283000-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de suministro de software – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
OJ S 80/2026 24/04/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Hamburger Stadtentwässerung AöR
Correo electrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional
Actividad del poder adjudicador: Protección del medio ambiente

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Descripción: Europaweite Ausschreibung als nicht offenes Verfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb zum Zwecke einer Vertragsschließung über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center-Lösung
Identificador del procedimiento: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454
Identificador interno: B43_HSE-2026-225-0009
Tipo de procedimiento: Restringido
El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 72268000 Servicios de suministro de software

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Billhorner Deich 2
Localidad: Hamburg
Código postal: 20539
Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemania

2.1.4. Información general

Información complementaria: Die Registrierung des Bieters für die Ausschreibung sowie das Herunterladen der Ausschreibungsunterlagen im BieterCockpit des Ausschreibenden muss zwingend spätestens vor Submissionstermin erfolgen. Andernfalls ist keine Angebotsabgabe möglich (siehe auch Aufforderung zur Angebotsabgabe). Etwaige Fragen zu den Ausschreibungsunterlagen sollen unverzüglich - spätestens bis eine Woche vor Ablauf der Angebotsfrist gestellt werden, damit sie noch rechtzeitig beantwortet werden können.
Base jurídica:
Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio
Corrupción: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Participación en una organización delictiva: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Fraude: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Insolvencia: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Activos que están siendo administrados por un liquidador: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Falta profesional grave: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Las actividades empresariales han sido suspendidas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Descripción: Die Einkaufsgemeinschaft, bestehend aus der Hamburger Wasserwerke GmbH und der Hamburger Stadtentwässerung AöR -nachfolgend Auftraggeber- beabsichtigt, einen Vertrag über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center-Lösung für den telefonischen und schriftlichen Kundendienst (inkl. Brief, Mail, Chat) Die geplante Vertragslaufzeit beträgt 2 Jahre, mit der zweimaligen Möglichkeit einer optionalen Verlängerung seitens des Auftraggebers um jeweils ein weiteres Vertragsjahr. HAMBURG WASSER sucht eine cloudbasierte Contact Center Lösung mit nahezu 100%er Systemverfügbarkeit für den telefonischen und schriftlichen Kundendienst (Brief, Mail, Chat) inklusive Schnittstellenanbindung für SAP S/4 HANA und einem SaaS Workforcemanagement-System. Die historisch gewachsene Contact-Center-Infrastruktur bei HAMBURG WASSER muss in ein mandantenfähiges Cloud Contact Center migriert werden. Die Einführung erfolgt in drei Phasen bis 2028 mit Fokus auf Telefonie-Migration, WFM-Integration und SAP-S/4-Einbettung. Die Plattform soll HW und Dritten eine moderne, KI-gestützte, zukunftsfähige und klar getrennte Nutzung ermöglichen. Voraussichtlicher Vertragsbeginn soll das 4. Quartal 2026 sein. In der zweiten Stufe des Verfahrens, dem nicht offenen Verfahren, soll mit jedem der fünf zur Angebotsabgabe aufgeforderten Bietern ein Einzel-Präsentationstermin stattfinden. Nähere Information teilt die Ausschreibende in der zweiten Stufe des Verfahrens mit.
Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 72268000 Servicios de suministro de software
Opciones:
Descripción de las opciones: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

Información complementaria: Etwaige Fragen zu den Ausschreibungsunterlagen sollen unverzüglich - spätestens bis eine Woche vor Ablauf der Angebotsfrist gestellt werden, damit sie noch rechtzeitig beantwortet werden können.

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Sofern Ihr Unternehmen über einen gültigen Nachweis über die Anwendung und/oder Zertifizierung eines Qualitätssicherungssystems nach DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig verfügen, ist dieser als Anlage beizufügen. Alternativ bestätigen Sie, dass ein eigenes Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen etabliert ist und führen schriftlich aus, welche Maßnahmen zur qualitativen Sicherung der Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen bestehen. Gehen Sie bitte insbesondere auf die folgenden Aspekte ein: Kundenorientierung, Verantwortlichkeit der Führung, Einbeziehung der beteiligten Personen, prozessorientierte Systemabläufe und systemorientierter Managementansatz (Prozesse, die in Wechselwirkung zueinanderstehen, beispielsweise Risikomanagementsystem), kontinuierliche Verbesserung etc. Bestätigende Zertifikate sind beizufügen. Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor. Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Reichen Sie mindestens drei Referenzen über Aufträge vergleichbarer Art und Größe aus den letzten drei Jahren ein, vorzugsweise aus der Versorgungsbranche oder verwandten Branchen. Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Seguridad de la información
Descripción del criterio de selección: Nachweis ISO 27001 oder gleichwertig - bitte beifügen! Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros
Descripción del criterio de selección: - Bestätigung fehlende Ausschlussgründe - Bestätigung Zahlungsbedingungen - Bestätigung über die vollständige Entrichtung von Steuern sowie Beiträgen an Krankenkassen und Berufsgenossenschaften - Bestätigung Einhaltung Tariftreue - Bestätigung Entgelt auf Grundlage Mindestlohngesetzes (MiLoG) - Nachweis Creditreform-Auskunft oder gleichwertig - bitte beifügen! Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Criterio: Volumen de negocios anual medio
Descripción del criterio de selección: Umsatzerlöse Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c
Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Inscripción en un registro mercantil
Descripción del criterio de selección: Bitte fügen Sie einen aktuellen Nachweis über die Eintragung im Berufs- und Handelsregister bei (nicht älter als 6 Monate). Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.
Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:
Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5
Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5
El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:
Tipo: Calidad
Nombre: technischer Wert
Descripción: technische Anforderungen und Präsentation
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 60
Criterio:
Tipo: Coste
Nombre: Gesamtkosten
Descripción: Gesamtkosten
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán
Dirección de los pliegos de contratación: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:
Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 29/06/2026
Condiciones de presentación:
Presentación electrónica: Permitida
Dirección para la presentación: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/
Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán
Catálogo electrónico: No autorizada
Variantes: No autorizada
Los licitadores pueden presentar más de una oferta: Permitida
Plazo de recepción de solicitudes de participación: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:
A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.
Información complementaria: Der Auftraggeber behält sich die Nachforderung von fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen unter Einhaltung von § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.
Condiciones del contrato:
La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Facturación electrónica: Permitida
Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:
Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación
Número máximo de participantes: 1
Información sobre el sistema dinámico de adquisición:
Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizaciones

8.1. ORG-7001

Denominación oficial: Hamburger Stadtentwässerung AöR
Número de registro: DE173526990
Dirección postal: Billhorner Deich 2
Localidad: Hamburg
Código postal: 20539
Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania
Correo electrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Teléfono: 0 0 0
Dirección de internet: https://www.hamburgwasser.de
Perfil de comprador: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/
Funciones de esta organización:
Comprador

8.1. ORG-7004
Denominación oficial: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Número de registro: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97
Dirección postal: Neuenfelder Str. 19
Localidad: Hamburg
Código postal: 21109
Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemania
Correo electrónico: vergabekammer@bsw.hamburg.de
Funciones de esta organización:
Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7005
Denominación oficial: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR
Número de registro: DE173526990
Dirección postal: Billhorner Deich 2
Localidad: Hamburg
Código postal: 20539
Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemania
Correo electrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Dirección de internet: https://www.hamburgwasser.de
Funciones de esta organización:
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-7006
Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Número de registro: 0204:994-DOEVD-83
Localidad: Bonn
Código postal: 53119
Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemania
Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Teléfono: +49228996100
Funciones de esta organización:
TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán
Número de publicación del anuncio: 283000-2026
Número de la edición del DO S: 80/2026
Fecha de publicación: 24/04/2026