

Deutschland: Schlammentsorgung Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

1 Beschaffer

1.1 Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stadtreinigung Hamburg AöR

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Umweltschutz

2 Verfahren

2.1 Verfahren

Titel: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 900c3646-5673-43de-b76d-fc054dc330df

Interne Kennung: OV-RV 2026-076

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1 Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 90513900 Schlammentsorgung

2.1.2 Erfüllungsort

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 20537

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

2.1.4 Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6 Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5 Los

5.1 Los: LOT-0000

Titel: Einsatz eines Überlauf-Callcenters

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 0

5.1.1 Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 90513900 Schlammentsorgung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: mit zweimaliger um je 12 Monate

5.1.2 Erfüllungsort

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 20537

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen:

5.1.3 Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2028

5.1.6 Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme: Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7 Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9 Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

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

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Ggf. Bewerber-/ Bietergemeinschaftserklärung Diese Erklärung ist von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu unterschreiben.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

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

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

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

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Eigenerklärung zum Personalstand im Jahresdurchschnitt in den Jahren 2023-2025: Beschäftigte insgesamt und Beschäftigte im Bereich angebotenen Leistungen

Kriterium: Informationssicherheit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Nachweis eines Informationssicherheitsmanagementsystems gemäß ISO/IEC 27001

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Nachweise der beruflichen Qualifikation der für die Auftragsausführung verantwortlichen Callcenter-MitarbeiterInnen

Kriterium: Sicherheit bei der Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung von klassifizierten Informationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Eigenerklärung zum Nachweis über technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Konzept Technische Spezifikation

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Nachunternehmereinsatz

5.1.10 Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Preis Callcenter-Dienstleistung

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Kosten

Beschreibung: Initialkosten Mitarbeiter

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Kosten

Beschreibung: Initialkosten IT

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Zertifizierung der Mitarbeiter:innen

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11 Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 13/07/2026 10:00 +02:00

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.meinauftrag.rib.de/public/DetailsByPlatformIdAndTenderId/platformId/3/tenderId/154839>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

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

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

5.1.12 Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.meinauftrag.rib.de>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 20/07/2026 10:00 +02:00

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 89 Tag

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: .

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 20/07/2026 10:00 +02:00

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15 Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16 Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Stadtreinigung Hamburg AöR

8 Organisationen

8.1 ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Stadtreinigung Hamburg AöR

Registrierungsnummer: 000

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 20537

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

E-Mail: einkauf@stadtreinigung.hamburg

Telefon: 04025760

Internetadresse: www.stadtreinigung.hamburg.de

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1 ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde

Registrierungsnummer: 000

Postanschrift: Gänsemarkt 36
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20354
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@fb.hamburg.de
Telefon: 040428231690
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: d8a7472e-25be-4a30-a080-f130cbbf412b - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 15/06/2026 16:22 +02:00
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch