

648633-2026 - Διαγωνισμός

Γερμανία – Κέντρο κλήσεων – 115-Teilnehmerservice

OJ S 182/2026 21/09/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Email: vergabe@fitko.de

Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: 115-Teilnehmerservice

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: bd393261-7377-4fad-a4ed-e59ceeb64551

Εσωτερικό αναγνωριστικό: VG-FITKO-2026-0048

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Zum Gottschalkhof 3

Πόλη: Frankfurt am Main

Ταχυδρομικός κώδικας: 60594

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Χώρα: Γερμανία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

vgv -

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: 115-Teilnehmerservice

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: LOT-0000

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: Automatische Verlängerung um 2 x 12 Monate möglich.

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Zum Gottschalkhof 3

Πόλη: Frankfurt am Main

Ταχυδρομικός κώδικας: 60594

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Χώρα: Γερμανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 01/01/2027

Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 31/12/2030

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Περιγραφή: Betrieb des 115-Teilnehmerservices

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Απαίτηση της προσφοράς

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): όχι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Konzeptqualität

Περιγραφή: -

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 50

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Preis

Περιγραφή: Gesamtwertungspreis des zu bewertenden Angebots

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 50

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: γερμανικά

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://www.had.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Επιτρέπεται

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.had.de>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γερμανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 19/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 3 Μήνες

Πληροφορίες που μπορούν να συμπληρωθούν μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής :

Κατά τη διακριτική ευχέρεια του αγοραστή, όλα τα έγγραφα σχετικά με τον προσφέροντα που λείπουν μπορούν να υποβληθούν αργότερα.

Πρόσθετες πληροφορίες: 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.

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 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. Οργανισμοί

8.1. ORG-7001

Επίσημη ονομασία: FITKO (Föderale IT-Kooperation)
Αριθμός καταχώρισης: -
Ταχυδρομική διεύθυνση: Zum Gottschalkhof 3
Πόλη: Frankfurt am Main
Ταχυδρομικός κώδικας: 60594
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)
Χώρα: Γερμανία
Πρόσωπο επικοινωνίας: Abteilung Recht und Compliance
Email: vergabe@fitko.de
Τηλέφωνο: 000
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.fitko.de>
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-7004

Επίσημη ονομασία: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt
Αριθμός καταχώρισης: t:06151126603
Ταχυδρομική διεύθυνση: Wilhelminenstraße 1 - 3
Πόλη: Darmstadt
Ταχυδρομικός κώδικας: 64283
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)
Χώρα: Γερμανία
Email: vergabekammer@rpda.hessen.de
Τηλέφωνο: +49 6151126603
Φαξ: +49 6151125816
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-7005

Επίσημη ονομασία: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Αριθμός καταχώρισης: 0204:994-DOEVD-83
Πόλη: Bonn
Ταχυδρομικός κώδικας: 53119
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Χώρα: Γερμανία
Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Τηλέφωνο: +49228996100
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 85e48251-d358-41bc-8e95-63e4482e70b3 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 18/09/2026 08:30:24 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γερμανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 648633-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 182/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 21/09/2026