

418456-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Call-Center – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-Mail: vergabe@spectrumk.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Interne Kennung: HEK-2026-0019

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22041

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

2.1.3. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: siehe Vergabeunterlagen

Korruption: siehe Vergabeunterlagen
Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: siehe Vergabeunterlagen
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: siehe Vergabeunterlagen
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: siehe Vergabeunterlagen
Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: siehe Vergabeunterlagen
Betrug: siehe Vergabeunterlagen
Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: siehe Vergabeunterlagen
Zahlungsunfähigkeit: siehe Vergabeunterlagen
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: siehe Vergabeunterlagen
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: siehe Vergabeunterlagen
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: siehe Vergabeunterlagen
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: siehe Vergabeunterlagen
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: siehe Vergabeunterlagen
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: siehe Vergabeunterlagen
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: siehe Vergabeunterlagen
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: siehe Vergabeunterlagen
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: siehe Vergabeunterlagen
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: siehe Vergabeunterlagen
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: siehe Vergabeunterlagen
Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: siehe Vergabeunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

Beschreibung: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Interne Kennung: LOT-0000

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Postanschrift: Wandsbeker Zollstraße86-90

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22041

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.5. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für das Angebot

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kriterium: Spezifischer Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Qualitätskonzept

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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 Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement-Konzept, Notfallkonzept,

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

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

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <http://www.smaby.de>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch, Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 91 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: siehe Vergabeunterlagen

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: spectrumK GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: SpectrumK GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Registrierungsnummer: DE811581812

Postanschrift: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Stadt: Hamburg

Postleitzahl: 22041

Land, Gliederung (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Vergabestelle spectrumK

E-Mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-7002

Offizielle Bezeichnung: SpectrumK GmbH

Registrierungsnummer: 591103701

Postanschrift: Otto-Ostrowski-Straße 5

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10249

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Vergabestelle SpectrumK

E-Mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-7003

Offizielle Bezeichnung: spectrumK GmbH

Registrierungsnummer: 591103701

Postanschrift: Otto-Ostrowski-Straße 5

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10249

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland
E-Mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Internetadresse: <http://www.spectrumk.de>

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes
Registrierungsnummer: 0
Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53113
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0
Internetadresse: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-7005

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 418456-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 116/2026
Datum der Veröffentlichung: 18/06/2026