

416658-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii de eliminare a nămolului – Einsatz eines Überlauf-Callcenters

OJ S 115/2026 17/06/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Stadtreinigung Hamburg AöR

E-mail: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Protecția mediului

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Identificator intern: OV-RV 2026-076

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 90513900 Servicii de eliminare a nămolului

2.1.2. Locul de executare

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20537

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Descriere: 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.

Identificator intern: 0

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 90513900 Servicii de eliminare a nămolului

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Locul de executare

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20537

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/01/2027

Data de sfârșit a duratei: 31/12/2028

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB sowie zur Tariftreue nach § 3 HmbVgG und Eintragung im Handelsregister/ vergleichbaren Register

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Criteriu: Cifra de afaceri medie anuală

Descrierea criteriului de selecție: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Nachweis einer Betriebs- bzw. Berufshaftpflichtversicherung, entweder durch Deckungsbestätigung oder rechtsverbindliche Erklärung der Versicherung, im Auftragsfall eine entsprechende Deckung zu gewährleisten

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Criteriu: Securitatea informațiilor

Descrierea criteriului de selecție: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Criteriu: Securitatea pentru a procesa, stoca și transmite informații clasificate

Descrierea criteriului de selecție: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: Konzept Technische Spezifikation

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Preis Callcenter-Dienstleistung

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Initialkosten Mitarbeiter

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Initialkosten IT

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 89 Zile

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: .

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Stadtreinigung Hamburg AöR

Număr de înregistrare: 000
Localitate: Hamburg
Cod poștal: 20537
Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)
Țara: Germania
E-mail: einkauf@stadtreinigung.hamburg
Telefon: 04025760
Adresa de internet: www.stadtreinigung.hamburg.de

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0004

Denumire oficială: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Număr de înregistrare: 000

Adresă poștală: Gänsemarkt 36

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20354

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

E-mail: vergabekammer@fb.hamburg.de

Telefon: 040428231690

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0005

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

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

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 416658-2026

Numărul ediției JO S: 115/2026

Data publicării: 17/06/2026