

## 283000-2026 - Hange

### Saksamaa – Tarkvara tarnimisteenused – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

OJ S 80/2026 24/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

## 1. Hankija

---

### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Hamburger Stadtentwässerung AöR

E-posti aadress: [ausschreibungen@hamburgwasser.de](mailto:ausschreibungen@hamburgwasser.de)

Hankija õiguslik vorm: Piirkondliku omavalitsuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Keskkonnakaitse

## 2. Menetlus

---

### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

Kirjeldus: Europaweite Ausschreibung als nicht offenes Verfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb zum Zwecke einer Vertragsschließung über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center-Lösung

Menetluse tunnus: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454

Sisemine tunnus: B43\_HSE-2026-225-0009

Menetluse liik: Piiratud

Kiirendatud menetlus: ei

#### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72268000 Tarkvara tarnimisteenused

#### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Billhorner Deich 2

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 20539

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

#### 2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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.

**Õiguslik alus:**

Direktiiv 2014/24/EL

vgv -

### 2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

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

Kuritegelikus ühenduses osalemine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Konkurentsi moonutamise eesmärgil teiste ettevõtjatega sõlmitud kokkulepped: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Keskkonnaõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Rahapesu või terrorismi rahastamine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Laste tööjõu kasutamine ja muud inimkaubanduse vormid: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Tööõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Vara haldab likvideerija: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Valeandmete esitamine, teabe esitamata jätmine, suutmatuse nõutud dokumente esitada või selle menetluse kohta konfidentsiaalse teabe saamine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Hankemenetluses osalemisega kaasnev huvide konflikt: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Otsene või kaude osalemine käesoleva hankemenetluse ettevalmistamisel: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Tõsine ametialane rikkumine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Sotsiaalõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Sotsiaalkindlustusmaksete tasumise kohustuse rikkumine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Äritegevus on peatatud: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Maksude tasumise kohustuse rikkumine: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Terroriakti toimepanek või terroristliku tegevusega seotud õigusrikkumised: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

## 5. Osa

---

### 5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: LOT-0000

#### 5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72268000 Tarkvara tarnimisteenused

#### Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

#### 5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 24 Kuud

#### 5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

#### 5.1.6. Üldine teave

##### **Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): ei

Lisateave: 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. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

#### 5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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>

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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>

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljalimiseks

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljalimiseks

Kriteerium: Teabe turvalisus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Nachweis ISO 27001 oder gleichwertig - bitte beifügen! Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: - 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>

Kriteerium: Keskmise aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Umsatzerlöse Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljalimiseks

Kriteerium: Registreerimine äriregistris

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

**Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 5

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

#### 5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Nimi: technischer Wert

Kirjeldus: technische Anforderungen und Präsentation

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

**Kriteerium:**

Liik: Kulu

Nimi: Gesamtkosten

Kirjeldus: Gesamtkosten

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

#### 5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Hankedokumentide aadress: [https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=\\_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c](https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c)

#### 5.1.12. Hanke tingimused

**Menetluse tingimused:**

Eeldatav kuupäev, millal saadetakse pakkumuste esitamise ettepanek: 29/06/2026

**Esitamise tingimused:**

Elektroniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

**Teave, mida saab pärast esitamise tähtaega täiendada:**

Ostja äranägemisel võib kõik puuduvad pakkujaga seotud dokumendid esitada hiljem.

Lisateave: Der Auftraggeber behält sich die Nachforderung von fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen unter Einhaltung von § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.

**Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

**5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

**Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:**

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

## 8. Organisatsioonid

---

**8.1. ORG-7001**

Ametlik nimi: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Registreerimisnumber: DE173526990

Postiaadress: Billhorner Deich 2

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 20539

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: [ausschreibungen@hamburgwasser.de](mailto:ausschreibungen@hamburgwasser.de)

Telefon: 0 0 0

Internetiaadress: <https://www.hamburgwasser.de>

Hankija profiil: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

**8.1. ORG-7004**

Ametlik nimi: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Registreerimisnumber: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97

Postiaadress: Neuenfelder Str. 19

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 21109

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: [vergabekammer@bsw.hamburg.de](mailto:vergabekammer@bsw.hamburg.de)

**Selle organisatsiooni rollid:**

Vaidlustusorgan

#### 8.1. ORG-7005

Ametlik nimi: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Registreerimisnumber: DE173526990

Postiaadress: Billhorner Deich 2

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 20539

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: [ausschreibungen@hamburgwasser.de](mailto:ausschreibungen@hamburgwasser.de)

Internetiaadress: <https://www.hamburgwasser.de>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

#### 8.1. ORG-7006

Ametlik nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreerimisnumber: 0204:994-DOEVD-83

Linn: Bonn

Sihtnumber: 53119

Riik – jaotus (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefon: +49228996100

**Selle organisatsiooni rollid:**

TED eSender

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/versioon: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 283000-2026

ELT S väljaande number: 80/2026

Avaldamise kuupäev: 24/04/2026