

230214-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii de asistență pentru clienți – Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice
OJ S 65/2026 02/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Hamburger Wasserwerke GmbH
E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de
Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat
Activitatea autorității contractante: Protecția mediului

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice
Descriere: 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.
Identificatorul procedurii: 601e635a-ae5c-4641-9ea8-3eebad14f006
Identificator intern: B43_HWW-2026-212-0003
Tip de procedură: Deschisă
Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii
Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți
Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel, 79500000 Servicii de asistență în birou

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Billhorner Deich 2
Localitate: Hamburg
Cod poștal: 20539
Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)
Țara: Germania

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: 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.

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț, Document de achiziție

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

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

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației de mediu: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Munca copiilor și alte forme de trafic de persoane: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Interpretare eronată, nedivulgare de informații, incapacitate de a furniza documentele necesare sau obținere de informații confidențiale referitoare la această procedură: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Conflict de interese care decurge din participarea la procedura de achiziții publice: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Implicare directă sau indirectă în pregătirea acestei proceduri de achiziții publice: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Încălcarea obligației de plată a impozitelor: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Infracțiuni teroriste sau infracțiuni legate de activități teroriste: 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. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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.

Identifikator intern: LOT-0000

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel, 79500000 Servicii de asistență în birou

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Durata estimată

Data începerii: 01/07/2026

Data de sfârșit a duratei: 30/06/2029

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 1

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

Informații suplimentare: 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. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț, Document de achiziție

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

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

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Tehnicieni sau organisme tehnice pentru a efectua lucrarea

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Proportia subcontractării

Descrierea criteriului de selecție: - Eigenerklärung Nachunternehmer (Mindestanforderung)

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

Criteriu: Certificate emise de organisme independente despre standarde de asigurare a calității

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Securitatea informațiilor

Descrierea criteriului de selecție: - Datenschutz und Informationssicherheit

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

Criteriu: Securitatea pentru a procesa, stoca și transmite informații clasificate

Descrierea criteriului de selecție: - AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO)

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

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: - Eigenerklärung Haftpflichtversicherung

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

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: - 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 Auftaktsschulung (Mindestanforderung) - Erfordernis räumliche Nähe zum Auftraggeber (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: - Handelsregisterauszug - bitte beifügen! (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: siehe Leistungsverzeichnis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 100

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=__Details&TenderOID=54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

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

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: siehe Vergabeunterlagen

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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.

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Hamburger Wasserwerke GmbH

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizații**8.1. ORG-7001**

Denumire oficială: Hamburger Wasserwerke GmbH

Număr de înregistrare: DE118509750

Adresă poștală: Billhorner Deich 2

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20539

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Telefon: 0 0 0

Adresa de internet: <https://www.hamburgwasser.de>

Profilul achizitorului: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-7004

Denumire oficială: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Număr de înregistrare: 02000000-KFB0000001-20

Adresă poștală: Adolfsplatz 3-5

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20457

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

E-mail: vergabekammer@fb.hamburg.de

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-7005

Denumire oficială: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Număr de înregistrare: DE173526990

Adresă poștală: Billhorner Deich 2

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 20539

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Adresa de internet: <https://www.hamburgwasser.de>

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-7006

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 97a1e2b3-8454-4aa2-955a-4438f395a10b - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 01/04/2026 12:00:34 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 230214-2026

Numărul ediției JO S: 65/2026

Data publicării: 02/04/2026