

122177-2026 - Gara

Germania – Servizi pubblicitari e di marketing – Rahmenvereinbarung Kundenbindung und Produktkommunikation Hamburger Verkehrsverbund

OJ S 36/2026 20/02/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Hamburger Verkehrsverbund GmbH

E-mail: info@hvv.de

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Rahmenvereinbarung Kundenbindung und Produktkommunikation Hamburger Verkehrsverbund

Descrizione: Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen mit dem Schwerpunkt auf Kundenbindung, Kundenaktivierung und Produktkommunikation sowie weiteren themenspezifischen Einzelmaßnahmen. Der Fokus liegt dabei auf dialogorientierten und personalisierten Kommunikationsformaten, insbesondere in den Bereichen E-Mail-Marketing, Newsletter-Kommunikation, CRM-Maßnahmen sowie weiteren digitalen, direkten Kanälen, z. B. Push-Benachrichtigungen. Die Entwicklung und Umsetzung von integrierten oder 360°-Kampagnen sind ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Durchführung von direkten Kommunikationsmaßnahmen und Einzelmaßnahmen – von der strategischen Planung und Ideenentwicklung, über die konzeptionelle Ausarbeitung, bis hin zur operativen Umsetzung, Erfolgsauswertung und die Ableitung von konkreten Handlungsempfehlungen. Ziel der Maßnahmen ist die Stärkung der Kundenbeziehung im hvv, die Reduzierung von Kündigungen (Churn Prevention) sowie die Rückgewinnung ehemaliger Kunden. Ergänzend können Maßnahmen zur gezielten Ansprache von Bestandskunden zur Förderung der Nutzung der hvv Produkte und zur Produktaktivierung Bestandteil der Leistungen sein, z. B. über hvv E-Mailings, den hvv Newsletter oder weitere CRM-basierte Kommunikationsformate.

Identificativo della procedura: 591ff879-0b2d-475b-8d39-07206bedcd67

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79340000 Servizi pubblicitari e di marketing

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen in den Bereichen Kundenbindung und Produktkommunikation für die Hamburger Verkehrsverbund GmbH (hvv GmbH)

Descrizione: Gegenstand dieser Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag über die Entwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen mit dem Schwerpunkt auf Kundenbindung, Kundenaktivierung und Produktkommunikation sowie weiteren themenspezifischen Einzelmaßnahmen. Der Fokus liegt dabei auf dialogorientierten und personalisierten Kommunikationsformaten, insbesondere in den Bereichen E-Mail-Marketing, Newsletter-Kommunikation, CRM-Maßnahmen sowie weiteren digitalen, direkten Kanälen, z. B. Push-Benachrichtigungen. Die Entwicklung und Umsetzung von integrierten oder 360°-Kampagnen sind ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Durchführung von direkten Kommunikationsmaßnahmen und Einzelmaßnahmen – von der strategischen Planung und Ideenentwicklung, über die konzeptionelle Ausarbeitung, bis hin zur operativen Umsetzung, Erfolgsauswertung und die Ableitung von konkreten Handlungsempfehlungen. Ziel der Maßnahmen ist die Stärkung der Kundenbeziehung im hvv, die Reduzierung von Kündigungen (Churn Prevention) sowie die Rückgewinnung ehemaliger Kunden. Ergänzend können Maßnahmen zur gezielten Ansprache von Bestandskunden zur Förderung der Nutzung der hvv Produkte und zur Produktaktivierung Bestandteil der Leistungen sein, z. B. über hvv E-Mailings, den hvv Newsletter oder weitere CRM-basierte Kommunikationsformate.

Identificativo interno: LOT-0001 E55259741

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79340000 Servizi pubblicitari e di marketing

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Sconosciuto

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Die Auswahl der vorstehenden "Eignungskriterien" allein ist nicht vollständig. Folgende Eignungskriterien sind zu erfüllen: (1) unterschriebenes Anschreiben mit der Benennung einer Ansprechperson auf Seiten des Bieters (2) Auszug aus dem Handelsregister bzw. vergleichbare Unterlagen (Scan genügt) (3) Bei Personengesellschaften, Gesellschaften bürgerlichen Rechts oder vergleichbaren Gesellschaften Benennung der Gesellschafter/Partner (4) Unterschriebene Eigenerklärung zur Zuverlässigkeit, s. Anlage 1 (5) Unterschriebene Eigenerklärung zur Tariftreue und Mindestlohn, s. Anlage 2 (6) Unterschriebene Eigenerklärung Konformität Russland-Sanktionen, s. Anlage 3 (7) Unternehmensdarstellung des Bieters (8) Leistungsportfolio des Bewerbers mit den Referenzen 8a bis 8f (9) Fragebogen mit den Antworten auf die vier Fragen Folgende Gewichtung gilt für die Auswahl der Teilnahmeanträge. a) Unternehmensdarstellung 20 % davon Passfähigkeit Historie & Philosophie der Agentur (= Unternehmenspräsentation) 50 % und Passfähigkeit Agenturstruktur, Berufserfahrung, Projektteam (= Teamstruktur) 50 % b) Leistungsportfolio 80 % davon Passfähigkeit Arbeitsproben/Referenzen 50 % und Passfähigkeit der Antworten Fragebogen (Fragen 1 bis 4) 50 %

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Das Angebot in der Verhandlungsphase (Phase 2) wird nach den folgenden Qualitäts- und Preiskriterien bewertet: Wertungskriterium Prozent Angebotspräsentation 10 % Strategischer Konzeptaufbau 25 % Kreativer Ansatz 30 % Maßnahmenplan 10 % Preis 25 % = Gesamt 100%

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.subreport.de/E55259741>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.subreport.de/E55259741>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 19/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: Ist zugelassen, wird über die Bieterkommunikation kommuniziert.

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer (FB VK)

Informazioni sui termini per il riesame: Vergabekammer (FB VK)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Hamburger Verkehrsverbund GmbH

Numero di registrazione: Leitweg-ID 20200824-HVV001-00

Indirizzo postale: Brooktorkai 18

Località: Hamburg

Codice postale: 20457

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

E-mail: info@hvv.de

Telefono: +49 40 325775-0

Indirizzo internet: <https://www.hvv.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Vergabekammer (FB VK)

Numero di registrazione: T: 040428231690

Località: Hamburg

Codice postale: 20457

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83
Località: Bonn
Codice postale: 53119
Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Paese: Germania
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefono: +49228996100
Ruoli di questa organizzazione:
TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: fb95a7ee-8969-4ba3-a982-f60e9bb387cb - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 18/02/2026 17:26:15 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco
Numero di pubblicazione dell'avviso: 122177-2026
Numero dell'edizione della GU S: 36/2026
Data di pubblicazione: 20/02/2026