

416658-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de eliminação de lamas – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Stadtreinigung Hamburg AöR

Correio eletrónico: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção ambiental

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descrição: 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 do procedimento: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Identificador interno: OV-RV 2026-076

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 90513900 Serviços de eliminação de lamas

2.1.2. Local de execução

Cidade: Hamburg

Código postal: 20537

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 90513900 Serviços de eliminação de lamas

Opções:

Descrição das opções: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Local de execução

Cidade: Hamburg

Código postal: 20537

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/01/2027

Data de fim da duração: 31/12/2028

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Nachweis einer Betriebs- bzw. Berufshaftpflichtversicherung, entweder durch Deckungsbestätigung oder rechtsverbindliche Erklärung der Versicherung, im Auftragsfall eine entsprechende Deckung zu gewährleisten

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Critério: Segurança da informação

Descrição do critério de seleção: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Critério: Segurança para processar, armazenar e transmitir informações classificadas

Descrição do critério de seleção: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Konzept Technische Spezifikation

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Preis Callcenter-Dienstleistung

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Initialkosten Mitarbeiter

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Initialkosten IT

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão
Prazo para solicitar informações adicionais: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Canal de comunicação ad hoc:

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

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrônica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrônico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 89 Dias

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: .

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrônica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrônicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrônico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Stadtreinigung Hamburg AöR
Número de registo: 000
Cidade: Hamburg
Código postal: 20537
Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemanha
Correio eletrónico: einkauf@stadtreinigung.hamburg
Telefone: 04025760
Endereço Internet: www.stadtreinigung.hamburg.de

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde
Número de registo: 000
Endereço postal: Gänsemarkt 36
Cidade: Hamburg
Código postal: 20354
Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabekammer@fb.hamburg.de
Telefone: 040428231690

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0005

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Número de registo: 0204:994-DOEVD-83
Cidade: Bonn
Código postal: 53119
Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemanha
Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão
Número de publicação do anúncio: 416658-2026
N.º de edição do JO S: 115/2026

