

418456-2026 - Verseny

Németország – Hívóközpont – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail-cím: vergabe@spectrumk.de

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

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

Eljárásazonosító: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Belső azonosító: HEK-2026-0019

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Város: Hamburg

Irányítószám: 22041

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

2.1.3. Érték

A keretmegállapodás maximális értéke: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

vgy -

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Hirdetmény, Közbeszerzési dokumentum

A nemzeti törvények értelmében a csődhöz hasonló helyzet: siehe Vergabeunterlagen

Korrupció: siehe Vergabeunterlagen
Bűnszervezetben való részvétel: siehe Vergabeunterlagen
A verseny torzítását célzó megállapodás más gazdasági szereplőkkel: siehe Vergabeunterlagen
Környezetvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: siehe Vergabeunterlagen
Pénzmosás vagy terrorizmus finanszírozása: siehe Vergabeunterlagen
Csalás: siehe Vergabeunterlagen
Gyermekmunka és az emberkereskedelem más formái: siehe Vergabeunterlagen
Fizetéseketelenség: siehe Vergabeunterlagen
Munkajogi kötelezettségek megszegése: siehe Vergabeunterlagen
Felszámoló által kezelt vagyon: siehe Vergabeunterlagen
Hamis nyilatkozattétel, információk visszatartása vagy a megkívánt iratok be nem mutatása, illetve bizalmas információk szerzése az eljárásról: siehe Vergabeunterlagen
A közbeszerzési eljárásban való részvételből fakadó összeférhetetlenség: siehe Vergabeunterlagen
Közvetlen vagy közvetett részvétel a közbeszerzési eljárás előkészítésében: siehe Vergabeunterlagen
Súlyos szakmai kötelezettségszegés: siehe Vergabeunterlagen
Lejárat előtti megszüntetés, kártérítési követelés vagy egyéb hasonló szankciók: siehe Vergabeunterlagen
Szociális jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: siehe Vergabeunterlagen
A társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettség megszegése: siehe Vergabeunterlagen
Üzleti tevékenység felfüggesztése: siehe Vergabeunterlagen
Az adófizetési kötelezettség megszegése: siehe Vergabeunterlagen
Terrorista bűncselekmény vagy terrorista tevékenységekkel összefüggő bűncselekmény: siehe Vergabeunterlagen

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

Leírás: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Belső azonosító: LOT-0000

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Postacím: Wandsbeker Zollstraße86-90

Város: Hamburg

Irányítószám: 22041

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 48 Hónapok

5.1.5. Érték

A keretmegállapodás maximális értéke: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Ajánlatra vonatkozó követelmény

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Bejegyzés a cégregisterbe

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Teljes éves forgalom

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

Kritérium: Specifikus éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: 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 €)

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Qualitätskonzept

Kritérium: Átlagos éves munkaerő

Kiválasztási kritérium leírása: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Releváns oktatási és szakmai képesítések

Kiválasztási kritérium leírása: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

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

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Qualität

Le r s: Qualit tswertung unterschiedlicher Gewichtung (Konzepte/Service) Dokument Bewerbungsbedingungen

Kateg ria az oda t l si szempont s lya: S lyoz s (sz zal k, pontos)

 rt kel si szempont s ama: 60

Kritérium:

T pus:  r

Megnevez s: Preis

Leírás: Preis

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

 rt kel si szempont s ama: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Megengedett

A benyújtásra használható cím: <http://www.smaby.de>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: német, német

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 91 Napok

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

A vevő mérlegelése alapján az ajánlattevővel kapcsolatos összes dokumentum benyújtható egy későbbi időpontban.

További információk: siehe Vergabeunterlagen

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Vergabekammer des Bundes

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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).

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: spectrumK GmbH

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: SpectrumK GmbH

8. Szervezetek

8.1. ORG-7001

Hivatalos név: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Regisztrációs szám: DE811581812

Postacím: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Város: Hamburg

Irányítószám: 22041

Ország alegysége (NUTS): Hamburg (DE600)

Ország: Németország

Kapcsolattartó pont: Vergabestelle spectrumK

E-mail-cím: vergabe@spectrumk.de

Telefonszám: +49 30586945-0

Internetcím: <https://www.hek.de>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-7002

Hivatalos név: SpectrumK GmbH

Regisztrációs szám: 591103701

Postacím: Otto-Ostrowski-Straße 5

Város: Berlin

Irányítószám: 10249

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

Kapcsolattartó pont: Vergabestelle SpectrumK

E-mail-cím: vergabe@spectrumk.de

Telefonszám: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

E szervezet szerepei:

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

8.1. ORG-7003

Hivatalos név: spectrumK GmbH

Regisztrációs szám: 591103701

Postacím: Otto-Ostrowski-Straße 5

Város: Berlin

Irányítószám: 10249

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

E-mail-cím: vergabe@spectrumk.de

Telefonszám: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

E szervezet szerepei:

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

8.1. ORG-7004

Hivatalos név: Vergabekammer des Bundes

Regisztrációs szám: 0

Postacím: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Város: Bonn

Irányítószám: 53113

Ország alegysége (NUTS): Berlin (DE300)

Ország: Németország

E-mail-cím: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefonszám: +49 228-9499-0

Internetcím: <http://www.bundeskartellamt.de>

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-7005

Hivatalos név: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Regisztrációs szám: 0204:994-DOEVD-83

Város: Bonn

Irányítószám: 53119

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefonszám: +49228996100

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: német

A hirdetmény közzétételi száma: 418456-2026

HL S kiadás száma: 116/2026

A közzététel dátuma: 18/06/2026