283000-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de fornecimento de software – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
OJ S 80/2026 24/04/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Hamburger Stadtentwässerung AöR
Correio eletrónico: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional
Atividade da autoridade adjudicante: Proteção ambiental

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Descrição: Europaweite Ausschreibung als nicht offenes Verfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb zum Zwecke einer Vertragsschließung über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center-Lösung
Identificador do procedimento: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454
Identificador interno: B43_HSE-2026-225-0009
Tipo de procedimento: Limitado
O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços
Classificação principal (cpv): 72268000 Serviços de fornecimento de software

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: 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.
Base jurídica:
Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio
Corrupção: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB 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 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 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 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 Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Fraude: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB 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 Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Insolvência: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB 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 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 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 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 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 Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Falta profissional grave: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB 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 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 Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.
Atividades suspensas: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB 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 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 Anwendung. Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER
Descrição: 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.
Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços
Classificação principal (cpv): 72268000 Serviços de fornecimento de software
Opções:
Descrição das opções: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

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: 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. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Segurança da informação
Descrição do critério de seleção: Nachweis ISO 27001 oder gleichwertig - bitte beifügen!
Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros
Descrição do critério de seleção: - 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

Critério: Faturamento médio anual
Descrição do critério de seleção: Umsatzerlöse Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c
Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Inscrição em um registro comercial
Descrição do critério de seleção: 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.
Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:
Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 5
Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5
O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:
Tipo: Qualidade
Nome: technischer Wert
Descrição: technische Anforderungen und Präsentation
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 60
Critério:
Tipo: Custo
Nome: Gesamtkosten
Descrição: Gesamtkosten
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 40

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-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:
Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 29/06/2026
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 dos pedidos de participação: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
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 § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.
Condições do contrato:
A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não
Faturação eletrónica: Permitido
Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não
Será utilizado o pagamento eletrónico: não

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 Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizações

8.1. ORG-7001

Nome oficial: 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
Telefone: 0 0 0
Endereço Internet: https://www.hamburgwasser.de
Perfil do adquirente: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/
Funções desta organização:
Adquirente

8.1. ORG-7004
Nome oficial: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen
Número de registo: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97
Endereço postal: Neuenfelder Str. 19
Cidade: Hamburg
Código postal: 21109
Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabekammer@bsw.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: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 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: 23/04/2026 13:44:52 (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: 283000-2026
N.º de edição do JO S: 80/2026
Data de publicação: 24/04/2026