

230214-2026 - Zadávání

Německo – Péče o zákazníky – Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

OJ S 65/2026 02/04/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Hamburger Wasserwerke GmbH

E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik

Činnost veřejného zadavatele: Ochrana životního prostředí

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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.

Identifikátor řízení: 601e635a-ae5c-4641-9ea8-3eebad14f006

Interní identifikátor: B43_HWW-2026-212-0003

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra, 79500000 Pomocné kancelářské služby

2.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: Billhorner Deich 2

Obec: Hamburg

PSČ: 20539

Nižší územní jednotka země (NUTS): Hamburg (DE600)

Země: Německo

2.1.4. Obecné informace

Další informace: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabepattform 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.

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení, Zadávací dokumentace

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

Účast na zločinném spolčení: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Dohody s jinými hospodářskými subjekty, jejichž cílem je narušení hospodářské soutěže: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Porušení povinností vyplývajících z právních předpisů o ochraně životního prostředí: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Praní peněz nebo financování terorismu: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Dětská práce a jiné formy obchodování s lidmi: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Porušení povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Zkreslení informací, zadržení informací, neschopnost poskytnout požadované podklady nebo získání důvěrných informací o tomto řízení: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Střet zájmů související s účastí v zadávacím řízení: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Přímý nebo nepřímý podíl na přípravě tohoto zadávacího řízení: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Porušení povinností vyplývajících ze sociálněprávních předpisů: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Porušení povinnosti týkající se placení příspěvků na sociální zabezpečení: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Obchodní činnost je pozastavena: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Porušení povinnosti týkající se placení daní: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Teroristické trestné činy nebo trestné činy spojené s teroristickými činnostmi: 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. Část

5.1. Část: LOT-0000

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

Popis: 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.

Interní identifikátor: LOT-0000

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra, 79500000 Pomocné kancelářské služby

Možnosti:

Popis možností: 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. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/07/2026

Datum konce trvání: 30/06/2029

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 1

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

Další informace: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabepattform 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. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení, Zadávací dokumentace

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

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

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: - 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>

Kritérium: Relevantní vzdělání a profesní kvalifikace

Popis výběrového kritéria: - 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>

Kritérium: Technici nebo technické orgány pro provádění práce

Popis výběrového kritéria: - 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>

Kriterium: Podíl subdodavatelů

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

Kriterium: Certifikáty od nezávislých subjektů o standardech pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: - 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>

Kriterium: Zabezpečení informací

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

Kriterium: Zabezpečení pro zpracování, ukládání a přenos klasifikovaných informací

Popis výběrového kritéria: - AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO) (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Kriterium: Profesionální pojištění proti riziku odpovědnosti

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

Kriterium: Další ekonomické nebo finanční požadavky

Popis výběrového kritéria: - 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 Auftakt Schulung (Mindestanforderung) - Erfordernis räumliche Nähe zum Auftraggeber (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Kriterium: Spezifický roční obrat

Popis výběrového kritéria: - 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>

Kritérium: Zápis do obchodního rejstříku

Popis výběrového kritéria: - Handelsregistrauszug - bitte beifügen! (Mindestanforderung)

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

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: siehe Leistungsverzeichnis

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 100

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=__Details&TenderOID=54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Povolena

Lhůta pro doručení nabídek: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

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

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: siehe Vergabeunterlagen

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Informace o lhůtách pro přezkum: 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.

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Hamburger Wasserwerke GmbH

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizace

8.1. **ORG-7001**

Oficiální název: Hamburger Wasserwerke GmbH

Registrační číslo: DE118509750

Poštovní adresa: Billhorner Deich 2

Obec: Hamburg

PSČ: 20539

Nižší územní jednotka země (NUTS): Hamburg (DE600)

Země: Německo

E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Telefon: 0 0 0

Internetová adresa: <https://www.hamburgwasser.de>

Profil kupujícího: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

8.1. **ORG-7004**

Oficiální název: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Registrační číslo: 02000000-KFB0000001-20

Poštovní adresa: Adolphsplatz 3-5

Obec: Hamburg

PSČ: 20457

Nižší územní jednotka země (NUTS): Hamburg (DE600)

Země: Německo

E-mail: vergabekammer@fb.hamburg.de

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. **ORG-7005**

Oficiální název: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Registrační číslo: DE173526990
Poštovní adresa: Billhorner Deich 2
Obec: Hamburg
PSČ: 20539
Nižší územní jednotka země (NUTS): Hamburg (DE600)
Země: Německo
E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Internetová adresa: <https://www.hamburgwasser.de>

Úlohy této organizace:

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-7006

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

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

Telefon: +49228996100

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 97a1e2b3-8454-4aa2-955a-4438f395a10b - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 01/04/2026 12:00:34 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 230214-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 65/2026

Datum zveřejnění: 02/04/2026