

230214-2026 - Javni razpis

Nemčija – Storitve podpore kupcem – Dienstleistungsrahmenvertrag über die Unterstützung bei der Bearbeitung von Kundensachbearbeitungsvorgängen im Kundenservice

OJ S 65/2026 02/04/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Hamburger Wasserwerke GmbH

E-naslov: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje

Dejavnost javnega naročnika: Varstvo okolja

2. Postopek

2.1. Postopek

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

Opis: 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.

Identifikator postopka: 601e635a-ae5c-4641-9ea8-3eebad14f006

Notranji identifikator: B43_HWW-2026-212-0003

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center, 79500000 Pomožne pisarniške storitve

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Billhorner Deich 2

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 20539

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

vgr -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo, Dokument v zvezi z oddajo naročila

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

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

Dogovori z drugimi gospodarskimi subjekti z namenom izkrivljanja konkurence: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Kršitev obveznosti na področju okoljskega prava: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

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

Delo otrok in druge oblike trgovine z ljudmi: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Kršitev obveznosti na področju delovnega prava: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Napačno prikazovanje, prikrivanje informacij, nezmožnost predložitve zahtevane dokumentacije ali pridobivanje zaupnih informacij o tem postopku: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Nasprotje interesov zaradi njegovega sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Neposredno ali posredno sodelovanje pri pripravi tega postopka oddaje javnega naročila: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Kršitev obveznosti na področju socialnega prava: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom prispevkov za socialno varnost: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

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

Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom davkov: Zusätzlich finden sämtliche Ausschlussgründe gemäß §123 und §124 GWB für Verfahren nach Anwendung . Darüber hinaus geltende Ausschlussgründe und Eignungskriterien sind den Vergabeunterlagen zu entnehmen.

Teroristična kazniva dejanja ali kazniva dejanja, povezana s terorističnimi dejavnostmi: 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. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

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

Opis: 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.

Notranji identifikator: LOT-0000

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center, 79500000 Pomožne pisarniške storitve

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/07/2026

Datum zaključka trajanja: 30/06/2029

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 1

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

Dodatne informacije: 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. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo, Dokument v zvezi z oddajo naročila

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

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

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Ustrezne izobraževalne in poklicne kvalifikacije

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Tehniki ali tehnična telesa za izvajanje dela

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Delež podizvanja

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

Merilo: Certifikati neodvisnih organov o standardih zagotavljanja kakovosti

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Varnost informacij

Opis merila za izbor: - Datenschutz und Informationssicherheit (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Merilo: Varnost za obdelavo, shranjevanje in prenos klasificiranih informacij

Opis merila za izbor: - AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO) (Mindestanforderung) Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa>

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

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

Merilo: Druge ekonomske ali finančne zahteve

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Specifični letni promet

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Vpis v trgovski register

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

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Preis

Opis: siehe Leistungsverzeichnis

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 100

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19d292e2f19-8ac98b617031dfa

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Dovoljeno

Naslov za predložitev: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 3 Meseci

Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:

Po presoji kupca se lahko vsi manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.

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

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 05/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščenega zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: siehe Vergabeunterlagen

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Informacije o rokih za revizijo: 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 (unterschriebener Nachprüfungsantrag als PDF-Dokument im Anhang) an das Funktionspostfach vergabekammer@fb.hamburg.de zu richten.

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Hamburger Wasserwerke GmbH

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

8. Organizacije

8.1. ORG-7001

Uradno ime: Hamburger Wasserwerke GmbH

Registrska številka: DE118509750

Poštni naslov: Billhorner Deich 2

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 20539

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

E-naslov: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Tel.: 0 0 0

Spletni naslov: <https://www.hamburgwasser.de>

Profil kupca: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

8.1. ORG-7004

Uradno ime: Vergabekammer bei der Finanzbehörde Hamburg

Registrska številka: 02000000-KFB0000001-20

Poštni naslov: Adolphsplatz 3-5

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 20457

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

E-naslov: vergabekammer@fb.hamburg.de

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

8.1. ORG-7005

Uradno ime: Submissionsstelle der Hamburger Stadtentwässerung AöR

Registrska številka: DE173526990

Poštni naslov: Billhorner Deich 2

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 20539

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

E-naslov: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Spletni naslov: <https://www.hamburgwasser.de>

Vloge te organizacije:

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-7006

Uradno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53119

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49228996100

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 97a1e2b3-8454-4aa2-955a-4438f395a10b - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 01/04/2026 12:00:34 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina

Številka objave obvestila: 230214-2026

Številka izdaje UL S: 65/2026

Datum objave: 02/04/2026