

416658-2026 - Konkurrensutsättning

Tyskland – Hantering av slam – Einsatz eines Überlauf-Callcenters
OJ S 115/2026 17/06/2026
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Stadtreinigung Hamburg AöR

E-postadress: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Miljöskydd

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Intern identifierare: OV-RV 2026-076

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 90513900 Hantering av slam

2.1.2. Leveransplats

Ort: Hamburg

Postnummer: 20537

Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 0

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 90513900 Hantering av slam

Optioner:

Beskrivning av alternativen: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2. Leveransplats

Ort: Hamburg

Postnummer: 20537

Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2028

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

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

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung über den Umsatz des Bieters in den letzten drei Geschäftsjahren - insgesamt und - im Bereich der angebotenen Leistungen.

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

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

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärungen över med 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

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Kriterium: Informationssäkerhet

Beskrivning av urvalskriterium: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Kriterium: Säkerhet för att bearbeta, lagra och överföra klassificerad information

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Konzept Technische Spezifikation

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Nachunternehmereinsatz

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Preis Callcenter-Dienstleistung

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Initialkosten Mitarbeiter

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Initialkosten IT

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse for tilldelningskriterium: 20

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 13/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.meinauftrag.rib.de>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 89 Dagar

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: .

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 20/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Stadtreinigung Hamburg AöR

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Stadtreinigung Hamburg AöR
Registreringsnummer: 000
Ort: Hamburg
Postnummer: 20537
Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Tyskland
E-postadress: einkauf@stadtreinigung.hamburg
Tfn: 04025760
Webbadress: www.stadtreinigung.hamburg.de

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde
Registreringsnummer: 000
Postadress: Gänsemarkt 36
Ort: Hamburg
Postnummer: 20354
Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Tyskland
E-postadress: vergabekammer@fb.hamburg.de
Tfn: 040428231690

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Ort: Bonn
Postnummer: 53119
Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Tyskland
E-postadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 15/06/2026 16:22:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska
Meddelandets publiceringsnummer: 416658-2026
EUT S-nummer: 115/2026

