

648633-2026 - Zadávání

Německo – Call centra – 115-Teilnehmerservice

OJ S 182/2026 21/09/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

E-mail: vergabe@fitko.de

Právní forma kupujícího: Místní orgán

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: 115-Teilnehmerservice

Popis: 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.

Identifikátor řízení: bd393261-7377-4fad-a4ed-e59ceeb64551

Interní identifikátor: VG-FITKO-2026-0048

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: Zum Gottschalkhof 3

Obec: Frankfurt am Main

PSČ: 60594

Nižší územní jednotka země (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Země: Německo

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

v gv -

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: 115-Teilnehmerservice

Popis: 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.

Interní identifikátor: LOT-0000

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Možnosti:

Popis možností: Automatische Verlängerung um 2 x 12 Monate möglich.

5.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: Zum Gottschalkhof 3

Obec: Frankfurt am Main

PSČ: 60594

Nižší územní jednotka země (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/01/2027

Datum konce trvání: 31/12/2030

5.1.6. Obecné informace

Jedná se o opakující se zadávací řízení

Popis: Betrieb des 115-Teilnehmerservices

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Vyžaduje se v nabídce

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Konzeptqualität

Popis: -

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: Gesamtwertungspreis des zu bewertenden Angebots

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. **Zadávací dokumentace**

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: https://www.had.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5

5.1.12. **Podmínky zadávání zakázek**

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://www.had.de>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 19/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: 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.

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informace o lhůtách pro přezkum: 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. Organizace

8.1. ORG-7001

Oficiální název: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Registrační číslo: -

Poštovní adresa: Zum Gottschalkhof 3

Obec: Frankfurt am Main

PSČ: 60594

Nižší územní jednotka země (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Země: Německo

Kontaktní místo: Abteilung Recht und Compliance

E-mail: vergabe@fitko.de

Telefon: 000

Internetová adresa: <https://www.fitko.de>

Úlohy této organizace:

Kupující

8.1. ORG-7004

Oficiální název: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Registrační číslo: t:06151126603

Poštovní adresa: Wilhelminenstraße 1 - 3

Obec: Darmstadt

PSČ: 64283

Nižší územní jednotka země (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Země: Německo

E-mail: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telefon: +49 6151126603

Fax: +49 6151125816

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. ORG-7005

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 85e48251-d358-41bc-8e95-63e4482e70b3 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 18/09/2026 08:30:24 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 648633-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 182/2026

Datum zveřejnění: 21/09/2026