

416658-2026 - Kompetizzjoni

Il-Ġermanja – Servizi ta' rimi ta' ħama – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Stadtreinigung Hamburg AöR

Email: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika, ikkontrollat minn awtorità reġjonali

Attività tal-awtorità kontraenti: Protezzjoni tal-ambjent

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Identifikatur intern: OV-RV 2026-076

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 90513900 Servizi ta' rimi ta' ħama

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Hamburg

Kodiċi postali: 20537

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Hamburg (DE600)

Pajjiż: Il-Ġermanja

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 0

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 90513900 Servizi ta' rimi ta' ħama

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Hamburg

Kodiċi postali: 20537

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Hamburg (DE600)

Pajjiż: Il-Ġermanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 01/01/2027

Data tat-tmiem tad-durata: 31/12/2028

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): le

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Reġistrazzjoni f'reġistru tal-kummerċ

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Kriterju: Rekwiziti ekonomiċi jew finanzjarji oħra

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Kriterju: Volum ta' negozju annwali medju

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Kriterju: Assigurazzjoni ta' indennità għar-riskji professjonali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Nachweis einer Betriebs- bzw.

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

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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

Kriterju: Medja annwali tal-impjegati

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Kriterju: Sigurtà tal-informazzjoni

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Kriterju: Rekwiżiti ekonomiċi jew finanzjarji oħra

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Kriterju: Sigurtà biex tipproċessa, tħażen u ttrasmetti informazzjoni klassifikata

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Kriterju: Rekwiżiti ekonomiċi jew finanzjarji oħra

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Konzept Technische Spezifikation

Kriterju: Rekwiżiti ekonomiċi jew finanzjarji oħra

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Preis Callcenter-Dienstleistung

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 50

Kriterju:

Tip: Kost

Deskrizzjoni: Initialkosten Mitarbeiter

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kost

Deskrizzjoni: Initialkosten IT

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Ġermaniż
Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali
Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Mezz ta' komunikazzjoni ad hoc:

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

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

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partekipazzjoni: Ġermaniż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 89 Jiem

Informazzjoni li tista' tiġi ssupplimentata wara l-iskadenza għas-sottomissjoni:

Fid-diskrezzjoni tax-xerrej, id-dokumenti kollha neqsin relatati mal-offerent jistgħu jiġu ppreżentati aktar tard.

Informazzjoni addizzjonali: .

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettag fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' partekipanti: 1

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Stadtreinigung Hamburg AöR

Numru tar-reġistrazzjoni: 000
Belt: Hamburg
Kodiċi postali: 20537
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Hamburg (DE600)
Pajjiż: Il-Ġermanja
Email: einkauf@stadtreinigung.hamburg
Telefown: 04025760
Indirizz tal-internet: www.stadtreinigung.hamburg.de

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. ORG-0004

Isem uffiċjali: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Numru tar-reġistrazzjoni: 000

Indirizz postali: Gänsemarkt 36

Belt: Hamburg

Kodiċi postali: 20354

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Hamburg (DE600)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Email: vergabekammer@fb.hamburg.de

Telefown: 040428231690

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0005

Isem uffiċjali: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numru tar-reġistrazzjoni: 0204:994-DOEVD-83

Belt: Bonn

Kodiċi postali: 53119

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefown: +49228996100

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbaġħat l-avviż: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,

Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Ġermaniż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 416658-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 115/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 17/06/2026