

416658-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Usługi likwidacji osadów – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Stadtreinigung Hamburg AöR

E-mail: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję regionalną
Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ochrona środowiska

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Wewnętrzny identyfikator: OV-RV 2026-076

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 90513900 Usługi likwidacji osadów

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 20537

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 0

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 90513900 Usługi likwidacji osadów

Opcje:

Opis opcji: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 20537

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/01/2027

Data zakończenia trwania: 31/12/2028

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Kryterium: Średni roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

Opis kryterium selekcji: Nachweis einer Betriebs- bzw. Berufshaftpflichtversicherung, entweder durch Deckungsbestätigung oder rechtsverbindliche Erklärung der Versicherung, im Auftragsfall eine entsprechende Deckung zu gewährleisten

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Kryterium: Bezpieczeństwo informacji

Opis kryterium selekcji: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Kryterium: Bezpieczeństwo w procesie przetwarzania, przechowywania i przesyłania informacji poufnych

Opis kryterium selekcji: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Konzept Technische Spezifikation

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Preis Callcenter-Dienstleistung

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Koszt

Opis: Initialkosten Mitarbeiter

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Koszt

Opis: Initialkosten IT

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)
Kryterium udzielenia - Liczba: 20

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki
Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 89 Dni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy wszystkie brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

Informacje dodatkowe: .

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:

Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Stadtreinigung Hamburg AöR

Numer rejestracyjny: 000

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 20537

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

E-mail: einkauf@stadtreinigung.hamburg.de

Telefon: 04025760

Adres strony internetowej: www.stadtreinigung.hamburg.de

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Numer rejestracyjny: 000

Adres pocztowy: Gänsemarkt 36

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 20354

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

E-mail: vergabekammer@fb.hamburg.de

Telefon: 040428231690

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0005

Oficjalna nazwa: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numer rejestracyjny: 0204:994-DOEVD-83

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53119

Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Kraj: Niemcy

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki

Numer publikacji ogłoszenia: 416658-2026

