

418456-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Centre d'appels – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Identifiant interne: HEK-2026-0019

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Ville: Hamburg

Code postal: 22041

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

2.1.3. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis, Document de marché

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: siehe Vergabeunterlagen

Corruption: siehe Vergabeunterlagen

Participation à une organisation criminelle: siehe Vergabeunterlagen
Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: siehe Vergabeunterlagen
Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: siehe Vergabeunterlagen
Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: siehe Vergabeunterlagen
Fraude: siehe Vergabeunterlagen
Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: siehe Vergabeunterlagen
Insolvabilité: siehe Vergabeunterlagen
Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: siehe Vergabeunterlagen
Biens administrés par un liquidateur: siehe Vergabeunterlagen
Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: siehe Vergabeunterlagen
Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: siehe Vergabeunterlagen
Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché: siehe Vergabeunterlagen
Faute professionnelle grave: siehe Vergabeunterlagen
Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: siehe Vergabeunterlagen
Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: siehe Vergabeunterlagen
Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale: siehe Vergabeunterlagen
État de cessation d'activités: siehe Vergabeunterlagen
Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: siehe Vergabeunterlagen
Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: siehe Vergabeunterlagen

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Identifiant interne: LOT-0000

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Adresse postale: Wandsbeker Zollstraße86-90

Ville: Hamburg

Code postal: 22041

Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans l'offre

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Critère: Chiffre d'affaires annuel spécifique

Description du critère de sélection: 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 €)

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: 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

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Qualitätskonzept

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualität

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Preis

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <http://www.smaby.de>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand, allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 91 Jours

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: siehe Vergabeunterlagen

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Bundes

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: spectrumK GmbH

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: SpectrumK GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Nom officiel: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Numéro d'enregistrement: DE811581812
Adresse postale: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Ville: Hamburg
Code postal: 22041
Subdivision pays (NUTS): Hamburg (DE600)
Pays: Allemagne
Point de contact: Vergabestelle spectrumK
Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de
Téléphone: +49 30586945-0
Adresse internet: <https://www.hek.de>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-7002

Nom officiel: SpectrumK GmbH
Numéro d'enregistrement: 591103701
Adresse postale: Otto-Ostrowski-Straße 5
Ville: Berlin
Code postal: 10249
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Point de contact: Vergabestelle SpectrumK
Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de
Téléphone: +49 30586945-0
Télécopieur: +49 30-586945499
Adresse internet: <http://www.spectrumk.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-7003

Nom officiel: spectrumK GmbH
Numéro d'enregistrement: 591103701
Adresse postale: Otto-Ostrowski-Straße 5
Ville: Berlin
Code postal: 10249
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de
Téléphone: +49 30586945-0
Télécopieur: +49 30-586945499
Adresse internet: <http://www.spectrumk.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-7004

Nom officiel: Vergabekammer des Bundes
Numéro d'enregistrement: 0
Adresse postale: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Ville: Bonn
Code postal: 53113
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vk@bundeskartellamt.bund.de
Téléphone: +49 228-9499-0
Adresse internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-7005

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83
Ville: Bonn
Code postal: 53119
Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand
Numéro de publication de l'avis: 418456-2026
Numéro de publication au JO S: 116/2026
Date de publication: 18/06/2026