

283000-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii de furnizare de software – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

OJ S 80/2026 24/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Hamburger Stadtentwässerung AöR

E-mail: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Protecția mediului

2. Procedură

2.1. Procedură

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

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

Identificatorul procedurii: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454

Identificator intern: B43_HSE-2026-225-0009

Tip de procedură: Restrânsă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72268000 Servicii de furnizare de software

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: 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.

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

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

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

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

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

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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.

Identificator intern: LOT-0000

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72268000 Servicii de furnizare de software

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

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: 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. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: 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>

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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>

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur

Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Securitatea informațiilor

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

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: - 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>

Criteriu: Cifra de afaceri medie anuală

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

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: technischer Wert

Descriere: technische Anforderungen und Präsentation

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

Criteriu:

Tip: Cost

Denumire: Gesamtkosten

Descriere: Gesamtkosten

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

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-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condițiile procedurii:

Data estimată de trimitere a invitațiilor de depunere a ofertelor: 29/06/2026

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 cererilor de participare: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

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 § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

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 Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

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 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

Telefon: 0 0 0

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

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-7004

Denumire oficială: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Număr de înregistrare: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97

Adresă poștală: Neuenfelder Str. 19

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 21109

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

E-mail: vergabekammer@bsw.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: bd78d663-a013-43a4-98a5-279addba7333 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

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

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 23/04/2026 13:44:52 (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: 283000-2026

Numărul ediției JO S: 80/2026

