283000-2026 - Konkursas

Vokietija – Programinės įrangos tiekimo paslaugos – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
OJ S 80/2026 24/04/2026
Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Hamburger Stadtentwässerung AöR
E. paštas: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama regioninės valdžios institucijos
Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Aplinkos apsauga

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Aprašymas: Europaweite Ausschreibung als nicht offenes Verfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb zum Zwecke einer Vertragsschließung über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center-Lösung
Procedūros identifikatorius: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454
Vidaus identifikatorius: B43_HSE-2026-225-0009
Pirkimo būdas: Ribotas
Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72268000 Programinės įrangos tiekimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Pašto adresas: Billhorner Deich 2
Miestas: Hamburg
Pašto kodas: 20539
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)
Šalis: Vokietija

2.1.4. Bendra informacija

Papildoma informacija: 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.
Teisinis pagrindas:
Direktyva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas
Korupcija: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Dalyvavimas nusikalstamoje organizacijoje: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Su kitais ekonominės veiklos vykdytojais sudaryti susitarimai, kuriais siekta iškraipyti konkurenciją: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Pareigų aplinkos teisės srityje pažeidimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Pinigų plovimas arba teroristų finansavimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Sukčiavimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Vaikų darbas ir kitos prekybos žmonėmis formos: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Nemokumas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Pareigų darbo teisės srityje pažeidimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Likvidatoriaus administruojamas turtas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Faktų iškraipymas, nuslėpta informacija, negalėjimas pateikti reikalaujamų dokumentų ar su šia procedūra susijusios konfidencialios informacijos gavimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Interesų konfliktas dėl dalyvavimo pirkimo procedūroje: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Tiesioginis arba netiesioginis dalyvavimas rengiant šią pirkimo procedūrą: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Sunkus profesinis nusižengimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Pareigų socialinės teisės srityje pažeidimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Pareigos mokėti socialinio draudimo įmokas pažeidimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Sustabdyta verslo veikla: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Pareigos mokėti mokesčius pažeidimas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Teroristiniai nusikaltimai arba su teroristine veikla susiję nusikaltimai: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Aprašymas: 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.
Vidaus identifikatorius: LOT-0000

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72268000 Programinės įrangos tiekimo paslaugos
Pasirinkimo galimybės:
Galimybių aprašymas: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 24 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:
Dalyvavimas nerezervuotas.
Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti
Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas
Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip
Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ): ne
Papildoma informacija: 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. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas
Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės
Atrankos kriterijaus aprašymas: 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

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų
Atrankos kriterijaus aprašymas: 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
Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Vidutinė metinė darbo jėga
Atrankos kriterijaus aprašymas: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c
Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Informacijos saugumas

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

Kriterijus: Kiti ekonominiai ar finansiniai reikalavimai
Atrankos kriterijaus aprašymas: - 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

Kriterijus: Vidutinis metinis apyvartumas
Atrankos kriterijaus aprašymas: Umsatzerlöse Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c
Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Įrašymas į prekybos registrą
Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.
Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:
Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 5
Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 5
Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:
Rūšis: Kokybė
Pavadinimas: technischer Wert
Aprašymas: technische Anforderungen und Präsentation
Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)
Skyrimo kriterijus: skaičius: 60
Kriterijus:
Rūšis: Sąnaudos
Pavadinimas: Gesamtkosten
Aprašymas: Gesamtkosten
Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)
Skyrimo kriterijus: skaičius: 40

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba
Pirkimo dokumentų adresas: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Procedūros sąlygos:

Numatoma kvietimų pateikti pasiūlymus išsiuntimo data: 29/06/2026
Pateikimo sąlygos:
Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Neprivalomos
Pateikimo adresas: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/
Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba
Elektroninis katalogas: Draudžiamos
Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos
Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Neprivalomos
Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Informacija, kurią galima papildyti po pateikimo termino:
Pirkėjo nuožiūra, visi trūkstami su konkurso dalyviais susiję dokumentai gali būti pateikti vėliau.
Papildoma informacija: Der Auftraggeber behält sich die Nachforderung von fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen unter Einhaltung von § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.
Sutarties sąlygos:
Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne
Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos
Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne
Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:
Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso
Didžiausias dalyvių skaičius: 1
Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:
Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizacijos

8.1. ORG-7001

Oficialus pavadinimas: Hamburger Stadtentwässerung AöR
Registracijos numeris: DE173526990
Pašto adresas: Billhorner Deich 2
Miestas: Hamburg
Pašto kodas: 20539
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)
Šalis: Vokietija
E. paštas: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Telefono numeris: 0 0 0
Interneto adresas: https://www.hamburgwasser.de
Pirkėjo profilis: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkėjas

8.1. ORG-7004

Oficialus pavadinimas: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Registracijos numeris: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97
Pašto adresas: Neuenfelder Str. 19
Miestas: Hamburg
Pašto kodas: 21109
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)
Šalis: Vokietija
E. paštas: vergabekammer@bsw.hamburg.de
Šios organizacijos vaidmenys:
Peržiūros organizacija

8.1. ORG-7005

Oficialus pavadinimas: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR
Registracijos numeris: DE173526990
Pašto adresas: Billhorner Deich 2
Miestas: Hamburg
Pašto kodas: 20539
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)
Šalis: Vokietija
E. paštas: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Interneto adresas: https://www.hamburgwasser.de
Šios organizacijos vaidmenys:
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-7006

Oficialus pavadinimas: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registracijos numeris: 0204:994-DOEVD-83
Miestas: Bonn
Pašto kodas: 53119
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Šalis: Vokietija
E. paštas: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefono numeris: +49228996100
Šios organizacijos vaidmenys:
TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 16
Skelbimo išsiuntimo data: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 283000-2026
OL S numeris: 80/2026
Paskelbimo data: 24/04/2026