

283000-2026 - Konkurss

Vācija – Programmatūras piegādes pakalpojumi – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

OJ S 80/2026 24/04/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Hamburger Stadtentwässerung AöR

E-pasts: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts, ko kontrolē reģionālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vides aizsardzība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūras identifikators: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454

Iekšējais identifikators: B43_HSE-2026-225-0009

Procedūras veids: Slēgta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 72268000 Programmatūras piegādes pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Billhorner Deich 2

Pilsēta: Hamburg

Pasta indekss: 20539

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)

Valsts: Vācija

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: 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.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

v gv -

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums

Korupcija: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Dalība noziedzīgā organizācijā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Nolīgumi ar citiem ekonomikas dalībniekiem, kuru mērķis ir izkropļot konkurenci: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Pienākumu neizpilde vides tiesību jomā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana vai teroristu finansēšana: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Krāpšana: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Bērnu darbs un citi cilvēku tirdzniecības veidi: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Maksātnespēja: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Pienākumu neizpilde darba tiesību jomā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Aktīvi, kuras pārvalda likvidators: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Nepatiesas informācijas sniegšana, informācijas noklusēšana, nespēja sniegt pieprasītos dokumentus vai iegūta konfidenciāla informācija šajā procedūrā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Interesu konflikts saistībā ar tās dalību iepirkuma procedūrā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Tieša vai netieša iesaistīšanās šīs iepirkuma procedūras sagatavošanā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Smags pārkāpums saistībā ar profesionālo rīcību: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Pienākumu neizpilde sociālo tiesību jomā: Zusātzlich finden sām̄tliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Sociālā nodrošinājuma iemaksu maksāšanas pienākuma pārkāpums: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen. Uzņēmējdarbību aptur: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Teroristu nodarījumi vai nodarījumi, kas saistīti ar teroristu darbībām: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

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

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: LOT-0000

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 72268000 Programmatūras piegādes pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 24 Mēneši

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Netiek prasīts iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

Papildu informācija: 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. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: 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>

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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>

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu

Kritērijs: Vidējais gada darbaspēks

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

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu

Kritērijs: Informācijas drošība

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

Kritērijs: Citi ekonomiski vai finansiāli prasījumi

Atlases kritērija apraksts: - 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>

Kritērijs: Vidējais gada apgrozījums

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

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu

Kritērijs: Reģistrācija tirdzniecības reģistrā

Atlases kritērija apraksts: 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.

Informācija par divposmu procedūras otro posmu:

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

Procedūra notiks secīgos posmos. Katrā posmā daži dalībnieki var tikt izslēgti

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: technischer Wert

Apraksts: technische Anforderungen und Präsentation

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Izmaksas

Nosaukums: Gesamtkosten

Apraksts: Gesamtkosten

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: vācu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Procedūras noteikumi:

Paredzamais datums, kad tiks nosūtīts uzaicinājums iesniegt piedāvājumus: 29/06/2026

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Atļauts

Iesniegšanas adrese: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: vācu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Informācija, ko var papildināt pēc iesniegšanas termiņa beigām:

Pircējs pēc saviem ieskatiem visus ar pretendentu saistītos trūkstošos dokumentus var iesniegt vēlāk.

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

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizācijas

8.1. ORG-7001

Oficiālais nosaukums: Hamburger Stadtentwässerung AöR

Reģistrācijas numurs: DE173526990

Pasta adrese: Billhorner Deich 2

Pilsēta: Hamburg

Pasta indekss: 20539

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)

Valsts: Vācija

E-pasts: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Tālrunis: 0 0 0

Interneta adrese: <https://www.hamburgwasser.de>

Pircēja profils: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

8.1. ORG-7004

Oficiālais nosaukums: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Reģistrācijas numurs: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97

Pasta adrese: Neuenfelder Str. 19
Pilsēta: Hamburg
Pasta indekss: 21109
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)
Valsts: Vācija
E-pasts: vergabekammer@bsw.hamburg.de
Šīs organizācijas lomas:
Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-7005

Oficiālais nosaukums: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR
Reģistrācijas numurs: DE173526990
Pasta adrese: Billhorner Deich 2
Pilsēta: Hamburg
Pasta indekss: 20539
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)
Valsts: Vācija
E-pasts: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Interneta adrese: <https://www.hamburgwasser.de>
Šīs organizācijas lomas:
Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-7006

Oficiālais nosaukums: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Reģistrācijas numurs: 0204:994-DOEVD-83
Pilsēta: Bonn
Pasta indekss: 53119
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Valsts: Vācija
E-pasts: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tālrunis: +49228996100
Šīs organizācijas lomas:
TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: vācu valoda
Paziņojuma publikācijas numurs: 283000-2026
OV S sērijas izdevuma numurs: 80/2026
Publicēšanas datums: 24/04/2026