

418456-2026 - Gara

Germania – Centro di raccolta delle chiamate – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Identificativo interno: HEK-2026-0019

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Località: Hamburg

Codice postale: 22041

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

2.1.3. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso, Documento di gara

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: siehe Vergabeunterlagen

Corruzione: siehe Vergabeunterlagen
Partecipazione a un'organizzazione criminale: siehe Vergabeunterlagen
Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: siehe Vergabeunterlagen
Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: siehe Vergabeunterlagen
Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: siehe Vergabeunterlagen
Frode: siehe Vergabeunterlagen
Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: siehe Vergabeunterlagen
Insolvenza: siehe Vergabeunterlagen
Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: siehe Vergabeunterlagen
Amministrazione controllata: siehe Vergabeunterlagen
False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: siehe Vergabeunterlagen
Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: siehe Vergabeunterlagen
Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: siehe Vergabeunterlagen
Grave illecito professionale: siehe Vergabeunterlagen
Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: siehe Vergabeunterlagen
Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: siehe Vergabeunterlagen
Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: siehe Vergabeunterlagen
Cessazione di attività: siehe Vergabeunterlagen
Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: siehe Vergabeunterlagen
Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: siehe Vergabeunterlagen

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Identificativo interno: LOT-0000

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Wandsbeker Zollstraße86-90

Località: Hamburg

Codice postale: 22041

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione obbligatoria nell'offerta

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Criterio: Fatturato annuo specifico

Descrizione del criterio di selezione: 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 €)

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Qualitätskonzept

Criterio: Media annuale della forza lavoro

Descrizione del criterio di selezione: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement-Konzept, Notfallkonzept,

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <http://www.smaby.de>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco, tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 91 Giorni

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Vergabeunterlagen

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Bundes

Informazioni sui termini per il riesame: 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).

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : spectrumK GmbH

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SpectrumK GmbH

8. Organizzazioni

8.1. ORG-7001

Nome ufficiale: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Numero di registrazione: DE811581812

Indirizzo postale: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Località: Hamburg

Codice postale: 22041

Suddivisione del paese (NUTS): Hamburg (DE600)

Paese: Germania

Referente: Vergabestelle spectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefono: +49 30586945-0

Indirizzo internet: <https://www.hek.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-7002

Nome ufficiale: SpectrumK GmbH

Numero di registrazione: 591103701

Indirizzo postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Località: Berlin

Codice postale: 10249

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

Referente: Vergabestelle SpectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefono: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Indirizzo internet: <http://www.spectrumk.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-7003

Nome ufficiale: spectrumK GmbH

Numero di registrazione: 591103701

Indirizzo postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Località: Berlin

Codice postale: 10249

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefono: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Indirizzo internet: <http://www.spectrumk.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-7004

Nome ufficiale: Vergabekammer des Bundes

Numero di registrazione: 0

Indirizzo postale: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Località: Bonn

Codice postale: 53113

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefono: +49 228-9499-0

Indirizzo internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-7005

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83

Località: Bonn

Codice postale: 53119

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

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

Telefono: +49228996100

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 418456-2026

Numero dell'edizione della GU S: 116/2026

Data di pubblicazione: 18/06/2026