

418456-2026 - Hange

Saksamaa – Kõnekeskusteenused – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused**

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-posti aadress: vergabe@spectrumk.de

Hankija õiguslik vorm: Keskkvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

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

Menetluse tunnus: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Sisemine tunnus: HEK-2026-0019

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 22041

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

2.1.3. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

vgv -

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade, Hankedokument

Siseriikliku õiguse kohane samalaadne olukord, näiteks pankrot: siehe Vergabeunterlagen

Korruptsioon: siehe Vergabeunterlagen

Kuritegelikus ühenduses osalemine: siehe Vergabeunterlagen
Konkurentsi moonutamise eesmärgil teiste ettevõtjatega sõlmitud kokkulepped: siehe Vergabeunterlagen
Keskkonnaõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: siehe Vergabeunterlagen
Rahapesu või terrorismi rahastamine: siehe Vergabeunterlagen
Pettus: siehe Vergabeunterlagen
Laste tööjõu kasutamine ja muud inimkaubanduse vormid: siehe Vergabeunterlagen
Maksejõuetus: siehe Vergabeunterlagen
Tööõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: siehe Vergabeunterlagen
Vara haldab likvideerija: siehe Vergabeunterlagen
Valeandmete esitamine, teabe esitamata jätmine, suutmatuse nõutud dokumente esitada või selle menetluse kohta konfidentsiaalse teabe saamine: siehe Vergabeunterlagen
Hankemenetluses osalemisega kaasnev huvide konflikt: siehe Vergabeunterlagen
Otsene või kaude osalemine käesoleva hankemenetluse ettevalmistamisel: siehe Vergabeunterlagen
Tõsine ametialane rikkumine: siehe Vergabeunterlagen
Ennetähtaegne lõpetamine, kahjutasu või võrreldavad sanktsioonid: siehe Vergabeunterlagen
Sotsiaalõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: siehe Vergabeunterlagen
Sotsiaalkindlustusmaksete tasumise kohustuse rikkumine: siehe Vergabeunterlagen
Äritegevus on peatatud: siehe Vergabeunterlagen
Maksude tasumise kohustuse rikkumine: siehe Vergabeunterlagen
Terroriakti toimepanek või terroristliku tegevusega seotud õigusrikkumised: siehe Vergabeunterlagen

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Sisemine tunnus: LOT-0000

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Wandsbeker Zollstraße86-90

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 22041

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 48 Kuud

5.1.5. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Hanketingimus

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Registreerimine äriregistris

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Üldine aastane käive

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

Kriteerium: Spetsiifiline aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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 €)

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Qualitätskonzept

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsequalifikatsioonid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

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

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Qualität

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Preis

Kirjeldus: Preis

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

5.1.11. Hankedokumentid

Keeled, milles hankedokumentid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <http://www.smaby.de>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel, saksa keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 91 Päevad

Teave, mida saab pärast esitamise tähtaega täiendada:

Ostja äranägemisel võib kõik puuduvad pakkujaga seotud dokumendid esitada hiljem.

Lisateave: siehe Vergabeunterlagen

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Vergabekammer des Bundes

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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).

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: spectrumK GmbH

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: SpectrumK GmbH

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-7001

Ametlik nimi: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Registreerimisnumber: DE811581812

Postiaadress: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Linn: Hamburg

Sihtnumber: 22041

Riik – jaotus (NUTS): Hamburg (DE600)

Riik: Saksamaa

Kontaktpunkt: Vergabestelle spectrumK

E-posti aadress: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-7002

Ametlik nimi: SpectrumK GmbH

Registreerimisnumber: 591103701

Postiaadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Linn: Berlin

Sihtnumber: 10249

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

Kontaktpunkt: Vergabestelle SpectrumK

E-posti aadress: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Faks: +49 30-586945499

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

Selle organisatsiooni rollid:

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-7003

Ametlik nimi: spectrumK GmbH

Registreerimisnumber: 591103701

Postiaadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Linn: Berlin

Sihtnumber: 10249

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Faks: +49 30-586945499

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

Selle organisatsiooni rollid:

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-7004

Ametlik nimi: Vergabekammer des Bundes

Registreerimisnumber: 0

Postiaadress: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Linn: Bonn
Sihtnumber: 53113
Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)
Riik: Saksamaa
E-posti aadress: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0
Internetiaadress: <http://www.bundeskartellamt.de>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-7005

Ametlik nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registreerimisnumber: 0204:994-DOEVD-83
Linn: Bonn
Sihtnumber: 53119
Riik – jaotus (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Riik: Saksamaa
E-posti aadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel
Teate avaldamise number: 418456-2026
ELT S väljaande number: 116/2026
Avaldamise kuupäev: 18/06/2026