

127288-2026 - Licitación

Alemania – Centro de llamadas – AST-BZ-Server

OJ S 37/2026 23/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios - Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Correo electrónico: fabiola.boening@nvv.de

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: AST-BZ-Server

Descripción: Der NVV nimmt als Verkehrsverbund im Rahmen der Vorgaben der Aufgabenträger die Belange des Schienenpersonennahverkehrs, des Verbundbusverkehrs und des regionalen Busnahverkehrs wahr und berücksichtigt dabei auch flexible Bedienungsformen. Dazu zählen z. B. Bedarfsverkehre wie AnrufSammelTaxi (AST) sowie andere Formen von "On-Demand-Verkehren". Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale sowie den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister.

Identificador del procedimiento: 333dd4d5-a9f6-4e62-9117-ce61c279c3f4

Identificador interno: 2026_02_19

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 48820000 Servidores

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rainer-Dierichs-Platz 1

Localidad: Kassel

Código postal: 34117

Subdivisión del país (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

País: Alemania

Información complementaria: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

2.1.4. Información general

Información complementaria: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YG1ME7F#

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 2

Condiciones del contrato:

Número máximo de lotes por los que se pueden adjudicar contratos a un solo licitador: 2

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Participación en una organización delictiva:

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas:

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo:

Fraude:

Corrupción:

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos:

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos:

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social:

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental:

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social:

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral:

Insolvencia:

Activos que están siendo administrados por un liquidador:

Las actividades empresariales han sido suspendidas:

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional:

Falta profesional grave:

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia:

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación:

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
:

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:

Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: AST-Buchungszentrale

Descripción: Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister, der die gesamte Abwicklung und Bearbeitung telefonischer Buchungen von bedarfsgesteuerten Verkehren im NVV-Gebiet sowie weiterer damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Leistung wird als Los 1 ausgeschrieben. Für den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen kompetenten Dienstleister, der die gesamte Installation und den Betrieb der notwendigen Serverinfrastruktur für die bedarfsgesteuerten Verkehre im NVV-Gebiet sowie aller damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Dienstleistung wird als Los 2 ausgeschrieben.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rainer-Dierichs-Platz 1

Localidad: Kassel

Código postal: 34117

Subdivisión del país (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

País: Alemania

Información complementaria: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/06/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/05/2030

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

Participación reservada a talleres protegidos y operadores económicos que persiguen la integración profesional y social de las personas con discapacidad o desfavorecidas.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

Información complementaria: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten

Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und

Integrationsunternehmen

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Los 1: Konzept zum Info- und Störungsmanagement: In

diesem Konzept soll dargestellt werden, wie aktuelle Informationen inklusive gemeldeter

Störungen verarbeitet und den Agent*innen zugänglich gemacht werden Konzept zur

Qualitätssicherung und Schulungskonzept.

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und

technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der

technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Criterio: Referencias sobre obras específicas

Descripción del criterio de selección: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich

der Buchung, Bearbeitung und Abwicklung von AST-Fahrten oder vergleichbaren bedarfsgesteuerten Verkehrsangeboten möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 1 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner, dem Leistungszeitraum, der Buchungssoftware und der Größenordnung (Buchungsvolumen) enthalten. Gefordert wird eine mindestens 5-jährige Tätigkeit im Bereich der Buchung von Fahrtwünschen für die ÖPNV-, Taxi- oder Mietwagenbranche unter Verwendung einer Buchungssoftware (Mindestbedingung). Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich des Betreibens von Serverinfrastruktur möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 2 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner und dem Leistungszeitraum enthalten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Referenzen für das Los 1 und das Los 2 können durch dieselben Referenzen abgedeckt werden, wobei die geforderten Leistungsinhalte jeweils im Hinblick auf das Los 1 und das Los 2 gesondert darzustellen sind.

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren. Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Die Pauschalpreise werden addiert und durch die Zahl der abgefragten (Mengen-) Preise geteilt, um einen Mittelwert zu berechnen. Der niedrigste (gemittelte) Pauschalpreis erhält die Höchstpunktzahl. Dies sind 5 Punkte. Die Punktzahlen der übrigen Preisangebote im Wettbewerb werden nach einer linearen Interpolation hierzu ermittelt. Sodann werden die Punktzahlen mit der Gewichtung multipliziert.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 0,75

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: - Schulungskonzept - Konzept zum Info- und Störungsmanagement Die Anwendung der Qualitätskriterien in Los 1 erfolgt nach dem Schulnotensystem mit der üblichen Wertungsmethodik. Die zuerkannten Punktzahlen werden mit der Gewichtung multipliziert.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 0,25

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Plazo para solicitar información complementaria: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

Dirección web: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 8 Semanas

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Erklärungen und Unterlagen, die mit Angebotsabgabe nicht eingereicht wurden, obwohl sie mit dem Angebot vorzulegen waren, können von der Vergabestelle nachgefordert werden. Die Ermessensausübung zur Nachforderung wird sich nach § 56 Abs. 2, 3 VgV richten.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No se sabe aún

Facturación electrónica: No autorizada

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organización que recibe solicitudes de participación: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

5.1. Lote: LOT-0002

Título: Serverinfrastruktur

Descripción: Für den Betrieb der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen Dienstleister, der die gesamte Abwicklung und Bearbeitung telefonischer Buchungen von bedarfsgesteuerten Verkehren im NVV-Gebiet sowie weiterer damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Leistung wird als Los 1 ausgeschrieben. Für den Betrieb der Serverinfrastruktur für die Buchungssoftware der AST-Buchungszentrale benötigt der NVV einen kompetenten Dienstleister, der die gesamte Installation und den Betrieb der notwendigen Serverinfrastruktur für die bedarfsgesteuerten Verkehre im NVV-Gebiet sowie aller damit einhergehender Leistungen durchführt. Diese Dienstleistung wird als Los 2 ausgeschrieben.

Identificador interno: 2

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48820000 Servidores

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rainer-Dierichs-Platz 1

Localidad: Kassel

Código postal: 34117

Subdivisión del país (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

País: Alemania

Información complementaria: Die Leistungserbringung kann in einem Umkreis vom 100 km um den Erfüllungsort herum erfolgen.

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/06/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/05/2030

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: Optionale 2-malige Verlängerung um jeweils 1 Jahr.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

Participación reservada a talleres protegidos y operadores económicos que persiguen la integración profesional y social de las personas con discapacidad o desfavorecidas.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

Información complementaria: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: In Los 1: Berechtigung bzgl. des ermäßigten

Steuersatzes für Werkstätten für Menschen mit Behinderungen, Blindenwerkstätten und Integrationsunternehmen

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Los 1: Konzept zum Info- und Störungsmanagement: In diesem Konzept soll dargestellt werden, wie aktuelle Informationen inklusive gemeldeter Störungen verarbeitet und den Agent*innen zugänglich gemacht werden Konzept zur Qualitätssicherung und Schulungskonzept.

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Los 1: Beschreibung der technischen Ausstattung und technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz Los 2: Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz

Criterio: Referencias sobre obras específicas

Descripción del criterio de selección: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich der Buchung, Bearbeitung und Abwicklung von AST-Fahrten oder vergleichbaren bedarfsgesteuerten Verkehrsangeboten möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 1 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner, dem Leistungszeitraum, der Buchungssoftware und der Größenordnung (Buchungsvolumen) enthalten. Gefordert wird eine mindestens 5-jährige Tätigkeit im Bereich der Buchung von Fahrtwünschen für die ÖPNV-, Taxi- oder Mietwagenbranche unter Verwendung einer Buchungssoftware (Mindestbedingung). Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 sind Referenzen mit ausführlichen Angaben zu bereits erbrachten, vergleichbaren Leistungen des AN im Bereich des Betriebens von Serverinfrastruktur möglichst in tabellarischer Form anzugeben (Referenzen). Einzureichen sind mindestens 2, höchstens 3 Referenzen aus den letzten 3-5 Betriebsjahren. Die Referenzen für Los 2 sollen Angaben zu den konkreten Leistungsinhalten, dem Vertragspartner und Ansprechpartner und dem Leistungszeitraum enthalten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Referenzen für das Los 1 und das Los 2 können durch dieselben Referenzen abgedeckt werden, wobei die geforderten Leistungsinhalte jeweils im Hinblick auf das Los 1 und das Los 2 gesondert darzustellen sind.

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Los 1 Mit dem Angebot für Los 1 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren. Los 2 Mit dem Angebot für Los 2 nennt der AN seine Geschäftsumsätze aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Eine Sicherheitsleistung muss nur in Form einer Berufshaftpflichtversicherung geleistet werden.

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Pauschalpreis

Descripción: Die Pauschalpreise werden addiert und durch die Zahl der abgefragten (Mengen-) Preise geteilt, um einen Mittelwert zu berechnen. Der niedrigste (gemittelte) Pauschalpreis erhält die Höchstpunktzahl. Dies sind 5 Punkte. Die Punktzahlen der übrigen Preisangebote im Wettbewerb werden nach einer linearen Interpolation hierzu ermittelt. Die höchste addierte Gesamtpunktzahl aller Wertungskriterien entscheidet über die Zuschlagserteilung.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Plazo para solicitar información complementaria: 16/03/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

Dirección web: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YG1ME7F>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 23/03/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 8 Semanas

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Erklärungen und Unterlagen, die mit Angebotsabgabe nicht eingereicht wurden, obwohl sie mit dem Angebot vorzulegen waren, können von der Vergabestelle nachgefordert werden. Die Ermessensausübung zur Nachforderung wird sich nach § 56 Abs. 2, 3 VgV richten.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No se sabe aún

Facturación electrónica: No autorizada

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH

Número de registro: HRB 5592

Dirección postal: Rainer-Dierichs-Platz 1

Localidad: Kassel

Código postal: 34117

Subdivisión del país (NUTS): Kassel, Kreisfreie Stadt (DE731)

País: Alemania

Correo electrónico: fabiola.boening@nvv.de

Teléfono: +49 56170949-0

Dirección de internet: <https://www.nvv.de/>

Perfil de comprador: <https://www.nvv.de/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Número de registro: 06-22630029-17

Localidad: Darmstadt

Código postal: 64278

Subdivisión del país (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

País: Alemania

Correo electrónico: poststelle@rpda.hessen.de

Teléfono: +49 615-1120

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: e97ab8f1-2e6b-4c2d-9641-8f507f2795c3 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 19/02/2026 15:25:19 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 127288-2026

Número de la edición del DO S: 37/2026

Fecha de publicación: 23/02/2026