

418456-2026 - Konkurrencevilkår

Tyskland – Callcenter – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Køberens retlige status: Offentligtretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identifikator for proceduren: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Intern ID: HEK-2026-0019

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Wandsbeker Zollstraße 86-90

By: Hamburg

Postnummer: 22041

Landsdel (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

2.1.3. Værdi

Rammeaftalens maksimumværdi: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse, Udbudsdokument

En situation, der svarer til konkurs i henhold til national ret: siehe Vergabeunterlagen

Korruption: siehe Vergabeunterlagen

Deltagelse i en kriminel organisation: siehe Vergabeunterlagen

Aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning: siehe Vergabeunterlagen
Tilsidesættelse af forpligtelser på miljølovgivningsområdet: siehe Vergabeunterlagen
Hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme: siehe Vergabeunterlagen
Svig: siehe Vergabeunterlagen
Børnearbejde og andre former for menneskehandel: siehe Vergabeunterlagen
Insolvens: siehe Vergabeunterlagen
Tilsidesættelse af forpligtelser på det arbejdsretlige område: siehe Vergabeunterlagen
Aktiver, der administreres af en kurator: siehe Vergabeunterlagen
Afgivelse af urigtige oplysninger, tilbageholdelse af oplysninger, ude af stand til at fremlægge de dokumenter, der anmodes om, eller indhentede fortrolige oplysninger i forbindelse med denne procedure: siehe Vergabeunterlagen
Interessekonflikt som følge af deltagelse i udbudsproceduren: siehe Vergabeunterlagen
Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen af denne udbudsprocedure: siehe Vergabeunterlagen
Alvorlige forsømmelser i forbindelse med udøvelsen af erhvervet: siehe Vergabeunterlagen
Ophævelse eller en lignende sanktion: siehe Vergabeunterlagen
Tilsidesættelse af forpligtelser på sociallovgivningsområdet: siehe Vergabeunterlagen
Tilsidesættelse af forpligtelser vedrørende betaling af bidrag til sociale sikringsordninger: siehe Vergabeunterlagen
Erhvervsvirksomheden er indstillet: siehe Vergabeunterlagen
Tilsidesættelse af forpligtelser vedrørende betaling af skatter og afgifter: siehe Vergabeunterlagen
Terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet: siehe Vergabeunterlagen

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Intern ID: LOT-0000

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: 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. Udførelsessted

Postadresse: Wandsbeker Zollstraße86-90

By: Hamburg

Postnummer: 22041

Landsdel (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 48 Måneder

5.1.5. Værdi

Rammeaftalens maksimumværdi: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Krav til tilbud

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Tilmelding i et handelsregister

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: 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.

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kriterium: Specifik årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: 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 €)

Kriterium: Professionel risikoansvarsforsikring

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: 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

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Qualitätskonzept

Kriterium: Gennemsnitlig årlig arbejdsstyrke

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: 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.

Kriterium: Relevante uddannelses- og erhvervskvalifikationer

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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.

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Qualität

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 60

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Preis

Beskrivelse: Preis

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 40

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk

Adresse på udbudsdokumenterne: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Tilladt

Indgivelsesadresse: <http://www.smaby.de>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk, tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 91 Døgn

Oplysninger, der kan suppleres efter indgivelsesfristen er udløbet:

Køberen kan beslutte, at alle manglende tilbudsrelaterede dokumenter kan indsendes senere.

Yderligere oplysninger: siehe Vergabeunterlagen

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Vergabekammer des Bundes

Oplysninger om klagefrister: 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).

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurer: spectrumK GmbH

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: SpectrumK GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-7001

Officielt navn: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Registreringsnummer: DE811581812

Postadresse: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

By: Hamburg

Postnummer: 22041

Landsdel (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

Enhed: Vergabestelle spectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Internetadresse: <https://www.hek.de>

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-7002

Officielt navn: SpectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadresse: Otto-Ostrowski-Straße 5

By: Berlin

Postnummer: 10249

Landsdel (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

Enhed: Vergabestelle SpectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Internetadresse: <http://www.spectrumk.de>

Denne organisations roller:

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

8.1. ORG-7003

Officielt navn: spectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadresse: Otto-Ostrowski-Straße 5

By: Berlin

Postnummer: 10249

Landsdel (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Internetadresse: <http://www.spectrumk.de>

Denne organisations roller:

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. ORG-7004

Officielt navn: Vergabekammer des Bundes

Registreringsnummer: 0

Postadresse: Kaiser-Friedrich-Str. 16
By: Bonn
Postnummer: 53113
Landsdel (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0
Internetadresse: <http://www.bundeskartellamt.de>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-7005

Officielt navn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

By: Bonn

Postnummer: 53119

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Telefon: +49228996100

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: tysk

Bekendtgørelsesnummer: 418456-2026

EUT-S-nummer: 116/2026

Offentliggørelsesdato: 18/06/2026