

283000-2026 - Verseny

Németország – Szoftverellátási szolgáltatások – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

OJ S 80/2026 24/04/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Hamburger Stadtentwässerung AöR

E-mail-cím: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Regionális szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Környezetvédelem

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

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

Eljárásazonosító: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454

Belső azonosító: B43_HSE-2026-225-0009

Az eljárás típusa: Zárt

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72268000 Szoftverellátási szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Billhorner Deich 2

Város: Hamburg

Irányítószám: 20539

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

2.1.4. Általános információk

További információk: 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.

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Hirdetmény

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

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

A verseny torzítását célzó megállapodás más gazdasági szereplőkkel: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Környezetvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

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

Gyermekmunka és az emberkereskedelem más formái: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

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

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

Hamis nyilatkozattétel, információk visszatartása vagy a megkívánt iratok be nem mutatása, illetve bizalmas információk szerzése az eljárásról: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

A közbeszerzési eljárásban való részvételtől fakadó összeférhetetlenség: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Közvetlen vagy közvetett részvétel a közbeszerzési eljárás előkészítésében: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Szociális jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

A társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettség megszegése: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

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

Terrorista bűncselekmény vagy terrorista tevékenységekkel összefüggő bűncselekmény: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

Leírás: 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.

Belső azonosító: LOT-0000

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72268000 Szoftverellátási szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 24 Hónapok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: nem

További információk: 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. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: 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>

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: 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>

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Kritérium: Átlagos éves munkaerő

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

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Kritérium: Információbiztonság

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

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: - 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>

Kritérium: Átlagos éves forgalom

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

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Kritérium: Bejegyzés a cégregisterbe

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 5

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 5

Ez az eljárás több szakaszból áll. Minden szakaszban kiesik néhány résztvevő

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: technischer Wert

Leírás: technische Anforderungen und Präsentation

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 60

Kritérium:

Típus: Költség

Megnevezés: Gesamtkosten

Leírás: Gesamtkosten

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

Eljárási feltételek:

Az ajánlattételi felhívás közzétételének becsült dátuma: 29/06/2026

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Megengedett

A benyújtásra használható cím: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: német

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

A vevő mérlegelése alapján az ajánlattevővel kapcsolatos összes dokumentum benyújtható egy későbbi időpontban.

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

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek**Keretmegállapodás:**

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Szervezetek**8.1. ORG-7001**

Hivatalos név: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Regisztrációs szám: DE173526990

Postacím: Billhorner Deich 2

Város: Hamburg

Irányítószám: 20539

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

E-mail-cím: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Telefonszám: 0 0 0

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

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-7004

Hivatalos név: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Regisztrációs szám: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97

Postacím: Neuenfelder Str. 19

Város: Hamburg

Irányítószám: 21109

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

E-mail-cím: vergabekammer@bsw.hamburg.de

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-7005

Hivatalos név: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Regisztrációs szám: DE173526990

Postacím: Billhorner Deich 2

Város: Hamburg

Irányítószám: 20539

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

E-mail-cím: ausschreibungen@hamburgwasser.de

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

E szervezet szerepei:

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-7006

Hivatalos név: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Regisztrációs szám: 0204:994-DOEVD-83

Város: Bonn

Irányítószám: 53119

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefonszám: +49228996100

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: német

A hirdetmény közzétételi száma: 283000-2026

