

418456-2026 - Διαγωνισμός

Γερμανία – Κέντρο κλήσεων – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Email: vergabe@spectrumk.de

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Υγεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

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

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Εσωτερικό αναγνωριστικό: HEK-2026-0019

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpvn): 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Πόλη: Hamburg

Ταχυδρομικός κώδικας: 22041

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Hamburg (DE600)

Χώρα: Γερμανία

2.1.3. Αξία

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσου: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

vgn -

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη, Έγγραφο σύμβασης

Κατάσταση ανάλογη της πτώχευσης, δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας: siehe Vergabeunterlagen

Διαφθορά: siehe Vergabeunterlagen

Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση: siehe Vergabeunterlagen

Συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού: siehe Vergabeunterlagen

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του περιβαλλοντικού δικαίου: siehe Vergabeunterlagen

Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας: siehe Vergabeunterlagen

Απάτη: siehe Vergabeunterlagen

Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων: siehe Vergabeunterlagen

Αφερεγγυότητα: siehe Vergabeunterlagen

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του εργατικού δικαίου: siehe Vergabeunterlagen

Περιουσιακά στοιχεία υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή: siehe Vergabeunterlagen

Ψευδείς δηλώσεις, απόκρυψη πληροφοριών, ανικανότητα παροχής των απαιτούμενων εγγράφων ή λήψη πληροφοριών εμπιστευτικού χαρακτήρα που αφορούν την παρούσα διαδικασία: siehe Vergabeunterlagen

Σύγκρουση συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης: siehe Vergabeunterlagen

Άμεση ή έμμεση συμμετοχή στην κατάρτιση της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης: siehe Vergabeunterlagen

Σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα: siehe Vergabeunterlagen

Πρόωρη λήξη, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις: siehe Vergabeunterlagen

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του κοινωνικού δικαίου: siehe Vergabeunterlagen

Παράβαση υποχρέωσης που σχετίζεται με την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης: siehe Vergabeunterlagen

Αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων: siehe Vergabeunterlagen

Παράβαση υποχρέωσης που σχετίζεται με την καταβολή φόρων: siehe Vergabeunterlagen

Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες: siehe Vergabeunterlagen

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

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

Περιγραφή: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Εσωτερικό αναγνωριστικό: LOT-0000

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Wandsbeker Zollstraße86-90

Πόλη: Hamburg

Ταχυδρομικός κώδικας: 22041

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Hamburg (DE600)

Χώρα: Γερμανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 48 Μήνες

5.1.5. Αξία

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαισίου: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Απαίτηση της προσφοράς

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): όχι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Εγγραφή σε εμπορικό μητρώο

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Κριτήριο: Γενικός ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Κριτήριο: Ειδικός ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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 €)

Κριτήριο: Επαγγελματική ασφάλιση αποζημίωσης για επαγγελματικούς κινδύνους

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Qualitätskonzept

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Κριτήριο: Σχετικές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές προσόντα

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement-Konzept, Notfallkonzept,

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Κριτήριο: Άλλες οικονομικές ή χρηματοοικονομικές απαιτήσεις

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Qualität

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 60

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Preis

Περιγραφή: Preis

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 40

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: γερμανικά

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Επιτρέπεται

Διεύθυνση για υποβολή: <http://www.smaby.de>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γερμανικά, γερμανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 91 Ημέρες

Πληροφορίες που μπορούν να συμπληρωθούν μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής :

Κατά τη διακριτική ευχέρεια του αγοραστή, όλα τα έγγραφα σχετικά με τον προσφέροντα που λείπουν μπορούν να υποβληθούν αργότερα.

Πρόσθετες πληροφορίες: siehe Vergabeunterlagen

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Vergabekammer des Bundes

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 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).

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: spectrumK GmbH

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: SpectrumK GmbH

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-7001

Επίσημη ονομασία: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Αριθμός καταχώρισης: DE811581812

Ταχυδρομική διεύθυνση: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Πόλη: Hamburg

Ταχυδρομικός κώδικας: 22041

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Hamburg (DE600)

Χώρα: Γερμανία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Vergabestelle spectrumK

Email: vergabe@spectrumk.de

Τηλέφωνο: +49 30586945-0

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.hek.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. ORG-7002

Επίσημη ονομασία: SpectrumK GmbH

Αριθμός καταχώρισης: 591103701

Ταχυδρομική διεύθυνση: Otto-Ostrowski-Straße 5

Πόλη: Berlin

Ταχυδρομικός κώδικας: 10249

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Berlin (DE300)

Χώρα: Γερμανία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Vergabestelle SpectrumK

Email: vergabe@spectrumk.de

Τηλέφωνο: +49 30586945-0

Φαξ: +49 30-586945499

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.spectrumk.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

8.1. ORG-7003

Επίσημη ονομασία: spectrumK GmbH

Αριθμός καταχώρισης: 591103701

Ταχυδρομική διεύθυνση: Otto-Ostrowski-Straße 5

Πόλη: Berlin

Ταχυδρομικός κώδικας: 10249

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Berlin (DE300)

Χώρα: Γερμανία

Email: vergabe@spectrumk.de

Τηλέφωνο: +49 30586945-0

Φαξ: +49 30-586945499

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.spectrumk.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-7004

Επίσημη ονομασία: Vergabekammer des Bundes

Αριθμός καταχώρισης: 0

Ταχυδρομική διεύθυνση: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53113

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Berlin (DE300)

Χώρα: Γερμανία

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Τηλέφωνο: +49 228-9499-0

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.bundeskartellamt.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-7005

Επίσημη ονομασία: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungssamts des BMI)

Αριθμός καταχώρισης: 0204:994-DOEVD-83

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53119

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Χώρα: Γερμανία

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Τηλέφωνο: +49228996100

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γερμανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 418456-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 116/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 18/06/2026