

648633-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Centrum obsługi klienta – 115-Teilnehmerservice

OJ S 182/2026 21/09/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

E-mail: vergabe@fitko.de

Status prawny nabywcy: Instytucja lokalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 115-Teilnehmerservice

Opis: 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.

Identyfikator procedury: bd393261-7377-4fad-a4ed-e59ceeb64551

Wewnętrzny identyfikator: VG-FITKO-2026-0048

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Zum Gottschalkhof 3

Miejscowość: Frankfurt am Main

Kod pocztowy: 60594

Podpodział krajowy (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

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: 115-Teilnehmerservice

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: LOT-0000

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: Automatische Verlängerung um 2 x 12 Monate möglich.

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Zum Gottschalkhof 3

Miejscowość: Frankfurt am Main

Kod pocztowy: 60594

Podpodział krajowy (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Kraj: Niemcy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/01/2027

Data zakończenia trwania: 31/12/2030

5.1.6. Informacje ogólne

To jest zamówienie powtarzalne

Opis: Betrieb des 115-Teilnehmerservices

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Wymagane w ofercie

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: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Konzeptqualität

Opis: -

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

Opis: Gesamtwertungspreis des zu bewertenden Angebots

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.had.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=Details&TenderOID=54321-Tender-1a0b2f17db4-65d684a2592674f5>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.had.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: 19/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Miesiące

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

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

Informacje dodatkowe: 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.

Warunki zamówienia:

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

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informacje o terminach odwołania: 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. Organizacje

8.1. ORG-7001

Oficjalna nazwa: FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Numer rejestracyjny: -

Adres pocztowy: Zum Gottschalkhof 3

Miejscowość: Frankfurt am Main

Kod pocztowy: 60594

Podpodział krajowy (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Kraj: Niemcy

Punkt kontaktowy: Abteilung Recht und Compliance

E-mail: vergabe@fitko.de

Telefon: 000

Adres strony internetowej: <https://www.fitko.de>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-7004

Oficjalna nazwa: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Numer rejestracyjny: t:06151126603

Adres pocztowy: Wilhelminenstraße 1 - 3

Miejscowość: Darmstadt

Kod pocztowy: 64283

Podpodział krajowy (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Kraj: Niemcy

E-mail: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telefon: +49 6151126603

Faks: +49 6151125816

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-7005

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: 85e48251-d358-41bc-8e95-63e4482e70b3 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 18/09/2026 08:30:24 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki
Numer publikacji ogłoszenia: 648633-2026
Numer wydania Dz.U. S: 182/2026
Data publikacji: 21/09/2026