

396397-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services de publicité et 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Adresse électronique: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection de l'environnement

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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

Identifiant de la procédure: 6c27d4ee-1b56-4971-b4fd-677b9bc077bf

Identifiant interne: B43_HSE-2026-226-0010

Type de procédure: Restreinte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79340000 Services de publicité et de marketing

Nomenclature complémentaire (cpv): 79413000 Services de conseil en gestion du marketing, 79416000 Services de relations publiques

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Billhorner Deich 2

Ville: Hamburg

Code postal: 20539

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Angebote /Teilnahanträge 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 juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis, Document de marché

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

Participation à une organisation criminelle: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: 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.

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Biens administrés par un liquidateur: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung.

Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

État de cessation d'activités: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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.

Identifiant interne: LOT-0000

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79340000 Services de publicité et de marketing

Nomenclature complémentaire (cpv): 79413000 Services de conseil en gestion du marketing, 79416000 Services de relations publiques

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 24

Autres informations sur le renouvellement: Mit der Option auf eine Vertragsverlängerung um zwei weitere Jahre = 24 Monate

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

Informations complémentaires: 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. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis, Document de marché

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Bitte bestätigen Sie, dass die unter §123 und 124 GWB genannten Aspekte nicht auf Sie zutreffen und / oder anzuwenden sind.

Sie, dass Sie die genannten Anforderungen aus den beigefügten Anlagen

Bestätigen

"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 beigelegten Anlage

"Verfahrensablauf_u_Kurzübersicht_Inhalt_Verfahren" zur Kenntnis genommen haben und falls erforderlich erfüllen werden.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Certificats délivrés par des instituts de contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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.
Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: 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 WASSERrelevanten 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 Kenntnisnahme 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Proportion de sous-traitance

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Sécurité de l'information

Description du critère de sélection: 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 beigelegt. 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Sécurité pour traiter, stocker et transmettre des informations classifiées

Description du critère de sélection: 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, Zeitzonen). • 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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?

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Chiffre d'affaires annuel moyen

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: Bitte fügen Sie einen aktuellen Nachweis über die Eintragung im Berufs- und Handelsregister bei (nicht älter als 6 Monate).

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kreativleistung/Pitch (technischer Wert)

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: 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.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e643af2cf-5e3206cdf4ba5748

Canal de communication ad hoc:

URL: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 14/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 PDF-Dokument im Anhang) an das Funktionspostfach vergabekammer@fb.hamburg.de richten.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours:

Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Nom officiel: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Numéro d'enregistrement: DE173526990

Adresse postale: Billhorner Deich 2

Ville: Hamburg

Code postal: 20539

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Téléphone: 000

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

Profil de l'acheteur: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-7004

Nom officiel: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Numéro d'enregistrement: 02000000 KFB0000001 20

Adresse postale: Adolfsplatz 3-5

Ville: Hamburg

Code postal: 20457

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: vergabekammer@fb.hamburg.de

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-7005

Nom officiel: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Numéro d'enregistrement: DE173526990

Adresse postale: Billhorner Deich 2

Ville: Hamburg

Code postal: 20539

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: ausschreibungen@hamburgwasser.de

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

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-7006

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83

Ville: Bonn

Code postal: 53119

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 11efae15-d54d-4d5e-9e5b-0d51913d1f01 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 09/06/2026 14:37:18 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 396397-2026

Numéro de publication au JO S: 110/2026

Date de publication: 10/06/2026