

418456-2026 - Iomaíocht

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

OJ S 116/2026 18/06/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: HEK-Hanseatische Krankenkasse

R-phost: vergabe@spectrumk.de

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí atá faoi rialú údaráis de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Sláinte

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

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

Aitheantóir an nós imeachta: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Aitheantóir inmheánach: HEK-2026-0019

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Seoladh poist: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Baile: Hamburg

Cód poist: 22041

Foroinn tíre (NUTS): Hamburg (DE600)

Tír: An Ghearmáin

2.1.3. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

vgv -

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra, Doiciméad Soláthair

Cás cosúil le féimheacht faoin dlí náisiúnta: siehe Vergabeunterlagen

Éilliú: siehe Vergabeunterlagen

Rannpháirtíocht in eagraíocht choiriúil: siehe Vergabeunterlagen
Comhaontuithe le hoibreoirí eacnamaíocha eile arb é is aidhm dóibh an iomaíocht a shaobhadh: siehe Vergabeunterlagen
Sárú oibleagáidí i réimsí an dlí comhshaoil: siehe Vergabeunterlagen
Sciúradh airgid nó maoiniú na sceimhlitheoireachta: siehe Vergabeunterlagen
Calaois: siehe Vergabeunterlagen
Fostú páistí agus cineálacha eile gáinneála ar dhaoine: siehe Vergabeunterlagen
Dócmhainneacht: siehe Vergabeunterlagen
Sárú oibleagáidí i réimsí an dlí saothair: siehe Vergabeunterlagen
Sócmhainní atá á riaradh ag leachtaitheoir: siehe Vergabeunterlagen
Mífhaisnéis, faisnéis a coinníodh siar, gan bheith in ann doiciméid riachtanacha a sholáthar nó faisnéis rúnda a fuarthas maidir leis an nós imeachta seo: siehe Vergabeunterlagen
Coinbhleacht leasa mar gheall ar a rannpháirtíocht sa nós imeachta soláthair: siehe Vergabeunterlagen
Rannpháirtíocht dhíreach nó indíreach in ullmhú an nós imeachta soláthair seo: siehe Vergabeunterlagen
Mí#iompar gairmiúil tromchúiseach: siehe Vergabeunterlagen
Foirceannadh luath, damáistí nó smachtbhannaí inchomparáide eile: siehe Vergabeunterlagen
Sárú oibleagáidí i réimsí an dlí shóisialta: siehe Vergabeunterlagen
Sárú oibleagáide a bhaineann le ranníocaíochtaí slándála sóisialta a íoc: siehe Vergabeunterlagen
Cuirtear ar fionraí gníomhaíochtaí gnó: siehe Vergabeunterlagen
Sárú oibleagáide a bhaineann le cánacha a íoc: siehe Vergabeunterlagen
Cionta sceimhlitheoireachta nó cionta a bhaineann le gníomhaíochtaí sceimhlitheoireachta: siehe Vergabeunterlagen

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

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

Cur síos: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Aitheantóir inmheánach: LOT-0000

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: 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. An áit feidhmíochta

Seoladh poist: Wandsbeker Zollstraße86-90

Baile: Hamburg

Cód poist: 22041

Foroinn tíre (NUTS): Hamburg (DE600)

Tír: An Ghearmáin

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 48 Míonna

5.1.5. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeádta:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ceanglas tairisceana

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Tá an soláthar sin oiriúnach freisin d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide (FBManna): níl

5.1.7. Soláthar straitéiseach

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Níl soláthar straitéiseach i gceist

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Clárú i gclár trádála

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Critéar: Ioncam bliantúil sonrach

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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 €)

Critéar: Árachas éiginnteachta gairmiúil riosca

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Qualitätskonzept

Critéar: Fórsa saothair meánach bliantúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Critéar: Cáilíochtaí oideachasúla agus gairmiúla ábhartha

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement-Konzept, Notfallkonzept,

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Critéar: Riachtanais eacnamaíochta nó airgeadais eile

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Qualität

Cur síos: Qualitätswertung unterschiedlicher Gewichtung (Konzepte/Service) Dokument Bewerbungsbedingungen

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 60

Critéar:

Cineál: Praghas

Ainm: Preis

Cur síos: Preis

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 40

5.1.11. Doiciméid soláthair

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Gearmáinis

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <http://www.smaby.de>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Gearmáinis, Gearmáinis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Féadfaidh tairgeoirí níos mó ná tairiscint amháin a chur isteach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 91 Laethanta

Eolas is féidir a fhorlíonadh tar éis an spriocdháta chun iarratas a dhéanamh:

Faoi rogha an cheannaitheora, féadfar gach doiciméad ar iarraidh a bhaineann leis an tairgeoir a chur isteach níos déanaí.

Eolas breise: siehe Vergabeunterlagen

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Vergabekammer des Bundes

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 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).

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: spectrumK GmbH

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-7001

Ainm oifigiúil: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Uimhir chlárúcháin: DE811581812

Seoladh poist: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Baile: Hamburg

Cód poist: 22041

Foroinn tíre (NUTS): Hamburg (DE600)

Tír: An Ghearmáin

Pointe teagmhála: Vergabestelle spectrumK

R-phost: vergabe@spectrumk.de

Teil.: +49 30586945-0

Seoladh idirlín: <https://www.hek.de>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

8.1. ORG-7002

Ainm oifigiúil: SpectrumK GmbH

Uimhir chlárúcháin: 591103701

Seoladh poist: Otto-Ostrowski-Straße 5

Baile: Berlin

Cód poist: 10249

Foroinn tíre (NUTS): Berlin (DE300)

Tír: An Ghearmáin

Pointe teagmhála: Vergabestelle SpectrumK

R-phost: vergabe@spectrumk.de

Teil.: +49 30586945-0

Facs: +49 30-586945499

Seoladh idirlín: <http://www.spectrumk.de>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

8.1. ORG-7003

Ainm oifigiúil: spectrumK GmbH

Uimhir chlárúcháin: 591103701

Seoladh poist: Otto-Ostrowski-Straße 5

Baile: Berlin

Cód poist: 10249

Foroinn tíre (NUTS): Berlin (DE300)

Tír: An Ghearmáin

R-phost: vergabe@spectrumk.de

Teil.: +49 30586945-0

Facs: +49 30-586945499

Seoladh idirlín: <http://www.spectrumk.de>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

8.1. ORG-7004

Ainm oifigiúil: Vergabekammer des Bundes
Uimhir chlárúcháin: 0
Seoladh poist: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Baile: Bonn
Cód poist: 53113
Foroinn tíre (NUTS): Berlin (DE300)
Tír: An Ghearmáin
R-phost: vk@bundeskartellamt.bund.de
Teil.: +49 228-9499-0
Seoladh idirlín: <http://www.bundeskartellamt.de>
Róil na heagraíochta seo:
Eagraíocht athbhreithniúcháin

8.1. ORG-7005

Ainm oifigiúil: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Uimhir chlárúcháin: 0204:994-DOEVD-83
Baile: Bonn
Cód poist: 53119
Foroinn tíre (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Tír: An Ghearmáin
R-phost: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Teil.: +49228996100
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16
Dáta seolta an fhógra: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Gearmáinis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 418456-2026
Uimhir eagráin IO S: 116/2026
Dáta foilsithe: 18/06/2026