

122177-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Werbe- und Marketingdienstleistungen – Rahmenvereinbarung Kundenbindung und Produktkommunikation Hamburger Verkehrsverbund

OJ S 36/2026 20/02/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Hamburger Verkehrsverbund GmbH

E-Mail: info@hvv.de

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

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Rahmenvereinbarung Kundenbindung und Produktkommunikation Hamburger Verkehrsverbund

Beschreibung: Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen mit dem Schwerpunkt auf Kundenbindung, Kundenaktivierung und Produktkommunikation sowie weiteren themenspezifischen Einzelmaßnahmen. Der Fokus liegt dabei auf dialogorientierten und personalisierten Kommunikationsformaten, insbesondere in den Bereichen E-Mail-Marketing, Newsletter-Kommunikation, CRM-Maßnahmen sowie weiteren digitalen, direkten Kanälen, z. B. Push-Benachrichtigungen. Die Entwicklung und Umsetzung von integrierten oder 360°-Kampagnen sind ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Durchführung von direkten Kommunikationsmaßnahmen und Einzelmaßnahmen – von der strategischen Planung und Ideenentwicklung, über die konzeptionelle Ausarbeitung, bis hin zur operativen Umsetzung, Erfolgsauswertung und die Ableitung von konkreten Handlungsempfehlungen. Ziel der Maßnahmen ist die Stärkung der Kundenbeziehung im hvv, die Reduzierung von Kündigungen (Churn Prevention) sowie die Rückgewinnung ehemaliger Kunden. Ergänzend können Maßnahmen zur gezielten Ansprache von Bestandskunden zur Förderung der Nutzung der hvv Produkte und zur Produktaktivierung Bestandteil der Leistungen sein, z. B. über hvv E-Mailings, den hvv Newsletter oder weitere CRM-basierte Kommunikationsformate.

Kennung des Verfahrens: 591ff879-0b2d-475b-8d39-07206bedcd67

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79340000 Werbe- und Marketingdienstleistungen

2.1.2. Erfüllungsort

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-0001

Titel: Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen in den Bereichen Kundenbindung und Produktkommunikation für die Hamburger Verkehrsverbund GmbH (hvv GmbH)

Beschreibung: Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen mit dem Schwerpunkt auf Kundenbindung, Kundenaktivierung und Produktkommunikation sowie weiteren themenspezifischen Einzelmaßnahmen. Der Fokus liegt dabei auf dialogorientierten und personalisierten Kommunikationsformaten, insbesondere in den Bereichen E-Mail-Marketing, Newsletter-Kommunikation, CRM-Maßnahmen sowie weiteren digitalen, direkten Kanälen, z. B. Push-Benachrichtigungen. Die Entwicklung und Umsetzung von integrierten oder 360°-Kampagnen sind ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Durchführung von direkten Kommunikationsmaßnahmen und Einzelmaßnahmen – von der strategischen Planung und Ideenentwicklung, über die konzeptionelle Ausarbeitung, bis hin zur operativen Umsetzung, Erfolgsauswertung und die Ableitung von konkreten Handlungsempfehlungen. Ziel der Maßnahmen ist die Stärkung der Kundenbeziehung im hvv, die Reduzierung von Kündigungen (Churn Prevention) sowie die Rückgewinnung ehemaliger Kunden. Ergänzend können Maßnahmen zur gezielten Ansprache von Bestandskunden zur Förderung der Nutzung der hvv Produkte und zur Produktaktivierung Bestandteil der Leistungen sein, z. B. über hvv E-Mailings, den hvv Newsletter oder weitere CRM-basierte Kommunikationsformate.

Interne Kennung: LOT-0001 E55259741

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79340000 Werbe- und Marketingdienstleistungen

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbekannt

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: nein

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 Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Die Auswahl der vorstehenden "Eignungskriterien" allein ist nicht vollständig. Folgende Eignungskriterien sind zu erfüllen: (1) unterschriebenes Anschreiben mit der Benennung einer Ansprechperson auf Seiten des Bieters (2) Auszug aus dem Handelsregister bzw. vergleichbare Unterlagen (Scan genügt) (3) Bei Personengesellschaften, Gesellschaften bürgerlichen Rechts oder vergleichbaren Gesellschaften Benennung der Gesellschafter/Partner (4) Unterschriebene Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit, s. Anlage 1 (5) Unterschriebene Eigenerklärung zur Tariftreue und Mindestlohn, s. Anlage 2 (6) Unterschriebene Eigenerklärung Konformität Russland-Sanktionen, s. Anlage 3 (7) Unternehmensdarstellung des Bieters (8) Leistungsportfolio des Bewerbers mit den Referenzen 8a bis 8f (9) Fragebogen mit den Antworten auf die vier Fragen Folgende Gewichtung gilt für die Auswahl der Teilnahmeanträge. a) Unternehmensdarstellung 20 % davon Passfähigkeit Historie & Philosophie der Agentur (= Unternehmenspräsentation) 50 % und Passfähigkeit Agenturstruktur, Berufserfahrung, Projektteam (= Teamstruktur) 50 % b) Leistungsportfolio 80 % davon Passfähigkeit Arbeitsproben/Referenzen 50 % und Passfähigkeit der Antworten Fragebogen (Fragen 1 bis 4) 50 %

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

Der Erwerber behält sich das Recht vor, den Auftrag aufgrund der ursprünglichen Angebote ohne weitere Verhandlungen zu vergeben

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Das Angebot in der Verhandlungsphase (Phase 2) wird nach den folgenden Qualitäts- und Preiskriterien bewertet: Wertungskriterium Prozent Angebotspräsentation 10 % Strategischer Konzeptaufbau 25 % Kreativer Ansatz 30 % Maßnahmenplan 10 % Preis 25 % = Gesamt 100%

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E55259741>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E55259741>

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 Teilnahmeanträge: 19/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Ist zugelassen, wird über die Bieterkommunikation kommuniziert.

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 (FB VK)

Informationen über die Überprüfungsfristen: Vergabekammer (FB VK)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Hamburger Verkehrsverbund GmbH
Registrierungsnummer: Leitweg-ID 20200824-HVV001-00
Postanschrift: Brooktorkai 18
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20457
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland
E-Mail: info@hvv.de
Telefon: +49 40 325775-0
Internetadresse: <https://www.hvv.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer (FB VK)
Registrierungsnummer: T: 040428231690
Stadt: Hamburg
Postleitzahl: 20457
Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Deutschland

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

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

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: fb95a7ee-8969-4ba3-a982-f60e9bb387cb - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 18/02/2026 17:26:15 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 122177-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 36/2026

Datum der Veröffentlichung: 20/02/2026