

396397-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de publicidad y de marketing – Vertrag über die Betreuung und die Weiterentwicklung der Social Media Kanäle, sowie für die Erstellung von Videoproduktionen
OJ S 110/2026 10/06/2026

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: Vertrag über die Betreuung und die Weiterentwicklung der Social Media Kanäle, sowie für die Erstellung von Videoproduktionen

Descripción: Europaweite Ausschreibung als Nichtoffenes Verfahren mit vorgeschaltetem öffentlichen Teilnahmewettbewerb zum Zwecke einer Vertragsschließung über die Betreuung und die Weiterentwicklung der Social Media Kanäle, sowie für die Erstellung von Videoproduktionen

Identificador del procedimiento: 6c27d4ee-1b56-4971-b4fd-677b9bc077bf

Identificador interno: B43_HSE-2026-226-0010

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79340000 Servicios de publicidad y de marketing

Clasificación adicional (cpv): 79413000 Servicios de consultoría en gestión de marketing, 79416000 Servicios de relaciones públicas

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: Angebote /Teilnahmeanträge sind elektronisch über Bietercockpit der e-Vergabesoftware von HAMBURG WASSER einzureichen bis zum Ablauf der Angebotsfrist. Die Registrierung des Bieters für die Ausschreibung sowie das Herunterladen der Ausschreibungsunterlagen im BieterCockpit des Ausschreibenden muss zwingend bis spätestens vor Ablauf des Submissionstermins erfolgen. Andernfalls ist keine

Angebotsabgabe möglich. Etwaige Fragen zu den Ausschreibungsunterlagen sollen unverzüglich - spätestens bis eine Woche vor Ablauf der Angebotsfrist gestellt werden, damit die 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, Documento de contratación

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:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Vertrag über die Betreuung und die Weiterentwicklung der Social Media Kanäle, sowie für die Erstellung von Videoproduktionen

Descripción: Die Einkaufsgemeinschaft HAMBURG WASSER, bestehend aus der Hamburger Wasserwerke GmbH (HWW) und der Hamburger Stadtentwässerung AöR (HSE), sucht unter der Federführung der HSE, eine erfahrene Social-Media-Agentur zur ganzheitlichen und kontinuierlichen Unterstützung ihrer digitalen Kommunikationsaktivitäten, sowie für die Erstellung von Videoproduktionen für die in- und externe Kommunikation. Nach Zuschlagserteilung treten die Häuser HWW und HSE an die Stelle der Einkaufsgemeinschaft und übernehmen deren Rechte und Pflichten. Die Einkaufsgemeinschaft löst sich wieder auf. Als Kalkulationsorientierung des Gesamtbudget dient die gewählte Verfahrensart. Der Ausschreibungsgegenstand umfasst: Gruppe 1: Monatlicher Social-Media-Retainer: strategische, redaktionelle und operative Betreuung und Content-Produktion für unsere primären, video-orientierten Social-Media-Kanäle. Die Social#Media#Aktivitäten folgen dabei einem klaren Video#first#Ansatz und bedienen vorrangig Instagram, TikTok und YouTube Shorts. Gruppe 2 (Optional): 2.1. Operative Betreuung weiterer Kanäle; Zusätzliche Content-Produktion; Strategische Leistungen 2.2 Kreativleistung Kampagne 2.3. Einsatz Mediabudget Gruppe (Optional): Zur Gewährleistung eines einheitlichen Auftritts gemäß der HAMBURG WASSER CI wird darüber hinaus auch eine projektbasierte Produktion von Videos für die in- und externe Kommunikation (intern: bereichsübergreifend) benötigt. Weitere Informationen zur Leistungsbeschreibung/-spezifikation entnehmen Sie bitte aus den Ausschreibungsunterlagen. Vertragslaufzeit: Der abzuschließende Vertrag hat eine feste Laufzeit von zwei Jahren (geplanter Vertragsstart 01.10.2026). Der Vertrag endet ohne dass es einer Kündigung bedarf. Es ist möglich, dass der Vertrag einmalig um weitere zwei Jahre verlängert wird. Über die Nutzung dieser Option entscheidet der Auftraggeber 1,5 Jahre nach der regulären Vertragslaufzeit und unterrichtet im erforderlichen Fall den Auftragnehmer hierüber. Das Verfahren beinhaltet einen vorgeschalteten Teilnahmewettbewerb!

ACHTUNG: Das Verfahren wird mit vorherigem öffentlichen Teilnahmewettbewerb ausgeschrieben! Die fünf aussichtsreichsten Bewerber des Teilnahmewettbewerbes erhalten im Anschluss die vollständigen Ausschreibungsunterlagen und die konkrete Aufforderung zur Angebotsabgabe. Erste Stufe: Im Teilnahmewettbewerb werden die Agenturen u.a. gebeten, zu einer praxisbezogenen Aufgabenstellung ein Grobkonzept zu erarbeiten. Anhand dessen, sowie mittels weiterer festgelegter Eignungskriterien (Ausschluss- u. auch Bewertungskriterien), sollen die (max. 5) aussichtsreichsten Bewerber ermittelt werden. Zweite Stufe: Im Zuge des Verfahrens (nach Zulassung zur Angebotsabgabe als einer der fünf aussichtsreichsten Bewerber) erhalten diese fünf Bewerber mit Zusendung der finalen Ausschreibungsunterlagen, zudem zwei weitere Aufgabenstellungen. Zu diesen Aufgabenstellungen sollen die Bieter ebenfalls ein Konzept erstellen und dieses via MS-Teams einer Fachjury präsentieren. Weiterführende Angaben dazu entnehmen Sie bitte -im Falle der Freischaltung- aus den Ausschreibungsunterlagen). Der Termin hierzu erfolgt kurz vor dem Submissionstermin, die Ausschreibende wird hierzu unaufgefordert auf Sie zukommen. Es ist ein Pitch-Honorar in der Höhe von 2.000 Euro/netto für die unterlegenden Bieter der zweiten Stufe vorgesehen. Angebote und Teilnahmeanträge sind elektronisch über die Internetseite von HAMBURG WASSER (Bietercockpit) einzureichen.
Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79340000 Servicios de publicidad y de marketing

Clasificación adicional (cpv): 79413000 Servicios de consultoría en gestión de marketing,
79416000 Servicios de relaciones públicas

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 24

Más información sobre renovaciones: Mit der Option auf eine Vertragsverlängerung um zwei weitere Jahre = 24 Monate

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 Frist 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, Documento de contratación

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Bitte bestätigen Sie, dass die unter §123 und 124 GWB genannten Aspekte nicht auf Sie zutreffen und / oder anzuwenden sind.

Bestätigen

Sie, dass Sie die genannten Anforderungen aus den beigefügten Anlagen "Bewerbungsbedingungen (HSE)" und "Zusätzliche Vertragsbedingungen (ZVB HWW und ZVB HSE)" zur Kenntnis genommen haben und deren Einhaltung gewährleistet wird. Im Rahmen der Ausschreibung sind die Bewerber:innen aufgefordert, ein Grobkonzept zur Weiterentwicklung des Instagram Auftritts von HAMBURG WASSER zu entwickeln. Grundlage hierfür ist eine Analyse des bestehenden Auftritts mit dem Ziel, erste strategische Ansatzpunkte und Optimierungspotenziale aufzuzeigen. Der Fokus liegt dabei ausdrücklich auf einer übergeordneten konzeptionellen Einordnung, nicht auf der Ausarbeitung einer vollständigen Redaktions- oder Kanalstrategie. Ein zentraler Bestandteil dieser Aufgabe besteht darin, die besondere Rollenverteilung zweier Teams - Presse & Public Affairs (externe Unternehmenskommunikation) sowie Employer Branding - zu berücksichtigen. Beide Teams bedienen unterschiedliche Zielgruppen und Themenfelder, was sowohl Herausforderungen als auch strategische Chancen für eine wirkungsvolle Kanalstrategie mit sich bringt. Bitte beachten Sie bei Ihrer Ausarbeitung auch die weiterführenden Angaben (insbesondere Umfeldbeschreibung, Ausgangslage, Ziele der Ausschreibungen, Zielgruppen) in der Anlage "Kurzübersicht_Inhalt_Verfahren". Das Grobkonzept soll folgende Bestandteile enthalten:

- Eine kurze, übergeordnete Stärken Schwächen Analyse des bestehenden Instagram Auftritts.
- Konkrete und umsetzbare erste Optimierungsansätze in Bezug auf Content, Formate, Tonalität und Struktur. Keine Redaktionsplanung, kein Maßnahmenkatalog, keine KPI Definition.
- Eine Einordnung im Branchen- bzw. Wettbewerbsvergleich auf konzeptioneller Ebene, ohne umfassende Marktstudie.
- Ein beispielhaftes Mock-up (z. B. ein optimierter Post oder ein Short Form Video) zur Illustration der vorgeschlagenen Richtung. Keine vollständige Produktionsausarbeitung

Bestätigen

Sie, dass Sie die genannten Anforderungen aus der beigefügten Anlage "Verfahrensablauf_u_Kurzübersicht_Inhalt_Verfahren" zur Kenntnis genommen haben und falls erforderlich erfüllen werden.

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

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: Nachweis DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig - bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) 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 Teilnahmeantrag beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.

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

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Geben Sie zu den nachfolgenden vier Punkten jeweils eine Referenz in Form einer Eigenerklärung an: 1. Fähigkeit zur zielgruppenspezifischen und plattformgerechten Content Erstellung (Short Formate, z. B. Reels, Shorts) 2. Nachgewiesene Expertise in Employer Branding 3. Nachgewiesene Erfahrung in der Konzeption und Umsetzung von longformatigem Video Content (z. B. Reportagen, Interviews, dokumentarische oder erklärende Formate). 4. Fundierte Kenntnisse in Paid Social (Meta, LinkedIn, TikTok) Der Nachweis der jeweiligen Referenz beinhaltet die folgenden Angaben: - Bezeichnung der Referenz mit Bezug zu der jeweiligen Anforderung - Auftraggeber - Vertragsverhältnis (GU/SUB/ARGE) - Auftragswert - Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung mit Bezug zur jeweiligen Anforderung Zusätzlich zu den textlichen Angaben sind folgende Inhalte einzureichen: - Inhalt für Anforderung 1: Bitte fügen Sie ein Short Video von der Referenz bei* - Inhalt für Anforderung 2: Bitte fügen Sie ein Short Video von der Referenz bei* - Inhalt für Anforderung 3: Bitte fügen Sie ein Long Video von der Referenz bei - Inhalt für Anforderung 4: kurze schriftliche Eigenerklärung zur vorhandenen Expertise *Hinweis das Short Video für die Anforderung 1 und 2 darf identisch sein.

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

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Bewertet wird die Fähigkeit der Bewerber:innen im Rahmen der Leistungserbringung kurzfristig Unterstützung durch die für HAMBURG WASSER relevanten Plattformbetreiber sicherzustellen, insbesondere bei Störungen, Kampagnen Problemen oder Eskalationsfällen. Hierzu sind von den Bewerber:innen die bestehenden Supportzugänge darzustellen. Nachweis durch eine 1) Eigenerklärung über einen bestehenden Partnerstatus -oder Agenturstatusprogramme mit einem der -für HAMBURG WASSER relevanten Plattformbetreiber (beispielsweise Eigenerklärung über Meta-Business-Partnerschaft) 2) Eigenerklärung über vertraglich gesicherte Supportzugänge und/oder dedizierte Ansprechpartner bei Plattformbetreibern und/oder Service Level 3) Dokumentierte Erfahrungswerte aus einem vergleichbaren Projekt inkl. Reaktionszeiten

Aufgrund der inhaltlichen Komplexität, der sicherheitsrelevanten Themen im Umfeld der kritischen Infrastruktur sowie der hohen strategischen Anforderungen in den Bereichen Presse & Public Affairs (externe Unternehmenskommunikation) und Employer Branding setzt HAMBURG WASSER im Rahmen des Retainers eine zentrale LeadRolle voraus. Diese Lead-Rolle vereint strategische, redaktionelle und contentbezogene Verantwortung in einer Person. Erforderliches Qualifikationsprofil der LeadRolle: SeniorLevel Erfahrung in strategischer Content- und Kanalberatung UND SeniorLevel Erfahrung in der operativen Content Entwicklung und Umsetzung (Video fokussiert) HAMBURG WASSER geht dabei von einer Hybrid-/Lead-Rolle bei der Ansprechperson aus. Die Ansprechperson muss dauerhaft benannt und im operativen Tagesgeschäft verlässlich verfügbar sein. Siehe Anforderungen "Eigenerklärung Reaktionszeiten/Erreichbarkeiten/Kundenbetreuung" Eine konstante Besetzung gewährleistet u. a.: o sicheren Umgang mit sensiblen und technischen Themen o konsistente inhaltliche Qualität o tiefes Verständnis für Fachbereiche und Zielgruppen o schnelle Reaktionszeiten und kurze Abstimmungswege WICHTIG: Auftraggeberseitig wird eine dedizierte fachliche Ansprechperson (Lead-Rolle) gewünscht. Der Einsatz weiterer Personen (z. B. zur internen Qualitätssicherung oder Vertretung) ist zulässig, sofern eine klare fachliche Gesamtverantwortung bei der benannten LeadPerson verbleibt.

1) Sie gewährleisten in Form einer Eigenerklärung, die Einhaltung der nachfolgend aufgeführten

Reaktionszeiten & Angaben zur Erreichbarkeit (via beispielsweise Telefon/E-Mail/MS-Teams). Tagesgeschäft: • Verfügbarkeit Die Zeit, in der der Dienstleister erreichbar ist: Montag-Donnerstag, 9:00 -17:00 Uhr und Freitag 9:00 -14:00 Uhr • Reaktionszeit Die Zeit, in der eine Rückmeldung auf eine versuchte Kontaktaufnahme folgt: 2 Arbeitsstunden in Form einer Bestätigung der Kenntnisaufnahme und Klärung weiteres Vorgehen Community Management: • Verfügbarkeit Der Dienstleister soll folgende Zeiten einhalten: • Erstreaktion innerhalb von 24 Stunden in Servicezeiten [innerhalb der im Tagesgeschäft genannten Verfügbarkeiten]. • Eskalation innerhalb von 4 Stunden bei kritischen Inhalten 2) Die Kundenbetreuung erfolgt am Standort Hamburg. In dringenden und unaufschiebbaren Angelegenheiten ist die Agentur Innerhalb von 2 Stunden persönlich in Rothenburgsort vor Ort. Auch sind beispielsweise für die Umsetzung einiger Video Produktionen kurzfristige Drehs im Raum Hamburg erforderlich. Diese Termine entstehen teilweise unter Abhängigkeit externer Faktoren (z. B. Rohrbrüche), die nicht planbar sind. Um auf diese Gegebenheiten reagieren zu können, ist eine physische Präsenz der Agentur vor Ort innerhalb von maximal zwei Stunden erforderlich. Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Proporción de subcontratación

Descripción del criterio de selección: Bitte geben Sie als Eigenerklärung an, ob Sie Teile des Gesamtauftrages als Unteraufträge an Nachunternehmer zu vergeben beabsichtigen. Nachunternehmer haben eine Verpflichtungserklärung beizufügen, nach der sie zur Erbringung der Leistungen im Auftragsfall bereit sind. Beabsichtigt der Bieter, Teile der Leistung von Nachunternehmern ausführen zu lassen, muss er Art und Umfang der jeweiligen Leistungen angeben. ACHTUNG: Die geforderten Eigenerklärungen/Bestätigungen und Eignungsnachweise für den vorgesehenen Nachunternehmer sind ebenfalls mit dem Angebot einzureichen. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die sich aus den Vertragsunterlagen ergebenden Verpflichtungen auch von seinen Nachunternehmern eingehalten werden. Bei der Einschaltung von Nachunternehmern haftet der Auftragnehmer für die ordnungsgemäße Gesamtabwicklung des Auftrags (Generalunternehmerschaft). Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber von Schadenersatzansprüchen Dritter, insbesondere wegen der Verletzung von Datenschutzvorschriften freizustellen, sofern er den Schadenseintritt zu vertreten hat.

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: Der Dienstleister verpflichtet sich zu folgenden Prinzipien: • Sicher, nachvollziehbar, freigegeben: Keine Veröffentlichung von Inhalten (z.B. Reels, Fotos oder Stories) ohne festgelegten Freigabeprozess (Ausnahmen nur schriftlich) • Marke & Compliance zuerst: Kommunikation im Rahmen definierter Tonalität, rechtlicher Vorgaben und Krisenprozesse • Sofortige Meldung: Sicherheits- oder Kommunikationsvorfälle unverzüglich melden

Durch die Einstufung von HAMBURG WASSER als Unternehmen der kritischen Infrastruktur (KRITIS) unterliegen die zu verarbeitenden Daten besonders hohen Sicherheitsanforderungen. Im Falle einer Beauftragung können dem Auftragnehmer vertrauliche Informationen zur Verfügung gestellt werden, wie z. B. Standortkoordinaten oder die Möglichkeit zur Durchführung von Videoaufnahmen. Diese Tätigkeiten können den Abschluss einer Verschwiegenheitserklärung (Non-Disclosure Agreement, NDA) erforderlich machen. Ein entsprechendes Muster ist beigefügt. Sofern erforderlich, wird dieses vom Auftraggeber bezogen auf die jeweilige

Tätigkeit bzw. den konkreten Vorgang (personen- und unternehmensbezogen) näher spezifiziert und dem Auftragnehmer zur Unterzeichnung vorgelegt

Im nachgelagerten Verfahren wird allen zur Angebotsabgabe zugelassenen Teilnehmern das Leistungsverzeichnis elektronisch in AI zur Verfügung gestellt. Im Zuge des Verfahrens (nach Zulassung zur Angebotsabgabe als einer der fünf aussichtsreichsten Bewerber) wird es eine Präsentation der Kreativleistung (Pitch) geben. Bestätigen Sie, dass Sie im Falle der Zulassung, die absolute Verschwiegenheit über die Aufgabenstellung des Briefings und die damit zur Verfügung gestellten Daten des Auftraggebers? Mithin bestätigen Sie bitte, dass die Anlage "NDA Aufgabenstellung" von Ihnen zur Kenntnis genommen wurde und im Falle der Zulassung zur Angebotsabgabe umgehend von Ihnen final unterzeichnet und uns über das Bietercockpit zugesendet wird.

AVV
Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag der Auftraggeberin verarbeitet, erfolgt die Verarbeitung im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art.28 DSGVO. Der Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages (AVV) ist zwingende Voraussetzung für den Beginn der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer erklärt sich mit Abschluss des Vertrages bereit, einen AVV auf Grundlage des von der Auftraggeberin vorgegebenen Muster AVV abzuschließen. Abweichungen vom Muster-AVV bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Auftraggeberin. TOMS Der Auftragnehmer ist verpflichtet, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) gemäß Art. 32 DSGVO vorzuhalten. Die Vorlage der eigenen TOMs durch den Auftragnehmer ist zwingende Voraussetzung für den Vertragsabschluss sowie für den Beginn der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer hat der Auftraggeberin die vollständige und aktuelle Dokumentation der TOMs vor Vertragsschluss unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Die TOMs müssen dem Stand der Technik entsprechen und ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau gewährleisten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die TOMs regelmäßig zu überprüfen, bei Bedarf anzupassen und der Auftraggeberin wesentliche Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Bitte bestätigen Sie, dass das Muster Anlage AVV von Ihnen zur Kenntnis genommen wurde. Im Auftragsfall müssen die zuvor genannten Anforderungen zu den AVV und zu den TOMs eingehalten werden.

Alle IT Systeme, bestehend aus Hard und Software, einschließlich Schnittstellen, die mittelbar oder unmittelbar im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Leistungen durch den Auftragnehmer für die Auftraggeberin eingesetzt werden, müssen dem Stand der Technik entsprechen und angemessene Maßnahmen zur Gewährleistung der Informationssicherheit erfüllen. Hierzu muss er sich an den Anforderungen der jeweils aktuellen Norm ISO/IEC 27001 orientieren und deren Grundsätze sowie geeignete Maßnahmen entsprechend dem Stand der Technik umsetzen. Auf Anforderung weist der Auftragnehmer die getroffenen Maßnahmen geeignet nach. Sie bestätigen die Einhaltung der Anforderungen aus dem vorgenannten Sachverhalt im Fall der Auftragserteilung.

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

Criterio: Seguridad para procesar, almacenar y transmitir información clasificada
Descripción del criterio de selección: Der Dienstleister MUSS: 1. MFA/2FA für alle Plattformen /Tools aktivieren, wo verfügbar (Pflicht) 2. Eine aktuelle Zugriffsliste führen (Name, Rolle, Plattform/Tool, Rechteumfang, Start-/Enddatum) und auf Anfrage innerhalb von 24 Stunden bereitstellen 3. Zugriffe entziehen bei: o Personalwechsel/Abgang o Rollenänderung o Projektende spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden. Der Dienstleister

DARF NICHT: • Passwörter/Access-Tokens teilen oder in Klartext speichern (z. B. in Chats, E-Mails, ungesicherten Dokumenten) A2. Passwortregeln Der Dienstleister MUSS: • Bei Verdacht auf Kompromittierung sofort die Auftraggeberin informieren. B) Publishing-Regeln (Beiträge, Freigaben, Änderungen) B1. Rollen, Verantwortlichkeiten, Freigabe Der Dienstleister MUSS: 1. Den vereinbarten Redaktionsprozess einhalten: o Erstellung dann interne Prüfung Dienstleister dann Externe Feedbackschleife mit Auftraggeberin dann Freigabe Auftraggeberin dann Veröffentlichung. Der Dienstleister DARF NICHT: • Inhalte ohne Freigabe posten, außer es gibt eine schriftlich definierte Ausnahme (siehe B4). • Kanal-/Account-Einstellungen (Rollen, Admins, Werbekonten, Verknüpfungen, Sicherheitsoptionen) ohne schriftliche Freigabe ändern B2. Inhaltliche Mindestanforderungen (Qualität, Compliance) Der Dienstleister MUSS vor Veröffentlichung prüfen: • Rechtliches: Urheberrechte von Material, das nicht von der Auftraggeberin zugeliefert wird (Bild/Video /Musik), Markenrechte, Kennzeichnungspflichten (Werbung/Kooperation). B3. Scheduling & Timing Der Dienstleister MUSS: • Postings so planen, dass Freigaben realistisch möglich sind (Deadlines, Zeitzone). • Bei kurzfristigen Änderungen (Breaking News, Krisen, politische/sensible Ereignisse) die Auftraggeberin aktiv informieren und ggf. Pausierung vorschlagen. B4. Community Management Der Dienstleister DARF ohne Einzelfreigabe reagieren, wenn: • die Antwort innerhalb eines schriftlich definierten Antwortkorridors liegt (FAQ/Playbook, sonstige schriftliche Vereinbarungen) • keine Rechts-/Krisen-/Sensitivthemen betroffen sind • keine personenbezogenen Daten öffentlich verarbeitet werden Alles außerhalb des Korridors dann Eskalation (siehe Abschnitt Teil D). C) Community Management (Moderation, Antworten, DMs) C1. Grundregeln für Interaktionen Der Dienstleister MUSS: • Freundlich, respektvoll und im definierten Wording kommunizieren. • Keine internen Informationen preisgeben (auch nicht indirekt). • Bei Kunden-/Servicefällen auf definierte Support-Kanäle verweisen (z. B. Hotline, Support Mail). • Bei sensiblen oder fachspezifischen Themen (Gesundheit, Sicherheit, rechtliche Streitigkeiten, HR) nicht inhaltlich beraten, sondern an die Auftraggeberin eskalieren C2. Moderation & Hausregeln (Netiquette) Der Dienstleister MUSS: • Eine definierte Netiquette anwenden (von der Auftraggeberin hier bereitgestellt: <https://www.hamburgwasser.de/kommentarrichtlinien-fuer-social-media>) • Kommentare nach Kriterien moderieren: o Entfernen/Verbergen bei: Strafbaren Inhalten, Beleidigung (§185 StGB), Üble Nachrede / Verleumdung (§§ 186, 187 StGB), Volksverhetzung (§130 StGB), Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111 StGB), Bedrohung (§ 241 StGB), Gewaltandrohung, Spam, pornografischen Inhalten, Doxxing, Betrug/Scam. o Eskalieren bei: Medienanfragen, rechtlichen Drohungen, Sicherheitsvorfällen, erheblichen Reputationsrisiken, Krisensignalen C3. Direktnachrichten (DMs) & personenbezogene Daten Der Dienstleister MUSS: • DMs vertraulich behandeln, nur für den Zweck der Bearbeitung nutzen. • Bei Daten/Identitätsfragen: an offizielle Kanäle weiterleiten. Der Dienstleister DARF NICHT: • Personendaten in ungesicherten Kanälen teilen (z. B. Chat ohne Freigabe/Schutz). • Sensiblen personenbezogenen Daten anfordern oder speichern, sofern nicht ausdrücklich durch Prozess erlaubt. C4. Reaktionszeiten & Service-Level Der Dienstleister SOLL folgende Ziele einhalten: • Erstreaktion innerhalb von 24 Stunden in Servicezeiten (Montag-Donnerstag, 9-17 Uhr und Freitag 9-14 Uhr). • Eskalation innerhalb von 4 Stunden bei kritischen Inhalten (Teil D). D) Eskalation, Krisenkommunikation & Vorfallmanagement D1. Eskalationspflicht (Kommunikation) Der Dienstleister MUSS eskalieren, wenn: • Medienanfragen/Journalistenkontakte auftreten, • rechtliche Schritte angedroht werden, • potenziell diskriminierende, extremistische, rufschädigende oder sicherheitsrelevante Inhalte auftauchen, • ein Beitrag/Kommentar "viral negativ" geht oder Shitstorm Signale erkennbar sind, • interne Informationen versehentlich veröffentlicht wurden. D2. Sicherheitsvorfälle (Accounts, Zugriffe, Phishing) Der Dienstleister MUSS Vorfälle unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Stunden melden bei: • Verdacht auf Account Übernahme, ungewöhnliche Logins, Phishing, • unautorisierte Posts/Ads, Rollenänderungen, •

Verlust/Leak von Assets/ Informationen. Mindestinhalt der Meldung: • Zeitpunkt, Plattform /Konto, Art des Vorfalls, betroffene Inhalte, erste Gegenmaßnahmen, Kontaktperson D3. Sofortmaßnahmen Der Dienstleister MUSS im Ereignisfall: • Publikationen pausieren, wenn erforderlich, • kompromittierte Zugänge sperren/rotieren (in Abstimmung), • Beweise sichern (Screenshots, URLs, Zeitstempel), • Plattform-Support über definierte Wege einschalten (wenn vereinbart), • ausschließlich abgestimmte Statements veröffentlichen. E) Projektende: Rückgabe & Löschung Der Dienstleister MUSS bei Beendigung: • Zugänge zurückgeben /entziehen lassen • Alle Assets/Daten an HAMBURG WASSER übergeben (Dateien, Vorlagen, Reportings) • Kopien löschen, soweit keine gesetzlichen Pflichten entgegenstehen, und dies schriftlich bestätigen.

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

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Bitte fügen Sie einen Nachweis der finanziellen Leistungsfähigkeit belegt durch eine Bonitätsauskunft im Sinne einer Creditreformauskunft (oder gleichwertig, beispielsweise durch einen Steuerberater oder in Form einer Bankauskunft) nicht älter als sechs Monate dem Angebot bei.

Bitte bestätigen Sie, dass den Beschäftigten für die Ausführung der Leistung mindestens ein Entgelt gem. bundesweit gültigem Mindestlohn auf Grundlage des Mindestlohngesetzes (MiLoG) in der jeweils geltenden Fassung gezahlt wird.

Bitte geben Sie eine Eigenerklärung ab, über die Einhaltung der Tariftreue sämtlicher auf Sie zutreffende Regelwerke.

Sie bestätigen, dass Sie die nachfolgenden Zahlungsbedingungen zur Kenntnis genommen haben und deren Einhaltung gewährleistet wird. Zahlungsbedingungen: Zahlung innerhalb von einem Monat ohne Abzug.

Bitte bestätigen Sie die vollständige Entrichtung von Steuern und Beiträgen an Krankenkassen und Berufsgenossenschaften und dass Sie betreffende Unbedenklichkeitsnachweise seitens Steuerbehörden, Krankenkasse und Berufsgenossenschaft im Falle ihrer Abforderung erteilt würden und Sie diese unverzüglich einreichen werden.

Die nachfolgende Erklärung gebe/n ich/wir verbindlich ab (ggf. zugleich in Vertretung für die lt. Teilnahmeantrag /Angebot Vertretenen auch für diese): 1. Der / die Bewerber / Bieter gehört /gehören nicht zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 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 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, genannten Personen oder Unternehmen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, a) durch die russische Staatsangehörigkeit des Bewerbers/ Bieters oder die Niederlassung des Bewerbers/Bieters in Russland, b) durch die Beteiligung einer natürlichen Person oder eines Unternehmens, auf die eines der Kriterien nach Buchstabe a zutrifft, am Bewerber/Bieter über das Halten von Anteilen im Umfang von mehr als 50%, c) durch das Handeln der Bewerber/ Bieter im Namen oder auf Anweisung von Personen oder Unternehmen, auf die die Kriterien der Buchstaben a und/ oder b zutrifft. 2. Die am Auftrag als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, gehören

ebenfalls nicht zu dem in der Vorschrift genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift. 3. Es wird bestätigt und sichergestellt, dass auch während der Vertragslaufzeit keine als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt. Bestätigen Sie den vorgenannten Sachverhalt?

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

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: Bitte fügen Sie dem Angebot eine Darstellung Ihres Unternehmens mit mindestens folgenden Angaben bei: 1) Unternehmensform mit Angabe zu Beteiligungen/ Gesellschafterbeziehungen 2) Leistungsportfolio 3) Gesamtjahresumsatz der letzten drei Geschäftsjahre Als Richtwert: Unternehmensdarstellung inklusive eines Leistungsportfolios auf max. acht DIN-A4 Seiten (Arial, Schriftgröße 12, Zeilenabstand 1,5) Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Teilnahmeantrag beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.

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).

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

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: Kreativleistung/Pitch (technischer Wert)

Descripción: zwei weitere Aufgabenstellungen. Zu diesen Aufgabenstellungen sollen die Bieter ebenfalls ein Konzept erstellen und dieses via MS-Teams einer Fachjury präsentieren

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preis

Descripción: Preisblatt und Leistungsbeschreibung (elektronisch auszufüllen) • Gruppe 1: Die Summe aus den Positionen der Gruppe 1 geht zu 20% in die 40% der preislichen Gewichtung ein. • Gruppe 2: Die Summe aus den Positionen der Gruppe 2 geht zu 5 % in die 40 % der preislichen Gewichtung ein. • Gruppe 3: Die Summe aus den Positionen der Gruppe 3 geht zu 15 % in die 40 % der preislichen Gewichtung ein.

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-19e643af2cf-5e3206cdf4ba5748

Canal de comunicación ad hoc:

Dirección web: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

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: 14/07/2026 10:00:00 (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:

Ningún acuerdo marco

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 Finanzbehörde Hamburg

Información sobre los plazos de revisión: 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 (unterschiedener Nachprüfungsantrag als PDF PDF-Dokument im Anhang) an das Funktionspostfach vergabekammer@fb.hamburg.de richten.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Hamburger Stadtentwässerung AöR

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: 000

Dirección de internet: <https://www.hamburgwasser.de>

Perfil de comprador: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-7004

Denominación oficial: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Número de registro: 02000000 KFB0000001 20

Dirección postal: Adolphsplatz 3-5

Localidad: Hamburg

Código postal: 20457

Subdivisión del país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemania

Correo electrónico: vergabekammer@fb.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: 11efae15-d54d-4d5e-9e5b-0d51913d1f01 - 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: 09/06/2026 14:37:18 (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: 396397-2026

Número de la edición del DO S: 110/2026

Fecha de publicación: 10/06/2026