

# D-0018/2025 - visitBerlin - Digitalisierung Berlin Tourist Infos: Modernisierung & Digitalisierung der Berlin Tourist Infos: Brandenburger Tor und Hauptbahnhof

VO: UVaO      Verabreitet: Ex post Veröffentlichung (§ 30 Abs. 1)

## Bekanntmachung

### Angaben zum Auftraggeber

Bezeichnung	Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Kontaktstelle	Zentrale Dienste
Zu Händen	Vergabestelle
Postanschrift	Schöneberger Str. 15
Ort	10963 Berlin
E-Mail	<a href="mailto:beschaffung@visitberlin.de">beschaffung@visitberlin.de</a>
URL	<a href="https://about.visitberlin.de/">https://about.visitberlin.de/</a>

### Art und Umfang der Leistung

Der Auftrag beinhaltet eine umfassende Digitalisierung der Berlin Tourist Infos an den Standorten Brandenburger Tor und Hauptbahnhof. Ziel ist, die Berliner Tourist Informationen Brandenburger Tor und Hauptbahnhof auf dem europäischen Benchmark digitalisierter Tourist Infos zu platzieren sowie den Anforderungen an einer wachsenden digitalen Welt gerecht zu werden. Hierzu zählt die zukunftsweisende, funktional durchdachte und gestalterisch ansprechende Neugestaltung beider Standorte in Bezug auf Digitalisierung, die Inspiration schaffen und den Kaufanreiz auslösen.

Zunächst ist eine ganzheitliche Konzeption zu erarbeiten, welche gestalterische Ideen, technische Anforderungen sowie Optimierungspotenziale in bestehenden Arbeitsprozessen integriert. Diese Konzeption bildet die Grundlage für die Entwicklung und Umsetzung konkreter Maßnahmen zur funktionalen und digitalen Erneuerung der Räumlichkeiten. Hierbei sind insbesondere Aspekte wie Besucherlenkung, Informationszugang, Serviceorientierung und Verkaufsförderung zu berücksichtigen.

Ein zentrales Element der Neugestaltung ist die Integration innovativer digitaler Medienlösungen, darunter:

- Die gänzliche Erneuerung bestehender statischer Werbeflächen durch moderne digitale Werbeflächen, die flexibel und unabhängig voneinander bespielt werden können, sowie die Einführung eines Digital Signage System oder Digital Signage CMS, das eine zentrale Steuerung und flexible Nutzung der Werbeflächen Inhalte ermöglicht ohne den Einsatz Dritter.
- Die Installation von Self-Service-Terminals, über die Gäste eigenständig Informationen zu Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen etc. abrufen und Produkte wie die Berlin WelcomeCard sowie Tickets erwerben können.

Mit diesem Projekt wird Berlin im europäischen Vergleich digitalisierter Tourist Informationen neu positioniert - als moderne und digitale Destination, die Effizienz, Erlebnisorientierung und Servicequalität auf höchstem Niveau vereint.

I Folgende Leistungen sind dabei zu erbringen:

#### 1.1. Digitale Werbeflächen (Los 1)

- Modernisierung & Integration
- Abschaffung statischer Werbeträger durch digitale Werbeflächen mit zentraler Steuerung
- über ein Digital Signage System oder Digital Signage CMS, sowie ggf. die Integration der ilo-pb-7\_2\_24\_07\_15. Neue Hard- und Software ist demnach bereitzustellen.

#### - Gestaltung & Platzierung

Erstellung eines Umsetzungskonzepts/ Pitch

- Technik & Betrieb

Prüfung von Strom- und Datenanschlüssen in Absprache mit den Vermieter:innen sowie brandschutzgerechte Installation bei einer Betriebslaufzeit von 5 Jahren inkl. Wartung und Support-Service.

- Bestehende technische Systeme können bei Kompatibilität weiterverwendet werden (Player, Hardware etc.). Ist die Integrationsfähigkeit nicht gegeben, sind bestehende Komponenten gänzlich zu erneuern.
- Prozesse

Planung, Koordination mit Auftraggeber, Einholung notwendiger Genehmigungen (z.B. Vermieter:innen)

- Betrieb & Kompetenzaufbau

Einheitliches System mit zentralem Management-Programm. Die Schulung von 3 Mitarbeiter:innen für den technischen Support als auch 5 Mitarbeiter:innen für die Content-Erstellung und -verwaltung. Der Auftraggeber soll künftig die Möglichkeit haben, die digitalen Werbeflächen selbst zu verwalten und kurzfristig einzuspielen.

#### 1.2. Self-Service-Terminals (Los 2)

- Einrichtung & Integration

Installation moderner Self-Service-Terminals zur eigenständigen Informations- und Ticketerwerbs für Gäste der Berlin Tourist Informationen, sowie ggf. die Integration der ilo-pb-7\_2\_24\_07\_15. Neue Hard- und Software ist demnach bereitzustellen.

- Funktionen

Verkauf von Berlin WelcomeCards und Tickets, Informationszugang, interaktive Produktempfehlungen durch Interessenabfrage, Upselling über Add-on Funktion

- Technische Einbindung

Einbindung einer Schnittstelle bzw. Einbindung über Affiliate: Anbindung an Ticket-, Zahlungs- und Informationssysteme und -websites

- Prozesse

# D-0018/2025 - visitBerlin - Digitalisierung Berlin Tourist Infos: Modernisierung & Digitalisierung der Berlin Tourist Infos: Brandenburger Tor und Hauptbahnhof

VO: UVaO Vergabeart: Ex post Veröffentlichung (§ 30 Abs. 1)

Standortplanung, Genehmigungen (Vermieter:innen), Koordination mit dem Auftraggeber:in.

Detaillierte Informationen der Anforderungen sind unter dem Abschnitt "Anforderungen im Detail" zu finden.

## 2. Aufteilung in Lose

Der Auftrag untergliedert sich in Lose wie folgt:

Los 1 Digitale Werbeflächen

Los 2 Self-Service-Terminals

Ein Angebot kann auf ein Los oder auf beide Lose abgegeben werden. Der Zuschlag kann an einen Bieter für ein Los oder ggf. auch für beide Lose erfolgen. Im Falle der Angebotsabgabe auf nur ein Los müssen sämtliche geforderten Angaben, Nachweise und Erklärungen für das gewählte Los abgegeben werden. Wird ein Angebot auf beide Lose abgegeben, müssen sämtliche geforderten Angaben, Nachweise und Erklärungen nur einmal eingereicht werden. Der Bieter hat in dem Angebotsschreiben durch ankreuzen klarzustellen, auf welches Los/welche Lose sich sein Angebot bezieht.

## 3. Formale Anforderungen an das Angebot

Das Angebot ist schriftlich (Papierform) und elektronisch (USB-Stick) einzureichen. Entwürfe und Poster dürfen höchstens in DIN-A3-Größe ausgedruckt werden. Zusätzlich ist eine Preiskalkulation mit Netto-Gesamtpreis (in Euro) beizufügen, sämtliche Leistungen müssen als Festpreise angeboten werden, und eine über das Preisblatt hinausgehende Kalkulation ist nicht erforderlich.

Zum Angebot gehört außerdem ein individuell ausgearbeitetes Planungs- und Umsetzungskonzept für die Digitalisierung der Berlin Tourist Infos (Brandenburger Tor und Hauptbahnhof). Dieses Konzept soll sich an der vorgegebenen Wertungsmatrix orientieren, visuelle Darstellungen und Mood-Boards enthalten, die als Pitch dienen. Die hierfür benötigten Grundrisse sind beigelegt.

Der Auftragnehmer erstellt ein Umsetzungskonzept/ Pitch der Digitalisierung beider Berlin Tourist Infos am Brandenburger Tor und am Hauptbahnhof. Dafür werden zeichnerische Darstellungen (bei Bedarf in 3D) in gedruckter und digitaler Form eingereicht, ebenfalls maximal in DIN A3. Die fertige Planung inkl. Positionierung der digitalen Werbeflächen legt der Auftragnehmer zur Freigabe vor; innerhalb von maximal fünf Werktagen muss die Auftraggeberin Änderungswünsche mitteilen oder die Planung freigeben. Erfolgt keine Reaktion innerhalb dieser Frist, gilt die Vorplanung als nicht genehmigt und muss erneut eingereicht werden (maximal zwei Korrekturschleifen).

Während des gesamten Prozesses erfolgt eine regelmäßige Abstimmung zwischen Auftragnehmer und Auftraggeberin, damit Kosten- und Terminplan eingehalten werden. Der Auftragnehmer stellt insbesondere sicher, dass benötigte Technik rechtzeitig fertiggestellt oder beschafft und termingerecht geliefert werden.

Dem Angebot sind außerdem die Anlage "Umsetzungskonzept" sowie alle weiteren in den Bewerbungsbedingungen geforderten Unterlagen beizufügen.

Für die Erstellung der Unterlagen wird keine Vergütung oder Aufwandsentschädigung gewährt.

Hinsichtlich der Eignung der Bieter werden weiterhin folgende Anforderungen gestellt:

Es wird vorausgesetzt, dass der Auftragnehmer Branchenkenntnisse bezogen auf die Gestaltung von Tourist Informationen oder Handel besitzt. Insbesondere hat der Auftragnehmer einen Nachweis zu erbringen, dass er über mehrjährige Erfahrung in der Konzeptionierung und dem Aufbau von Tourist Informationen oder im (Einzel-) Handel verfügt (Eigenerklärung, Referenzen).

Hierzu ist den Unterlagen eine Liste mit mindestens einem Referenzprojekt der letzten fünf Jahren beizufügen.

Hinsichtlich der Art und Weise der Leistungserbringung werden weiterhin folgende Anforderungen gestellt:

Der Auftragnehmer hat mind. 1 Ansprechpartner zu benennen, der für die Auftraggeberin für alle Fragen und Hinweise, die sich im Zusammenhang mit den zu erbringenden Leistungen ergeben, zumindest per E-Mail oder per Telefon kontaktierbar ist und für die vertragsgemäße Auftragsausführung Sorge trägt. Die Angebotsunterlagen sind ausschließlich in der Amtssprache des Landes des Auftraggebers, Sprache Deutsch, einzureichen. Angebote, die nicht in deutscher Sprache abgefasst sind, können vom Verfahren ausgeschlossen werden.

Der Auftragnehmer trägt für die Rechtmäßigkeit und Sicherheit der Baumaßnahmen Sorge sowie den Nachweis über eine Betriebshaftpflicht.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Leistungen pünktlich entsprechend der genannten Termine erbracht werden können. Hierfür erstellt der Auftragnehmer einen Terminplan. Der Auftragnehmer hat über ausreichend personelle Kapazitäten zu verfügen, um die Leistungen zuverlässig und pünktlich auszuführen. Stehen dem Auftragnehmer aus eigener Kraft nicht genügend personelle Ressourcen zur Verfügung, so hat dieser in der Konzeptionierung bzw. Angebotsabgabe zu berücksichtigen, dass entsprechendes Fachpersonal zur Realisierung der Umbauarbeiten durch externe Firmen, sichergestellt ist. Dies darf jedoch nicht zu zeitlichen Verzögerungen führen.

Oberste Priorität hat, dass die Digitalisierungsmaßnahmen der Berlin Tourist Infos: Brandenburger Tor und Hauptbahnhof spätestens zum 31.03.2026 abgeschlossen sind, da sonst mit erheblichen Umsatzeinbußen und Imageschaden für visitBerlin gerechnet wird. Die Arbeiten sind demnach im laufenden Betrieb sowie nach Abstimmung mit dem Auftraggeber in Ausnahmefällen außerhalb der Öffnungszeiten durchzuführen, sodass zu keinem Zeitpunkt die Verkaufsbereitschaft gefährdet ist.

# D-0018/2025 - visitBerlin - Digitalisierung Berlin Tourist Infos: Modernisierung & Digitalisierung der Berlin Tourist Infos: Brandenburger Tor und Hauptbahnhof

VO: UVgO Verarbeit: Ex post Veröffentlichung (§ 30 Abs. 1)

## Haupterfüllungsort

Bezeichnung Berlin Tourismus & Kongress GmbH  
Postanschrift Schöneberger Str. 15  
Ort 10963 Berlin

## Ausführungsfristen

Zeitraum der Leistungserbringung

I Voraussichtlicher Zeitplan

Alle Zeitangaben verstehen sich mitteleuropäischer Zeit (MEZ).

- Angebotsfrist: 23.01.2026, 12:00 Uhr
- Angebotsöffnung: 23.12.2026
- Zuschlagsfrist bis: 06.02.2026
- Frühester Ausführungs- bzw. Lieferbeginn: 30.04.2026
- Bindefrist: 13.02.2026

## Auftragsvergabe

### Wirtschaftsteilnehmer

Bezeichnung Acrelec GmbH  
Ort 85716 Unterschleißheim

### Verfahrensart

Verfahrensart Öffentliche Ausschreibung

### Zusätzliche Angaben

Bekanntmachungs-ID: CXP4YRFMESP