlossen und kann durch den Auftraggeber einmalig um weitere zwei Jahre verlängert werden.

Der Gesamtauftrag ist in die folgenden neun Regionen mit Bibliotheksstandorten aufgeteilt, zu denen jeweils die im Folgenden aufgelisteten Standorte gehören:

1. **Europa I:** Bratislava, Budapest, Krakau, Prag, Warschau, Ankara, Athen, Belgrad, Bukarest, Istanbul, Izmir, Jerewan, Sarajewo, Sofia, Thessaloniki, Zagreb, Kyjiw, Tbilissi
2. **Europa II:** Amsterdam, Barcelona, Dublin, Glasgow, London, Lissabon, Lyon, Madrid, Mailand, Nancy, Paris, Riga, Stockholm, Tallinn
3. **Nordamerika:** Montreal, New York, Mexiko-Stadt, Toronto
4. **Nordafrika/Nahost:** Alexandria, Amman, Beirut, Casablanca, Kairo, Rabat, Ramallah, Tel Aviv
5. **Ost- und Zentralasien:** Hongkong, Kyoto, Peking, Seoul, Taipei, Tokyo, Ulan Bator, Almaty, Taschkent
6. **Südamerika:** Buenos Aires, Bogota, Caracas, Córdoba, La Paz, Lima, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador-Bahia, São Paulo, Santiago de Chile
7. **Südostasien, Australien und Neuseeland:** Bandung, Bangkok, Hanoi, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Singapur, Yangon
8. **Südasien:** Bangalore, Chennai, Dhaka, Colombo, Karachi, Kolkata, Mumbai, New Delhi, Pune
9. **Subsahara-Afrika:** Abidjan, Accra, Addis Abeba, Dakar, Johannesburg, Lagos, Lomé, Nairobi, Windhuk, Yaoundé

(Stand: September 2026)

2. Durch den Auftragnehmer zu erbringende Leistungen

- 2.1. Der Auftragnehmer stellt eine **Bestellplattform (Online-Recherchedatenbank)** als Bestellgrundlage für die genannten Medien bereit:
 - 2.1.1. Die Benutzeroberfläche steht mindestens in deutscher, englischer und französischer Sprache zur Verfügung.
 - 2.1.2. Es gibt eine direkte Bestellmöglichkeit aus der angebotenen Titeldatenbank mittels einer passwortgeschützten Online-Warenkorbfunktion.
 - 2.1.3. Jede der oben genannten 85 Bibliotheken erhält ihren eigenen passwortgeschützten Zugang. Ein weiterer Zugang wird für die regionale Übersicht zur Verfügung gestellt; die Goethe-Institute im Ausland sind in 9 Regionen eingeteilt, an jedem der 9 Regionalinstitute gibt es eine regionale Leitung der Informations- & Bibliotheksarbeit, die eine solche Übersicht ggf. benötigt.
 - 2.1.4. Umfassende Recherche- und Selektionsfunktionen nach bibliografischen und inhaltlich-thematischen Kriterien, insbesondere Stich- und Schlagworten für alle Medienarten, stehen zur Verfügung.
 - 2.1.5. Zur Verfügung steht auch eine Merklisten-Funktion inkl. der Möglichkeit mehrere Merklisten für ein Institut zu erstellen.
 - 2.1.6. Recherche- und Bestellmöglichkeit für lieferbare deutschsprachige, aber auch für englisch- und französischsprachige Medien, sowie spanischsprachige Medien werden angeboten. Auch der Lieferbarkeitsstatus des jeweiligen Mediums muss angezeigt werden.

- 2.1.7. Es besteht die Möglichkeit, für einzelne Positionen oder ganze Warenkörbe Auftragszeichen zu vergeben. Diese Auftragszeichen dienen dazu, dass gesonderte Bestellungen (z.B. durch die Sprachabteilung eines Goethe-Instituts im Ausland) leichter auffindbar und zuzuordnen sind.
- 2.1.8. Es gibt die Möglichkeit, auch Titel, die nicht über den regulären Buchhandel zu erhalten sind bzw. nicht in der Standarddatenbank enthalten sind, zu bestellen (Graue Literatur, Musik-CDs etc.).
- 2.1.9. Antiquarische Medien können vom Auftragnehmer besorgt werden.
- 2.1.10. Die Bestellung per E-Mail außerhalb der Bestellplattform (Word-Dokument) muss grundsätzlich möglich sein.
- 2.1.11. Der Auftragnehmer stellt dem Goethe-Institut mit seinem Angebot einen Testzugang für die Bestellplattform zur Verfügung. Der Testzugang dient ausschließlich der Verifizierung, ob die angebotene Bestellplattform die in den Vergabeunterlagen geforderten Funktionalitäten und Leistungsmerkmale bereitstellt. Eine qualitative Bewertung der Bestellplattform erfolgt anhand des Testzugangs nicht. Der Testzugang ist mit Angebotsabgabe bereitzustellen und für einen Zeitraum von mindestens vier Wochen ab Ablauf der Angebotsfrist verfügbar zu halten. Der Zugang muss die Nutzung und Prüfung sämtlicher in der Leistungsbeschreibung geforderter Funktionen ermöglichen. Sämtliche mit der Bereitstellung des Testzugangs verbundenen Kosten trägt der Bieter. Eine gesonderte Vergütung erfolgt nicht.
- 2.1.12. Die Bestellplattform muss so ausgestaltet sein, dass sämtliche Kernfunktionen, insbesondere Recherche, Merkliste, Warenkorb, Bestellung sowie die Anzeige von Bestell- und Lieferstatus, auch bei eingeschränkter Internetanbindung (mindestens 1,5 Mbit/s Downloadgeschwindigkeit) zuverlässig und ohne wesentliche Verzögerungen nutzbar sind.
- 2.1.13. Der Auftragnehmer bietet den Nutzern auf Anfrage kostenfreie Online-Schulungen zur Bedienung und Nutzung der angebotenen Bestellplattform an. Anfragen werden innerhalb von zwei Werktagen beantwortet.

2.2. Es existiert eine **Bedienungsfunktion der Bestellplattform**, welche folgende Funktionen bietet:

- 2.2.1. Eine Datenexportfunktion mit standardisierter Software (z.B. Microsoft Office)
- 2.2.2. Benutzerfreundliche Löschmöglichkeit für Merkliste und Warenkorb
- 2.2.3. Eine einfache Möglichkeit, einzelne Elemente zwischen Warenkorb und Merkliste zu verschieben
- 2.2.4. Sortierung im Warenkorb alphabetisch nach Autoren und Titeln
- 2.2.5. Die Anzeige des Gesamtpreises der im Warenkorb befindlichen Medien, der nach jedem Hinzufügen/Löschen eines Titels aktualisiert wird
- 2.2.6. Eine lückenlose Darstellung der Auftrags- und Bestellhistorien
- 2.2.7. Eine Reporting-Funktionen bieten jederzeit den vollständigen Überblick über die Bestellungen und den Lieferstatus. Zusätzlich findet vor Bestellung durch den Auftragnehmer eine Dublettenkontrolle bzgl. bereits bestellter Medien statt, die Doppellieferungen verhindert.

2.3. Das Shopsystem stellt **elektronische Benutzerkonten** bereit (ein Konto je Adressat), die einen individuellen Zugriff auf sämtliche Daten und Bestellvorgänge ermöglichen. Dazu zählen insbesondere:

- 2.3.1. Die tagesaktuelle Verfügbarkeitsanzeige von Medien (lieferbar/nicht lieferbar)
- 2.3.2. Die Möglichkeit von Bestellvormerkungen einschl. einer Befristungsfunktion

- 2.3.3. Die Zusammenfassung mehrerer Benutzerkonten in Gruppen mit Bereitstellung einer „Gruppensicht“ und dazugehörigen Administrationsfunktion zur Verwaltung von Budgets und Nutzungsrechten
- 2.3.4. Die Darstellung des Bearbeitungsstatus von Bestellungen und Lieferungen
- 2.3.5. Die Darstellung des Bestellvorgangs über die Warenkorbfunktion

2.4. Für die Abwicklung und Darstellung der **Abonnement- und Fortsetzungsverwaltung stehen folgende Leistungen zur Verfügung:**

- 2.4.1. Der Auftragnehmer erledigt wichtige Aufgaben der Abonnement- und Kostenverwaltung im Zusammenspiel zwischen den jeweiligen Bibliotheken und der Zeitschriften-/Zeitungsagentur. Dazu gehören die Kündigung bzw. Neubestellung von Zeitschriften/Zeitungen, Preisanfragen/ Verhandlung von Abonnementkonditionen, Kostenübersichten zu Abonnements, Versandkosten und Budgetlisten sowie die Kommunikation zu Lieferunterbrechung oder Einzelheftbestellungen. Die vorgenannten Leistungen sind vom Auftragnehmer kostenfrei zu erbringen.
- 2.4.2. Die Darstellung der Abonnementkonditionen der einzelnen Titel im Benutzerkonto enthält die Erscheinungsweise, den Preis pro Jahr, Kündigungsfristen.
- 2.4.3. Die Darstellung der Abonnementhistorie der einzelnen Titel (inkl. Datum des Abonnementbeginns und Kündigungsfrist) beinhaltet auch die umgehende Aktualisierung des Status (Abo aktiv, Abo gekündigt etc.) im Benutzerkonto nach Kalenderjahr.
- 2.4.4. Der Auftragnehmer übernimmt die Abwicklung von Reklamationen.
- 2.4.5. Der Auftragnehmer garantiert die von den Verlagen vorgegebenen Kündigungsfristen für Zeitschriften-/Zeitungsabonnements.
- 2.4.6. Es erfolgt eine umgehende Rückmeldung bei Kündigungen über den Zeitpunkt der Einstellung der Belieferung sowie bei Neubestellungen über den Zeitpunkt der Erstlieferung.
- 2.4.7. Der Auftragnehmer muss die Überführung der bestehenden Zeitschriften-/Zeitungsabonnements in seine Betreuungsverantwortung in einer Weise begleiten, dass eine reibungslose und unterbrechungsfreie Belieferung gewährleistet ist.

2.5. Anforderungen an die **Rechnungsstellung:**

- 2.5.1. Die Rechnungsstellung erfolgt auf elektronischem Wege, ergänzend dazu ist auf Wunsch auch die Bereitstellung von schriftlichen Originalrechnungen möglich.
- 2.5.2. Über die Benutzerkonten besteht ein Online-Zugriff auf sämtliche Rechnungsdaten.
- 2.5.3. Die Adressaten erhalten Sammelrechnungen für alle bestellten Medien zu von den Adressaten vorgegebenen Terminen (quartalsweise, halbjährlich, jährlich). Die umsatzsteuerliche Behandlung der Lieferungen richtet sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere im Hinblick auf innergemeinschaftliche Lieferungen sowie Ausfuhrlieferungen in Drittländer. Soweit Lieferungen umsatzsteuerfrei erfolgen oder das Reverse-Charge-Verfahren Anwendung findet, ist dies auf der Rechnung entsprechend auszuweisen.
- 2.5.4. Die Rechnungen weisen den Anteil der Versandkosten gesondert aus.

- 2.5.5. Die Rechnungsdaten sind nach folgenden Selektionskriterien recherchierbar: Auftragsbezeichnung und -nummer, Belegnummern der Lieferscheine, Rechnungsdatum, Rechnungsadressen, Rechnungsgegenstand.
- 2.5.6. Flexibilität der Abrechnungsmodalitäten (nach Wünschen der einzelnen Bibliotheken)

2.6. Anforderungen an **Lieferung und Versand:**

- 2.6.1. Die Liefervorschriften des Goethe-Instituts müssen laut aktuell gültigen Versandvorschriften des Goethe-Instituts (Anlage E) berücksichtigt werden.
- 2.6.2. Der Standard-Versandweg ist der Versand über das Logistiklager des Goethe-Instituts. Der Versand von Zeitungen, Zeitschriften muss dagegen direkt und per Luftpost bzw. per Kurier abgewickelt werden – unter Berücksichtigung von Versand- und Zollbestimmungen der Empfängerländer und physischer Form/Gewicht der Sendungen.
- 2.6.3. Es gibt auch die Möglichkeit eines Direktversandes per Post nach Absprache mit dem zentralen Logistikbereich des Goethe-Instituts und in Abhängigkeit von Lieferfristen, Versand und Zollbestimmungen der Empfängerländer und physischer Form/Gewicht der Sendungen.
- 2.6.4. Eine Online-Übersicht über Referenzpreise und Beispielrechnungen für die angebotenen Versandwege, getrennt für Standard-Versand (über den Versand der Zentrale des Goethe-Instituts), Luftpost-Direktversand, Express-Versand per Kurier ist vorhanden.
- 2.6.5. Die Adressdatenbank sämtlicher Empfänger wird in Abstimmung mit dem Online-Logistiksystem des Goethe-Instituts laufend aktuell gehalten, der Zugang zum System muss nach Vertragsabschluss per Mail an: logistik@goethe.de beantragt werden.
- 2.6.6. Es gibt eine getrennte Verwaltung von Rechnungs- und Lieferadressen.
- 2.6.7. Es gibt die Möglichkeit mehrere Lieferadressen pro Institut zu verwalten.
- 2.6.8. Der Auftragnehmer hat die Medien transportsicher zu verpacken, dass sie während Lagerung, Umschlag und Transport vor Beschädigung, Verschmutzung und Feuchtigkeit geschützt sind. Die Verpackung muss geeignet sein, Transportschäden bei der jeweiligen Versandart und den üblichen Transportbedingungen bis zum Bestimmungsort zu vermeiden. Die Erstellung der notwendigen Ausfuhranmeldungen und Proforma-Rechnungen ist gewährleistet. Die detaillierte und genaue Befolgung der Richtlinien zur Erstellung der Ausfuhranmeldungen und Proforma-Rechnungen wird eingehalten.
- 2.6.9. Zusammenstellung und Verpackung von Sendungen erfolgt getrennt nach Medientypen, sofern dies zolltechnisch relevant ist. Der Auftragnehmer hat die bestellten Medien grundsätzlich zu einer Komplettlieferung zusammenzufassen, soweit dies wirtschaftlich und unter Berücksichtigung der Lieferbarkeit der einzelnen Titel möglich ist. Teillieferungen sollen auf das erforderliche Maß beschränkt werden.

2.7. Service, Sonstiges:

- 2.7.1. Der Auftragnehmer benennt einen zentralen Ansprechpartner für die Bestellabwicklung pro Region. Es gibt definierte Servicezeiten mit Erreichbarkeit per E-Mail und Telefon. Bei Anfragen erfolgt die Beantwortung oder Zwischenantwort innerhalb von zwei Werktagen. Bei Wechsel des Ansprechpartners muss umgehend eine Benachrichtigung an alle regionalen

Kontaktpersonen erfolgen. Erforderlich ist außerdem die Benennung einer Vertretung des Ansprechpartners für den Fall von Urlaub, Geschäftsreisen und Krankheit.

- 2.7.2. Der Auftragnehmer benennt einen Ansprechpartner für technische Fragen (Probleme mit dem Shopsystem, den Benutzerkonten etc.)
- 2.7.3. Der Auftragnehmer verfügt über die erforderlichen personellen, organisatorischen und technischen Ressourcen, um auch kurzfristig auftretende Bestellspitzen ordnungsgemäß und fristgerecht zu bearbeiten.
- 2.7.4. Bestellungen, die an Werktagen bis 12:00 Uhr (MEZ) eingehen, sind am selben Werktag zu bearbeiten. Als Eilauftrag gekennzeichnete Bestellungen sind vorrangig zu bearbeiten.
- 2.7.5. Bei nicht lieferbaren Titeln erfolgt eine Rückmeldung per E-Mail an das bestellende Institut mit der Option, die Bestellung aufrecht zu erhalten oder zu stornieren.
- 2.7.6. Der Auftragnehmer prüft Anfragen des Auftraggebers zu nicht ausdrücklich geregelten Leistungen innerhalb von fünf Werktagen und teilt mit, ob und zu welchen Konditionen eine Umsetzung möglich ist.
- 2.7.7. Bei Anfragen durch Bibliotheken erfolgt die Bearbeitungszeit innerhalb von 2 Werktagen (Montag – Freitag).
- 2.7.8. Der Auftragnehmer bietet jederzeit eine fachgerechte Folierung der bestellten Medien pro Auftrag an.
- 2.7.9. Der Auftragnehmer stellt die vom Arbeitsbereich Bibliotheken des Goethe-Instituts erstellten Empfehlungslisten (ca. 20 Listen pro Jahr) kostenfrei in die Bestellplattform ein, sodass die Institute die einzelnen Medien aus diesen Empfehlungslisten bei Bedarf direkt in den Warenkorb übernehmen können.
- 2.7.10. Der Auftragnehmer erstellt auf Anfrage kostenfreie Themenlisten für den Bestandsaufbau für bestimmte Themengebiete aufgrund von formulierten Bedarfsbeschreibungen durch den Arbeitsbereich Bibliotheken in der Zentrale des Goethe-Instituts (ca. 6 im Jahr). Diese Themenlisten werden den Bibliotheken des Goethe-Instituts über die Bestellplattform verfügbar gemacht, was eine direkte Titelauswahl und -bestellung möglich macht.
- 2.7.11. Der Auftragnehmer bietet auf Verlangen des Goethe-Instituts thematische Standing Order-Dienstleistungen an, d.h. regelmäßige Abonnements von Neuerscheinungen zu bestimmten Themengebieten (mindestens 8 derartige Abonnements, die halbjährlich an die betreffenden Bibliotheken verschickt werden). Das Budget der einzelnen Pakete wird zuvor vom Goethe-Institut festgelegt. Die Themen und die Auswahl der Neuerscheinungen dieser Standing Order-Dienstleistungen werden mit dem Goethe-Institut abgestimmt. Der Auftragnehmer führt vor Versand der Standing Order in der Bestellplattform bei den betreffenden Bibliotheken eine Dublettenkontrolle durch, die Doppellieferungen verhindert. Auch hier können die Bibliotheken zwischen Lieferung über das Logistiklager des Goethe-Instituts und Direktlieferung wählen.
- 2.7.12. Für den Arbeitsbereich Bibliotheken in der Zentrale des Goethe-Instituts erstellt der Auftragnehmer jährliche Auswertungslisten, die eine vollständige Übersicht über das gesamte Bestellvolumen an allen Standorten (inkl. einer Übersicht aller bestellten Medien) bieten.

2.8. Verfügbarkeit der Leistungen

- 2.8.1. Der Auftragnehmer muss im Falle der Auftragserteilung eine fristgerechte Verfügbarkeit aller Leistungen zum **1. Januar 2027** sicherstellen.