

283000-2026 - Javni razpis

Nemčija – Storitve oskrbe s programsko opremo – Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER

OJ S 80/2026 24/04/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Hamburger Stadtentwässerung AöR

E-naslov: ausschreibungen@hamburgwasser.de

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje regionalni organ

Dejavnost javnega naročnika: Varstvo okolja

2. Postopek

2.1. Postopek

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

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

Identifikator postopka: 0058b193-48ef-4b1e-89b0-b045a3406454

Notranji identifikator: B43_HSE-2026-225-0009

Vrsta postopka: Omejeni postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72268000 Storitve oskrbe s programsko opremo

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: 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.

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

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

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

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

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

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

Opis: 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.

Notranji identifikator: LOT-0000

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72268000 Storitve oskrbe s programsko opremo

Možnosti:

Opis možnosti: zweimalige Optionsziehung von jeweils einem weiteren Vertragsjahr

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 24 Meseci

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

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: 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. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: 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>

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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>

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji
postopka

Merilo: Povprečna letna delovna sila

Opis merila za izbor: Mitarbeiteranzahl Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung:
<https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji
postopka

Merilo: Varnost informacij

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

Merilo: Druge ekonomske ali finančne zahteve

Opis merila za izbor: - 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>

Merilo: Povprečni letni promet

Opis merila za izbor: Umsatzerlöse Direktlink zum Fragebogen zur Eignungsprüfung: <https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/SelectionCriteria/54321-Tender-19db388e488-7089b91d644b651c>

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Vpis v trgovski register

Opis merila za izbor: 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.

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: technischer Wert

Opis: technische Anforderungen und Präsentation

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

Številka v merilu za oddajo: 60

Merilo:

Vrsta: Stroški

Ime: Gesamtkosten

Opis: Gesamtkosten

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

Številka v merilu za oddajo: 40

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-19db388e488-7089b91d644b651c

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji postopka:

Predvideni datum pošiljanja povabil k predložitvi ponudb: 29/06/2026

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 prijav za sodelovanje: 28/05/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

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 § 56 VgV nach eigenem Ermessen vor.

Pogoji javnega naročila:

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

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

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 Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

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

8. Organizacije

8.1. ORG-7001

Uradno ime: 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

Tel.: 0 0 0

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

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

Vloge te organizacije:

Kupec

8.1. ORG-7004

Uradno ime: Vergabekammer bei der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen

Registrska številka: 02000000-KBSW000001KBSW000001-97

Poštni naslov: Neuenfelder Str. 19

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 21109

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

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

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 23/04/2026 13:44:52 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina

Številka objave obvestila: 283000-2026

Številka izdaje UL S: 80/2026

Datum objave: 24/04/2026