

230214-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de atendimento a clientes – Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice
OJ S 65/2026 02/04/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Hamburger Wasserwerke GmbH

Correio eletrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção ambiental

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

Descrição: Die Hamburger Wasserwerke GmbH beabsichtigt, einen Rahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice abzuschließen. Es geht hierbei ausschließlich um die schriftliche Bearbeitung von Kundendienstvorgängen.

Identificador do procedimento: 601e635a-ae5c-4641-9ea8-3eebad14f006

Identificador interno: B43_HWW-2026-212-0003

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas, 79500000 Serviços auxiliares de escritório

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Billhorner Deich 2

Cidade: Hamburg

Código postal: 20539

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabepattform AI einzureichen. Fragen, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, können unbeantwortet bleiben. Die Vergabestelle behält sich jedoch unter Beachtung der Vergabegrundsätze vor, auch verspätet eingegangene Fragen zu beantworten, sofern dies für die Erreichung des Verfahrenszwecks sinnvoll erscheint. Darüber

hinaus wird die Angebotsfrist entsprechend angemessen verlängert, sofern die Beantwortung von Bieterfragen zu einer wesentlichen Änderung oder Klarstellung der Vergabeunterlagen führt.

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio, Documento do concurso

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

Participação numa organização criminosa: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Ativos sob gestão por um liquidatário: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Falta profissional grave: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Violação das obrigações no domínio da legislação social: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Atividades suspensas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

Descrição: gemäß Leistungsbeschreibung Die Hamburger Wasserwerke GmbH beabsichtigt, einen Rahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice abzuschließen. Es geht hierbei ausschließlich um die schriftliche Bearbeitung von Kundendienstvorgängen. Der Zuschlag wird auf das inhaltlich unveränderte, alle Positionen umfassende, wirtschaftlichste Angebot erteilt. Eine losweise Vergabe ist ausgeschlossen.

Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas, 79500000 Serviços auxiliares de escritório

Opções:

Descrição das opções: Der abzuschließende Rahmenvertrag hat beginnend mit dem 01.07.2026 eine feste Laufzeit von 24 Monaten. zzgl. einer auftraggeberseitigen optionalen Vertragsverlängerung um weitere 12 Monate. Die Optionsziehung erfolgt mind. 3 Monate vor Ablauf der 24-monatigen Vertragslaufzeit. Ansonsten endet der Vertrag nach 24 Monaten, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/07/2026

Data de fim da duração: 30/06/2029

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

Informações adicionais: Um eine rechtzeitige Beantwortung sicherzustellen, sind etwaige Bieterfragen zu den Vergabeunterlagen bis spätestens sieben Tage vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über die Vergabeplattform AI einzureichen. Fragen, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, können unbeantwortet bleiben. Die Vergabestelle behält sich jedoch unter Beachtung der Vergabegrundsätze vor, auch verspätet eingegangene Fragen zu beantworten, sofern dies für die Erreichung des Verfahrenszwecks sinnvoll erscheint. Darüber hinaus wird die Angebotsfrist entsprechend angemessen verlängert, sofern die Beantwortung von Bieterfragen zu einer wesentlichen Änderung oder Klarstellung der Vergabeunterlagen führt.

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio, Documento do concurso

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: - Messung und Dokumentation der Bearbeitungsqualität (Mindestanforderung) - Erreichbarkeit (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: - Expertise des Unternehmens mit Unternehmen aus Daseinsfürsorge (Mindestanforderung) - Referenzen (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: - Eigenerklärung zu qualifiziertem Fachpersonal (Mindestanforderung) - Bestätigung Erfahrung mit SAP (Mindestanforderung) - Sprachkenntnisse der Mitarbeiter (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur

Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

CrITÉrio: T cnicos ou  rg os técnicos para realizar o trabalho

Descri  o do cr terio de sele  o: - SLAs -Erreichbarkeit technischer IT-Support

(Mindestanforderung) - SLAs -Wartungsvorlauf (Mindestanforderung) - SLAs -Wartungsfenster

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Propor  o de subcontrata  o

Descri  o do cr terio de sele  o: - Eigenerklärung Nachunternehmer (Mindestanforderung)

Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Certificados por entidades independientes sobre padr es de garantia de qualidade

Descri  o do cr terio de sele  o: - Nachweis DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig - bitte

beifügen! (Mindestanforderung) - Nachweis ISO/IEC 27001 oder gleichwertig-bitte beifügen!

(Mindestanforderung) - Nachweis DIN SPEC 77224 (Service Excellence) oder gleichwertig

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Segurança da informa  o

Descri  o do cr terio de sele  o: - Datenschutz und Informationssicherheit

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Segurança para processar, armazenar e transmitir informa  es classificadas

Descri  o do cr terio de sele  o: - AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO)

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Seguro de indemniza  o de risco profissional

Descri  o do cr terio de sele  o: - Eigenerklärung Haftpflichtversicherung

(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Cr terio: Outros requisitos econ micos ou financeiros

Descri  o do cr terio de sele  o: - Bestätigung fehlende Ausschlussgründe

(Mindestanforderung) - Zahlungsbedingungen (Mindestanforderung) - Bestätigung über die vollständige Entrichtung von Steuern sowie Beiträgen an Krankenkassen und

Berufsgenossenschaften (Mindestanforderung) - Bestätigung Einhaltung Tariftreue

(Mindestanforderung) - Bestätigung Entgelt auf Grundlage Mindestlohngesetzes (MiLoG)

(Mindestanforderung) - Nachweis Darstellung des Unternehmens - bitte beifügen!

(Mindestanforderung) - Nachweis Creditreformauskunft oder gleichwertig - bitte beifügen!

(Mindestanforderung) - Bestätigung gem. Artikel 5k 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

(Mindestanforderung) - Bestätigung Einhaltung Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

(Mindestanforderung) - Personalentwicklung / Ausbildungs- und Weiterbildungskonzept

(Mindestanforderung) - Eigenerklärung Zurverfügungstellung der Ressourcen und

Räumlichkeiten für Auftaktschulung (Mindestanforderung) - Erfordernis räumliche Nähe zum

Auftraggeber (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung:
<https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Critério: Faturamento anual específico

Descrição do critério de seleção: - Unternehmerische Leistung (Mindestanforderung) -
Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für Telefondienstleistungen
(Mindestanforderung) - Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für
schriftliche Sachbearbeitungsvorgänge (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur
Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: - Handelsregistrauszug - bitte beifügen!
(Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: siehe Leistungsverzeichnis

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 100

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=__Details&TenderOID=54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Permitido

Prazo para a receção das propostas: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: Der Auftraggeber behält sich die Nachforderung von fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Unterlagen unter Einhaltung von § 51 SektVO nach eigenem Ermessen vor.

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: siehe Vergabeunterlagen

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas**Acordo-quadro:**

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Informações sobre os prazos de recurso: 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 (unterschiedener Nachprüfungsantrag als PDF-Dokument im Anhang) an das Funktionspostfach vergabekammer@fb.hamburg.de zu richten.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Hamburger Wasserwerke GmbH

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizações**8.1. ORG-7001**

Nome oficial: Hamburger Wasserwerke GmbH

Número de registo: DE118509750

Endereço postal: Billhorner Deich 2

Cidade: Hamburg

Código postal: 20539

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

Correio eletrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Telefone: 0 0 0

Endereço Internet: <https://www.hamburgwasser.de>

Perfil do adquirente: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-7004

Nome oficial: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Número de registo: 02000000-KFB0000001-20

Endereço postal: Adolfsplatz 3-5

Cidade: Hamburg

Código postal: 20457
Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabekammer@fb.hamburg.de

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-7005

Nome oficial: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Número de registo: DE173526990

Endereço postal: Billhorner Deich 2

Cidade: Hamburg

Código postal: 20539

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

Correio eletrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Endereço Internet: <https://www.hamburgwasser.de>

Funções desta organização:

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-7006

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 97a1e2b3-8454-4aa2-955a-4438f395a10b - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 01/04/2026 12:00:34 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 230214-2026

N.º de edição do JO S: 65/2026

Data de publicação: 02/04/2026