

416658-2026 - Competition

Germany – Sludge disposal services – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Stadtreinigung Hamburg AöR

Email: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Environmental protection

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Description: Für die Stadtreinigung Hamburg wird ein Überlauf-Callcenter gesucht. Durch den Einsatz eines Überlauf-Callcenters soll die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Erreichbarkeit in Spitzenzeiten verbessert werden.

Procedure identifier: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Internal identifier: OV-RV 2026-076

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 90513900 Sludge disposal services

2.1.2. Place of performance

Town: Hamburg

Postcode: 20537

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)

Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Description: Für die Stadtreinigung Hamburg wird ein Überlauf-Callcenter gesucht. Durch den Einsatz eines Überlauf-Callcenters soll die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Erreichbarkeit in Spitzenzeiten verbessert werden.

Internal identifier: 0

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 90513900 Sludge disposal services

Options:

Description of the options: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Place of performance

Town: Hamburg

Postcode: 20537

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2028

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Criterion: Average yearly turnover

Description of selection criterion: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Nachweis einer Betriebs- bzw. Berufshaftpflichtversicherung, entweder durch Deckungsbestätigung oder rechtsverbindliche Erklärung der Versicherung, im Auftragsfall eine entsprechende Deckung zu gewährleisten

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Eigenerklärungen über mit dem Auftragsgegenstand vergleichbare frühere Aufträge der letzten 3 Jahre vor Angebotsabgabe mit Angaben zu u.a.: - Gegenstand des Auftrags - Zeitraum der Leistungserbringung - Vergleichbarkeit mit dem Auftragsgegenstand - Laufzeit der Referenzaufträge

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Criterion: Security of information

Description of selection criterion: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Criterion: Security to process, store and transmit classified information

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Konzept Technische Spezifikation

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Preis Callcenter-Dienstleistung

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Cost

Description: Initialkosten Mitarbeiter

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Cost

Description: Initialkosten IT

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Description: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German
Deadline for requesting additional information: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Ad hoc communication channel:

Name: <https://www.meinauftrag.rib.de>

URL: <https://www.meinauftrag.rib.de>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 89 Days

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: .

Information about public opening:

Opening date: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organisation providing more information on the review procedures: Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Stadtreinigung Hamburg AöR

Registration number: 000
Town: Hamburg
Postcode: 20537
Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)
Country: Germany
Email: einkauf@stadtreinigung.hamburg
Telephone: 04025760
Internet address: www.stadtreinigung.hamburg.de

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0004

Official name: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde
Registration number: 000
Postal address: Gänsemarkt 36
Town: Hamburg
Postcode: 20354
Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)
Country: Germany
Email: vergabekammer@fb.hamburg.de
Telephone: 040428231690

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0005

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registration number: 0204:994-DOEVD-83
Town: Bonn
Postcode: 53119
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Country: Germany
Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 416658-2026
OJ S issue number: 115/2026
Publication date: 17/06/2026