

230214-2026 - Състезателна процедура

Германия – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата –
Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von
Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice
OJ S 65/2026 02/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Hamburger Wasserwerke GmbH

Електронна поща: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възлагащия орган: Опазване на околната среда

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von
Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

Описание: Die Hamburger Wasserwerke GmbH beabsichtigt, einen Rahmenvertrag über die
Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice
abzuschließen. Es geht hierbei ausschließlich um die schriftliche Bearbeitung von
Kundendienstvorgängen.

Идентификатор на процедурата: 601e635a-ae5c-4641-9ea8-3eebad14f006

Вътрешен идентификатор: B43_HWW-2026-212-0003

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на
потребителите след продажбата

Допълнителна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез
телефонни обаждания, 79500000 Секретарски и преводачески услуги; услуги по
размножаване

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Billhorner Deich 2

Град: Hamburg

Пощенски код: 20539

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind
etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der
Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabeplattform AI einzureichen. Fragen, die nach

Аблауф дзесер Фрст еингебен, к6nnen unbeantwortet bleiben. Die Vergabestelle beh6lt sich jedoch unter Beachtung der Vergabegrunds6tze vor, auch versp6tet eingegangene Fragen zu beantworten, sofern dies f6r die Erreichung des Verfahrenszwecks sinnvoll erscheint. Dar6ber hinaus wird die Angebotsfrist entsprechend angemessen verl6ngert, sofern die Beantwortung von Bieterfragen zu einer wesentlichen 6nderung oder Klarstellung der Vergabeunterlagen f6hrt.

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

vgv -

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление, Документ за обществени поръчки

Корупция: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Участие в престъпна организация: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Нарушение на задължения в областта на екологичното право: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Изпиране на пари или финансиране на тероризма: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Измами: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Детски труд и други форми на трафик на хора: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Неплатежоспособност: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Нарушение на задължения в областта на трудовото право: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Администриране на активите от ликвидатор: Zus6tzlich finden s6mtliche Ausschlussgr6nde gem66 §123 und §124 GWB f6r Verfahren nach Anwendung . Dar6ber hinaus geltende Ausschlussgr6nde und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата: Zus6tzlich finden

сämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Тежко професионално нарушение: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Нарушение на задължения в областта на социалното право: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Прекратена стопанска дейност: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

Описание: gemäß Leistungsbeschreibung Die Hamburger Wasserwerke GmbH beabsichtigt, einen Rahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice abzuschließen. Es geht hierbei ausschließlich um die schriftliche Bearbeitung von Kundendienstvorgängen. Der Zuschlag wird auf das inhaltlich unveränderte, alle Positionen umfassende, wirtschaftlichste Angebot erteilt. Eine losweise Vergabe ist ausgeschlossen.

Вътрешен идентификатор: LOT-0000

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Допълнителна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания, 79500000 Секретарски и преводачески услуги; услуги по размножаване

Варианти:

Описание на опциите: Der abzuschließende Rahmenvertrag hat beginnend mit dem 01.07.2026 eine feste Laufzeit von 24 Monaten. zzgl. einer auftraggeberseitigen optionalen Vertragsverlängerung um weitere 12 Monate. Die Optionsziehung erfolgt mind. 3 Monate vor Ablauf der 24-monatigen Vertragslaufzeit. Ansonsten endet der Vertrag nach 24 Monaten, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 01/07/2026

Крайна дата на продължителността: 30/06/2029

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 1

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не
Допълнителна информация: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabeplattform AI einzureichen. Fragen, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, können unbeantwortet bleiben. Die Vergabestelle behält sich jedoch unter Beachtung der Vergabegrundsätze vor, auch verspätet eingegangene Fragen zu beantworten, sofern dies für die Erreichung des Verfahrenszwecks sinnvoll erscheint. Darüber hinaus wird die Angebotsfrist entsprechend angemessen verlängert, sofern die Beantwortung von Bieterfragen zu einer wesentlichen Änderung oder Klarstellung der Vergabeunterlagen führt.

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление, Документ за обществени поръчки

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: - Messung und Dokumentation der Bearbeitungsqualität (Mindestanforderung) - Erreichbarkeit (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: - Expertise des Unternehmens mit Unternehmen aus Daseinsfürsorge (Mindestanforderung) - Referenzen (Mindestanforderung) Direktlink zum

Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: - Eigenerklärung zu qualifiziertem Fachpersonal (Mindestanforderung) - Bestätigung Erfahrung mit SAP (Mindestanforderung) -

Sprachkenntnisse der Mitarbeiter (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Техници или технически органи за извършване на работата

Описание на критерия за подбор: - SLAs -Erreichbarkeit technischer IT-Support (Mindestanforderung) - SLAs -Wartungsvorlauf (Mindestanforderung) - SLAs -Wartungsfenster (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Дял на субдоговорите

Описание на критерия за подбор: - Eigenerklärung Nachunternehmer (Mindestanforderung)

Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Сертификати от независими органи за стандарти за уверяване на качеството

Описание на критерия за подбор: - Nachweis DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig - bitte beifügen! (Mindestanforderung) - Nachweis ISO/IEC 27001 oder gleichwertig-bitte beifügen!

(Mindestanforderung) - Nachweis DIN SPEC 77224 (Service Excellence) oder gleichwertig (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Защита на информацията

Описание на критерия за подбор: - Datenschutz und Informationssicherheit

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Сигурност при обработка, съхранение и предаване на класифицирана информация

Описание на критерия за подбор: - AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO) (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: - Eigenerklärung Haftpflichtversicherung

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Други икономически или финансови изисквания

Описание на критерия за подбор: - Bestätigung fehlende Ausschlussgründe

(Mindestanforderung) - Zahlungsbedingungen (Mindestanforderung) - Bestätigung über die vollständige Entrichtung von Steuern sowie Beiträgen an Krankenkassen und Berufsgenossenschaften (Mindestanforderung) - Bestätigung Einhaltung Tariftreue (Mindestanforderung) - Bestätigung Entgelt auf Grundlage Mindestlohngesetzes (MiLoG)

(Mindestanforderung) - Nachweis Darstellung des Unternehmens - bitte beifügen!
(Mindestanforderung) - Nachweis Creditreformauskunft oder gleichwertig - bitte beifügen!
(Mindestanforderung) - Bestätigung gem. Artikel 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022
(Mindestanforderung) - Bestätigung Einhaltung Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)
(Mindestanforderung) - Personalentwicklung / Ausbildungs- und Weiterbildungskonzept
(Mindestanforderung) - Eigenerklärung Zurverfügungstellung der Ressourcen und Räumlichkeiten für Auftaktschulung (Mindestanforderung) - Erfordernis räumliche Nähe zum Auftraggeber (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Специфичен годишен оборот

Описание на критерия за подбор: - Unternehmerische Leistung (Mindestanforderung) - Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für Telefondienstleistungen
(Mindestanforderung) - Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für schriftliche Sachbearbeitungsvorgänge (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Критерий: Регистрация в търговски регистър

Описание на критерия за подбор: - Handelsregistrauszug - bitte beifügen!
(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: siehe Leistungsverzeichnis

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 100

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Разрешено

Краен срок за получаване на оферти: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: Der Auftraggeber behält sich die Nachforderung von fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen unter Einhaltung von § 51 SektVO nach eigenem Ermessen vor.

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: siehe Vergabeunterlagen

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Nachprüfungsanträge sind schriftlich an das Postfach der Finanzbehörde: Postfach 30 17 41 20306 Hamburg und zusätzlich per E-Mail (unterschiedlicher Nachprüfungsantrag als PDF-Dokument im Anhang) an das Funktionspostfach vergabekammer@fb.hamburg.de zu richten.

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Hamburger Wasserwerke GmbH

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Организации**8.1. ORG-7001**

Официално наименование: Hamburger Wasserwerke GmbH

Регистрационен номер: DE118509750

Пощенски адрес: Billhorner Deich 2

Град: Hamburg

Пощенски код: 20539

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

Електронна поща: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Телефон: 0 0 0

Интернет адрес: <https://www.hamburgwasser.de>

Профил на купувача: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-7004

Официално наименование: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Регистрационен номер: 02000000-KFB0000001-20

Пощенски адрес: Adolphsplatz 3-5

Град: Hamburg

Пощенски код: 20457

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

Електронна поща: vergabekammer@fb.hamburg.de

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-7005

Официално наименование: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Регистрационен номер: DE173526990

Пощенски адрес: Billhorner Deich 2

Град: Hamburg

Пощенски код: 20539

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

Електронна поща: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Интернет адрес: <https://www.hamburgwasser.de>

Роли на тази организация:

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-7006

Официално наименование: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Регистрационен номер: 0204:994-DOEVD-83

Град: Bonn

Пощенски код: 53119

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Телефон: +49228996100

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 97a1e2b3-8454-4aa2-955a-4438f395a10b - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 01/04/2026 12:00:34 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски

Номер на публикуване на обявлението: 230214-2026

Номер на броя на ОВ S: 65/2026

Дата на публикуване: 02/04/2026