

648633-2026 - Licitación

Alemania – Centro de llamadas – 115-Teilnehmerservice

OJ S 182/2026 21/09/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Correo electrónico: vergabe@fitko.de

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: 115-Teilnehmerservice

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: bd393261-7377-4fad-a4ed-e59ceeb64551

Identificador interno: VG-FITKO-2026-0048

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Zum Gottschalkhof 3

Localidad: Frankfurt am Main

Código postal: 60594

Subdivisión del país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

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: 115-Teilnehmerservice

Descripción: 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.

Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: Automatische Verlängerung um 2 x 12 Monate möglich.

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Zum Gottschalkhof 3

Localidad: Frankfurt am Main

Código postal: 60594

Subdivisión del país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

País: Alemania

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/01/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/12/2030

5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Descripción: Betrieb des 115-Teilnehmerservices

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en oferta

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: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Konzeptqualität

Descripción: -

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

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preis

Descripción: Gesamtwertungspreis des zu bewertenden Angebots

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

Criterio de adjudicación: número: 50

5.1.11. Pliegos de contratación

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

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.had.de/NetServer>

[/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5](https://www.had.de/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5)

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://www.had.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: 19/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

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: 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.

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

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 beim Regierungspräsidium Darmstadt

Información sobre los plazos de revisión: 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. Organizaciones

8.1. ORG-7001

Denominación oficial: FITKO (Föderale IT-Kooperation)
Número de registro: -
Dirección postal: Zum Gottschalkhof 3
Localidad: Frankfurt am Main
Código postal: 60594
Subdivisión del país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)
País: Alemania
Punto de contacto: Abteilung Recht und Compliance
Correo electrónico: vergabe@fitko.de
Teléfono: 000
Dirección de internet: <https://www.fitko.de>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-7004

Denominación oficial: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt
Número de registro: t:06151126603
Dirección postal: Wilhelminenstraße 1 - 3
Localidad: Darmstadt
Código postal: 64283
Subdivisión del país (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)
País: Alemania
Correo electrónico: vergabekammer@rpda.hessen.de
Teléfono: +49 6151126603
Fax: +49 6151125816

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7005

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: 85e48251-d358-41bc-8e95-63e4482e70b3 - 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: 18/09/2026 08:30:24 (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: 648633-2026

Número de la edición del DO S: 182/2026

Fecha de publicación: 21/09/2026