

## 418456-2026 - Competition

Germany – Call centre – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Email: [vergabe@spectrumk.de](mailto:vergabe@spectrumk.de)

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Health

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

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

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

Procedure identifier: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Internal identifier: HEK-2026-0019

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

##### 2.1.2. Place of performance

Postal address: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Town: Hamburg

Postcode: 22041

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)

Country: Germany

##### 2.1.3. Value

Maximum value of the framework agreement: 1 600 000,00 EUR

##### 2.1.4. General information

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

vgv -

##### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice, Procurement Document

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: siehe Vergabeunterlagen

Corruption: siehe Vergabeunterlagen  
Participation in a criminal organisation: siehe Vergabeunterlagen  
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: siehe Vergabeunterlagen  
Breaching of obligations in the fields of environmental law: siehe Vergabeunterlagen  
Money laundering or terrorist financing: siehe Vergabeunterlagen  
Fraud: siehe Vergabeunterlagen  
Child labour and including other forms of trafficking in human beings: siehe Vergabeunterlagen  
Insolvency: siehe Vergabeunterlagen  
Breaching of obligations in the fields of labour law: siehe Vergabeunterlagen  
Assets being administered by liquidator: siehe Vergabeunterlagen  
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: siehe Vergabeunterlagen  
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: siehe Vergabeunterlagen  
Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: siehe Vergabeunterlagen  
Grave professional misconduct: siehe Vergabeunterlagen  
Early termination, damages, or other comparable sanctions: siehe Vergabeunterlagen  
Breaching of obligations in the fields of social law: siehe Vergabeunterlagen  
Breaching obligation relating to payment of social security contributions: siehe Vergabeunterlagen  
Business activities are suspended: siehe Vergabeunterlagen  
Breaching obligation relating to payment of taxes: siehe Vergabeunterlagen  
Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: siehe Vergabeunterlagen

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Internal identifier: LOT-0000

#### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

##### Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Postal address: Wandsbeker Zollstraße86-90

Town: Hamburg

Postcode: 22041

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)

Country: Germany

#### 5.1.3. Estimated duration

Duration: 48 Months

### 5.1.5. Value

Maximum value of the framework agreement: 1 600 000,00 EUR

### 5.1.6. General information

#### Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Tender requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

### 5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

### 5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: aktuellen Handelsregisterauszug (nicht älter als drei Monate - bezogen auf das Ende der Angebotsfrist) bzw. bei ausländischen Bietern einen gleichwertigen Nachweis des Herkunftslandes in Kopie einzureichen.

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Criterion: Specific yearly turnover

Description of selection criterion: 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 €)

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: 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

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Qualitätskonzept

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08\_Erklärung\_Eignung)

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: 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.

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Dokument 11\_Mindestanforderung\_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Dokument 8a\_Erklärung\_5\_Krankenkassen\_aktuell

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Dokument 07\_Anlage\_4\_Ansprechpartner

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: 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.

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08\_Erklärung\_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

#### **5.1.10. Award criteria**

##### **Criterion:**

Type: Quality

Name: Qualität

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

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

##### **Criterion:**

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

#### **5.1.11. Procurement documents**

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: [https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=\\_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4](https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4)

#### **5.1.12. Terms of procurement**

##### **Terms of submission:**

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <http://www.smaby.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German, German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 91 Days

**Information that can be supplemented after the submission deadline:**

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: siehe Vergabeunterlagen

**Information about public opening:**

Opening date: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

**Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

**5.1.15. Techniques**

**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

**5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Vergabekammer des Bundes

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure: spectrumK GmbH

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-7001

Official name: HEK-Hanseatische Krankenkasse  
Registration number: DE811581812  
Postal address: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90  
Town: Hamburg  
Postcode: 22041  
Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)  
Country: Germany  
Contact point: Vergabestelle spectrumK  
Email: [vergabe@spectrumk.de](mailto:vergabe@spectrumk.de)  
Telephone: +49 30586945-0  
Internet address: <https://www.hek.de>

**Roles of this organisation:**

Buyer

### 8.1. ORG-7002

Official name: SpectrumK GmbH  
Registration number: 591103701  
Postal address: Otto-Ostrowski-Straße 5  
Town: Berlin  
Postcode: 10249  
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)  
Country: Germany  
Contact point: Vergabestelle SpectrumK  
Email: [vergabe@spectrumk.de](mailto:vergabe@spectrumk.de)  
Telephone: +49 30586945-0  
Fax: +49 30-586945499  
Internet address: <http://www.spectrumk.de>

**Roles of this organisation:**

Organisation receiving requests to participate

### 8.1. ORG-7003

Official name: spectrumK GmbH  
Registration number: 591103701  
Postal address: Otto-Ostrowski-Straße 5  
Town: Berlin  
Postcode: 10249  
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)  
Country: Germany  
Email: [vergabe@spectrumk.de](mailto:vergabe@spectrumk.de)  
Telephone: +49 30586945-0  
Fax: +49 30-586945499  
Internet address: <http://www.spectrumk.de>

**Roles of this organisation:**

Organisation providing additional information about the procurement procedure

### 8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Bundes  
Registration number: 0  
Postal address: Kaiser-Friedrich-Str. 16  
Town: Bonn  
Postcode: 53113  
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)  
Country: Germany  
Email: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)  
Telephone: +49 228-9499-0  
Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

**Roles of this organisation:**

Review organisation

**8.1. ORG-7005**

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)  
Registration number: 0204:994-DOEVD-83  
Town: Bonn  
Postcode: 53119  
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)  
Country: Germany  
Email: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)  
Telephone: +49228996100  
**Roles of this organisation:**  
TED eSender

## Notice information

---

Notice identifier/version: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01  
Form type: Competition  
Notice type: Contract or concession notice – standard regime  
Notice subtype: 16  
Notice dispatch date: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time  
Languages in which this notice is officially available: German  
Notice publication number: 418456-2026  
OJ S issue number: 116/2026  
Publication date: 18/06/2026