

648633-2026 - Състезателна процедура

Германия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – 115-

Teilnehmerservice

OJ S 182/2026 21/09/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Електронна поща: vergabe@fitko.de

Правна категория на купувача: Местен орган

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: 115-Teilnehmerservice

Описание: Übernahme, Betrieb und, soweit durch die Auftraggeberin beauftragt, die Weiterentwicklung eines zentralen 115-Teilnehmerservices einschließlich 1st- und 2nd-Level-Support sowie des Dienstleister- und Service Level-Managements. Zusätzlich werden Abrufleistungen für übergreifendes Qualitäts- und Teilnehmermanagement sowie profilbasierte Beratungsleistungen im Kontext des 115-Verbundes beschafft.

Идентификатор на процедурата: bd393261-7377-4fad-a4ed-e59ceeb64551

Вътрешен идентификатор: VG-FITKO-2026-0048

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Zum Gottschalkhof 3

Град: Frankfurt am Main

Пощенски код: 60594

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Държава: Германия

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

vgv -

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: 115-Teilnehmerservice

Описание: Übernahme, Betrieb und, soweit durch die Auftraggeberin beauftragt, Weiterentwicklung eines zentralen 115-Teilnehmerservices einschließlich 1st- und 2nd-Level-Support sowie des Dienstleister- und Service Level-Managements. Zusätzlich werden Abrufleistungen für übergreifendes Qualitäts- und Teilnehmermanagement sowie profilbasierte Beratungsleistungen im Kontext des 115-Verbundes beschafft.

Вътрешен идентификатор: LOT-0000

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Варианти:

Описание на опциите: Automatische Verlängerung um 2 x 12 Monate möglich.

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Zum Gottschalkhof 3

Град: Frankfurt am Main

Пощенски код: 60594

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 01/01/2027

Крайна дата на продължителността: 31/12/2030

5.1.6. Обща информация

Това е повтаряща се обществена поръчка

Описание: Betrieb des 115-Teilnehmerservices

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Изисква се в офертата

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Konzeptqualität

Описание: -

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: Gesamtwertungspreis des zu bewertenden Angebots

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://www.had.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://www.had.de>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 19/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: Die Vergabestelle behält sich daher vor, Bieter gemäß § 56 Abs. 2 VgV aufzufordern, innerhalb einer von der Vergabestelle gesetzten angemessenen Nachfrist fehlende Unterlagen zu übermitteln oder unvollständige oder fehlerhafte Unterlagen zu ergänzen, zu erläutern, zu vervollständigen oder zu korrigieren.

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Ergeht eine Mitteilung des Auftraggebers, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann der Bieter wegen Nichtbeachtung der Vergabevorschriften ein Nachprüfungsverfahren nur innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang vor der Vergabekammer beantragen. Nach Ablauf der Frist ist der Antrag unzulässig. (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB)

8. Организации

8.1. ORG-7001

Официално наименование: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Регистрационен номер: -

Пощенски адрес: Zum Gottschalkhof 3

Град: Frankfurt am Main

Пощенски код: 60594

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Държава: Германия

Звено за контакт: Abteilung Recht und Compliance

Електронна поща: vergabe@fitko.de

Телефон: 000

Интернет адрес: <https://www.fitko.de>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-7004

Официално наименование: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Регистрационен номер: t:06151126603

Пощенски адрес: Wilhelminenstraße 1 - 3

Град: Darmstadt

Пощенски код: 64283

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Държава: Германия

Електронна поща: vergabekammer@rpda.hessen.de

Телефон: +49 6151126603

Факс: +49 6151125816

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-7005

Официално наименование: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Регистрационен номер: 0204:994-DOEVD-83

Град: Bonn

Пощенски код: 53119

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Телефон: +49228996100
Роли на тази организация:
TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 85e48251-d358-41bc-8e95-63e4482e70b3 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 18/09/2026 08:30:24 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски
Номер на публикуване на обявлението: 648633-2026
Номер на броя на ОВ S: 182/2026
Дата на публикуване: 21/09/2026