

418456-2026 - Nadmetanje

Njemačka – Pozivni centar – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-pošta: vergabe@spectrumk.de

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Interna identifikacijska oznaka: HEK-2026-0019

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Grad: Hamburg

Poštanski broj: 22041

Zemlja – podregija (NUTS): Hamburg (DE600)

Zemlja: Njemačka

2.1.3. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest, Dokumentacija o nabavi

Situacije istovrsne stečaju prema nacionalnim zakonima: siehe Vergabeunterlagen

Korupcija: siehe Vergabeunterlagen

Sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji: siehe Vergabeunterlagen
Sporazumi s drugim gospodarskim subjektima u cilju narušavanja tržišnog natjecanja: siehe Vergabeunterlagen
Kršenje obveza u području prava o okolišu: siehe Vergabeunterlagen
Pranje novca ili financiranje terorizma: siehe Vergabeunterlagen
Prijevarama: siehe Vergabeunterlagen
Dječji rad i drugi oblici trgovanja ljudima: siehe Vergabeunterlagen
Nesolventnost: siehe Vergabeunterlagen
Kršenje obveza u području radnog prava: siehe Vergabeunterlagen
Imovinom subjekta upravlja stečajni upravitelj: siehe Vergabeunterlagen
Lažno prikazivanje, prikrivanje informacija, nemogućnost podnošenja traženih dokumenata ili prikupljanje povjerljivih informacija o ovom postupku: siehe Vergabeunterlagen
Sukob interesa koji proizlazi iz sudjelovanja u postupku javne nabave: siehe Vergabeunterlagen
Izravno ili neizravno sudjelovanje u pripremi ovog postupka javne nabave: siehe Vergabeunterlagen
Teški poslovni prekršaj: siehe Vergabeunterlagen
Prijevremeni raskid, naknada štete ili druge usporedive sankcije: siehe Vergabeunterlagen
Kršenje obveza u području socijalnog prava: siehe Vergabeunterlagen
Kršenje obveze plaćanja doprinosa za socijalno osiguranje: siehe Vergabeunterlagen
Suspendirane poslovne aktivnosti: siehe Vergabeunterlagen
Kršenje obveze plaćanja poreza: siehe Vergabeunterlagen
Kaznena djela terorizma ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima: siehe Vergabeunterlagen

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

Opis: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Interna identifikacijska oznaka: LOT-0000

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Wandsbeker Zollstraße86-90

Grad: Hamburg

Poštanski broj: 22041

Zemlja – podregija (NUTS): Hamburg (DE600)

Zemlja: Njemačka

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 48 Mjeseci

5.1.5. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za ponudu

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Upis u trgovački registar

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Ukupni godišnji promet

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

Kriterij: Specifični godišnji promet

Opis kriterija odabira: 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 €)

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: 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

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

Opis kriterija odabira: Qualitätskonzept

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Relevantne obrazovne i profesionalne kvalifikacije

Opis kriterija odabira: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

Opis kriterija odabira: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

Opis kriterija odabira: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

Opis kriterija odabira: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Mjere za osiguranje kvalitete

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

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Qualität

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 60

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preis

Opis: Preis

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 40

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Adresa dokumentacije o nabavi: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Dopušteno

Adresa za podnošenje: <http://www.smaby.de>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački, njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 91 Dani

Informacije koje se mogu dopuniti nakon roka za podnošenje:

Ovisno o volji kupca, svi nedostajući dokumenti povezani s ponuditeljem mogu se dostaviti kasnije.

Dodatne informacije: siehe Vergabeunterlagen

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammer des Bundes

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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).

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: spectrumK GmbH

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: SpectrumK GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-7001

Službeno ime: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Registracijski broj: DE811581812
Poštanska adresa: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Grad: Hamburg
Poštanski broj: 22041
Zemlja – podregija (NUTS): Hamburg (DE600)
Zemlja: Njemačka
Kontaktna točka: Vergabestelle spectrumK
E-pošta: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Internet: <https://www.hek.de>

Uloge ove organizacije:

Kupac

8.1. ORG-7002

Službeno ime: SpectrumK GmbH
Registracijski broj: 591103701
Poštanska adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Grad: Berlin
Poštanski broj: 10249
Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)
Zemlja: Njemačka
Kontaktna točka: Vergabestelle SpectrumK
E-pošta: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Faks: +49 30-586945499
Internet: <http://www.spectrumk.de>

Uloge ove organizacije:

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-7003

Službeno ime: spectrumK GmbH
Registracijski broj: 591103701
Poštanska adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Grad: Berlin
Poštanski broj: 10249
Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)
Zemlja: Njemačka
E-pošta: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Faks: +49 30-586945499
Internet: <http://www.spectrumk.de>

Uloge ove organizacije:

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

8.1. ORG-7004

Službeno ime: Vergabekammer des Bundes
Registracijski broj: 0

Poštanska adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Grad: Bonn
Poštanski broj: 53113
Zemlja – podregija (NUTS): Berlin (DE300)
Zemlja: Njemačka
E-pošta: vk@bundeskartellamt.bund.de
Tel.: +49 228-9499-0
Internet: <http://www.bundeskartellamt.de>
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. **ORG-7005**

Službeno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registracijski broj: 0204:994-DOEVD-83
Grad: Bonn
Poštanski broj: 53119
Zemlja – podregija (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Zemlja: Njemačka
E-pošta: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tel.: +49228996100
Uloge ove organizacije:
TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački
Broj objave obavijesti: 418456-2026
Broj izdanja SL S-a: 116/2026
Datum objave: 18/06/2026