

418456-2026 - Състезателна процедура

Германия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

Описание: Auftragsgegenstand ist die Erbringung von Inbound-Callcenter-Dienstleistungen zur qualifizierten telefonischen Betreuung von Versicherten, Interessenten, Arbeitgebern, Leistungserbringern und sonstige Personen.

Идентификатор на процедурата: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Вътрешен идентификатор: HEK-2026-0019

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Град: Hamburg

Пощенски код: 22041

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

2.1.3. Стойност

Максимална стойност за рамковото споразумение: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

vgv -

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление, Документ за обществени поръчки

Аналогична на несъстоятелност ситуация съгласно националното законодателство: siehe Vergabeunterlagen

Корупция: siehe Vergabeunterlagen

Участие в престъпна организация: siehe Vergabeunterlagen

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията: siehe Vergabeunterlagen

Нарушение на задължения в областта на екологичното право: siehe Vergabeunterlagen

Изпиране на пари или финансиране на тероризма: siehe Vergabeunterlagen

Измами: siehe Vergabeunterlagen

Детски труд и други форми на трафик на хора: siehe Vergabeunterlagen

Неплатежоспособност: siehe Vergabeunterlagen

Нарушение на задължения в областта на трудовото право: siehe Vergabeunterlagen

Администриране на активите от ликвидатор: siehe Vergabeunterlagen

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата: siehe Vergabeunterlagen

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка: siehe Vergabeunterlagen

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка: siehe Vergabeunterlagen

Тежко професионално нарушение: siehe Vergabeunterlagen

Предсрочно прекратяване на договор и налагане на обезщетения или други подобни санкции: siehe Vergabeunterlagen

Нарушение на задължения в областта на социалното право: siehe Vergabeunterlagen

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски: siehe Vergabeunterlagen

Прекратена стопанска дейност: siehe Vergabeunterlagen

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци: siehe Vergabeunterlagen

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности: siehe Vergabeunterlagen

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

Описание: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Вътрешен идентификатор: LOT-0000

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Варианти:

Описание на опциите: Der Vertrag tritt am 01.01.2027 in Kraft und wird zunächst für eine Laufzeit von zwei Jahren bis zum 31.12.2028 geschlossen. Er verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, sofern die Auftraggeberin nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum jeweiligen Laufzeitende in Textform kündigt. Die Verlängerung findet höchstens zweimal statt

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Град: Hamburg

Пощенски код: 22041

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 48 Месеци

5.1.5. Стойност

Максимална стойност за рамковото споразумение: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Изисква се в офертата

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Регистрация в търговски регистър

Описание на критерия за подбор: aktuellen Handelsregistrauszug (nicht älter als drei Monate - bezogen auf das Ende der Angebotsfrist) bzw. bei ausländischen Bietern einen gleichwertigen Nachweis des Herkunftslandes in Kopie einzureichen.

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Критерий: Специфичен годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025) bezogen auf den Tätigkeitsbereich des Auftrags. (mindestens 750.000 €)

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Nachweis über den Abschluss einer Betriebshaftpflichtversicherung des Bieters / der Bietergemeinschaft mit einer Deckungssumme, welche ausreichend ist, im Rahmen der Leistungserbringung von ihm verursachte Schäden und Folgeschäden zu tragen

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Qualitätskonzept

Критерий: Среден годишен персонал

Описание на критерия за подбор: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Dokument 09_Erklärung Referenzen, Nennung von fünf Referenzprojekten über die in den letzten drei Jahren erbrachte Leistungen, welche nach Art und Dauer der Leistungserbringung dem Gegenstand der ausgeschriebenen Leistung entspricht.

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement-Konzept, Notfallkonzept,

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Критерий: Други икономически или финансови изисквания

Описание на критерия за подбор: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 14_Eigenerklärung EU_Sanktionen eine Erklärung zu Verbindungen mit Russland gemäß der "Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/ 2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren" abzugeben.

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Qualität

Описание: Qualitätswertung unterschiedlicher Gewichtung (Konzepte/Service) Dokument Bewerbungsbedingungen

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: Preis

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <http://www.smaby.de>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски, немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 91 Дни

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: siehe Vergabeunterlagen

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer des Bundes

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Die Vergabestelle weist rein vorsorglich ausdrücklich auf die Rügeobliegenheiten der Unternehmer/Bewerber/Bieter sowie die Präklusionsregelungen gem. § 160 III Satz 1 Nr. 1 - 4 GWB bzgl. der Behauptung von Verstößen gegen die Bestimmungen über das Vergabeverfahren hin. Ein Antrag auf Nachprüfung ist danach unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat, der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften,

die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrages nach § 135 Absatz 1 Nummer 2, § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt. Für die Einlegung von Rechtsbehelfen gelten u. a. die §§ 134, 135, 155 ff. des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB).

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : spectrumK GmbH

Организация, която получава заявленията за участие: SpectrumK GmbH

8. Организации

8.1. ORG-7001

Официално наименование: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Регистрационен номер: DE811581812

Пощенски адрес: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Град: Hamburg

Пощенски код: 22041

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Hamburg (DE600)

Държава: Германия

Звено за контакт: Vergabestelle spectrumK

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Интернет адрес: <https://www.hek.de>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-7002

Официално наименование: SpectrumK GmbH

Регистрационен номер: 591103701

Пощенски адрес: Otto-Ostrowski-Straße 5

Град: Berlin

Пощенски код: 10249

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Звено за контакт: Vergabestelle SpectrumK

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Факс: +49 30-586945499

Интернет адрес: <http://www.spectrumk.de>

Роли на тази организация:

Организация, която получава заявленията за участие

8.1. ORG-7003

Официално наименование: spectrumK GmbH

Регистрационен номер: 591103701

Пощенски адрес: Otto-Ostrowski-Straße 5

Град: Berlin

Пощенски код: 10249

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Факс: +49 30-586945499

Интернет адрес: <http://www.spectrumk.de>

Роли на тази организация:

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-7004

Официално наименование: Vergabekammer des Bundes

Регистрационен номер: 0

Пощенски адрес: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Град: Bonn

Пощенски код: 53113

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Електронна поща: vk@bundeskartellamt.bund.de

Телефон: +49 228-9499-0

Интернет адрес: <http://www.bundeskartellamt.de>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-7005

Официално наименование: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Регистрационен номер: 0204:994-DOEVD-83

Град: Bonn

Пощенски код: 53119

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Телефон: +49228996100

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски

Номер на публикуване на обявлението: 418456-2026

Номер на броя на ОВ S: 116/2026
Дата на публикуване: 18/06/2026