

416658-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de eliminación de lodos – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Stadtreinigung Hamburg AöR

Correo electrónico: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Protección del medio ambiente

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Identificador interno: OV-RV 2026-076

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 90513900 Servicios de eliminación de lodos

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Hamburg

Código postal: 20537

Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descripción: 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.

Identificador interno: 0

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 90513900 Servicios de eliminación de lodos

Opciones:

Descripción de las opciones: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Hamburg

Código postal: 20537

Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/01/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/12/2028

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

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: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Nachweis einer Betriebs- bzw.

Berufshaftpflichtversicherung, entweder durch Deckungsbestätigung oder rechtsverbindliche Erklärung der Versicherung, im Auftragsfall eine entsprechende Deckung zu gewährleisten

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Criterio: Seguridad de la información

Descripción del criterio de selección: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Criterio: Seguridad para procesar, almacenar y transmitir información clasificada

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Konzept Technische Spezifikation

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Preis Callcenter-Dienstleistung

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

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Initialkosten Mitarbeiter

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Initialkosten IT

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

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

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

Criterio de adjudicación: número: 20

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán
Plazo para solicitar información complementaria: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Canal de comunicación ad hoc:

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

Dirección web: <https://www.meinauftrag.rib.de>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.meinauftrag.rib.de>

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: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 89 Días

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: .

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

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 Hamburg bei der Finanzbehörde

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Stadtreinigung Hamburg AöR

Número de registro: 000

Localidad: Hamburg

Código postal: 20537

Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania

Correo electrónico: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Teléfono: 04025760

Dirección de internet: www.stadtreinigung.hamburg.de

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Número de registro: 000

Dirección postal: Gänsemarkt 36

Localidad: Hamburg

Código postal: 20354

Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania

Correo electrónico: vergabekammer@fb.hamburg.de

Teléfono: 040428231690

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0005

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: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 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: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 416658-2026

Número de la edición del DO S: 115/2026

