

418456-2026 - Konkursas

Vokietija – Informacinių paslaugų centrai – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E. paštas: vergabe@spectrumk.de

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama centrinės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Sveikata

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūros identifikatorius: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Vidaus identifikatorius: HEK-2026-0019

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Pašto adresas: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Miestas: Hamburg

Pašto kodas: 22041

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)

Šalis: Vokietija

2.1.3. Vertė

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas, Pirkimo dokumentas

Bankrotui prilygstanti situacija pagal nacionalinius įstatymus: siehe Vergabeunterlagen

Korupcija: siehe Vergabeunterlagen
Dalyvavimas nusikalstamoje organizacijoje: siehe Vergabeunterlagen
Su kitais ekonominės veiklos vykdytojais sudaryti susitarimai, kuriais siekta iškraipyti konkurenciją: siehe Vergabeunterlagen
Pareigų aplinkos teisės srityje pažeidimas: siehe Vergabeunterlagen
Pinigų plovimas arba teroristų finansavimas: siehe Vergabeunterlagen
Sukčiavimas: siehe Vergabeunterlagen
Vaikų darbas ir kitos prekybos žmonėmis formos: siehe Vergabeunterlagen
Nemokumas: siehe Vergabeunterlagen
Pareigų darbo teisės srityje pažeidimas: siehe Vergabeunterlagen
Likvidatoriaus administruojamas turtas: siehe Vergabeunterlagen
Faktų iškraipymas, nusiųpta informacija, negalėjimas pateikti reikalaujamų dokumentų ar su šia procedūra susijusios konfidencialios informacijos gavimas: siehe Vergabeunterlagen
Interesų konfliktas dėl dalyvavimo pirkimo procedūroje: siehe Vergabeunterlagen
Tiesioginis arba netiesioginis dalyvavimas rengiant šią pirkimo procedūrą: siehe Vergabeunterlagen
Sunkus profesinis nusiųengimas: siehe Vergabeunterlagen
Sutarties nutraukimas anksčiau laiko, žala ar kitos panašios sankcijos: siehe Vergabeunterlagen
Pareigų socialinės teisės srityje pažeidimas: siehe Vergabeunterlagen
Pareigos mokėti socialinio draudimo įmokas pažeidimas: siehe Vergabeunterlagen
Sustabdyta verslo veikla: siehe Vergabeunterlagen
Pareigos mokėti mokesčius pažeidimas: siehe Vergabeunterlagen
Teroristiniai nusikaltimai arba su teroristine veikla susiję nusikaltimai: siehe Vergabeunterlagen

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

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

Aprašymas: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Vidaus identifikatorius: LOT-0000

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Pašto adresas: Wandsbeker Zollstraße86-90

Miestas: Hamburg

Pašto kodas: 22041

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)

Šalis: Vokietija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 48 Mėnesiai

5.1.5. Vertė

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Būtina nurodyti pasiūlyme

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVI): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Įrašymas į prekybos registrą

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Bendras metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kriterijus: Specifinis metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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 €)

Kriterijus: Profesionali rizikos draudimo polisas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Qualitätskonzept

Kriterijus: Vidutinė metinė darbo jėga

Atrankos kriterijaus aprašymas: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Atitinkamos švietimo ir profesinės kvalifikacijos

Atrankos kriterijaus aprašymas: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterijus: Kiti ekonominiai ar finansiniai reikalavimai

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Qualität

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 60

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Preis

Aprašymas: Preis

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 40

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Pirkimo dokumentų adresas: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Neprivalomos

Pateikimo adresas: <http://www.smaby.de>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba, vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 91 Dienos

Informacija, kurią galima papildyti po pateikimo termino:

Pirkėjo nuožiūra, visi trūkstami su konkurso dalyviais susiję dokumentai gali būti pateikti vėliau.

Papildoma informacija: siehe Vergabeunterlagen

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Vergabekammer des Bundes

Informacija apie peržiūros terminus: 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, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: spectrumK GmbH

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: SpectrumK GmbH

8. Organizacijos

8.1. ORG-7001

Oficialus pavadinimas: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Registracijos numeris: DE811581812
Pašto adresas: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Miestas: Hamburg
Pašto kodas: 22041
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Hamburg (DE600)
Šalis: Vokietija
Ryšių centras: Vergabestelle spectrumK
E. paštas: vergabe@spectrumk.de
Telefono numeris: +49 30586945-0
Interneto adresas: <https://www.hek.de>
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkėjas

8.1. ORG-7002

Oficialus pavadinimas: SpectrumK GmbH
Registracijos numeris: 591103701
Pašto adresas: Otto-Ostrowski-Straße 5
Miestas: Berlin
Pašto kodas: 10249
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Berlin (DE300)
Šalis: Vokietija
Ryšių centras: Vergabestelle SpectrumK
E. paštas: vergabe@spectrumk.de
Telefono numeris: +49 30586945-0
Fakso numeris: +49 30-586945499
Interneto adresas: <http://www.spectrumk.de>
Šios organizacijos vaidmenys:
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

8.1. ORG-7003

Oficialus pavadinimas: spectrumK GmbH
Registracijos numeris: 591103701
Pašto adresas: Otto-Ostrowski-Straße 5
Miestas: Berlin
Pašto kodas: 10249
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Berlin (DE300)
Šalis: Vokietija
E. paštas: vergabe@spectrumk.de
Telefono numeris: +49 30586945-0
Fakso numeris: +49 30-586945499
Interneto adresas: <http://www.spectrumk.de>
Šios organizacijos vaidmenys:
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

8.1. ORG-7004

Oficialus pavadinimas: Vergabekammer des Bundes
Registracijos numeris: 0

Pašto adresas: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Miestas: Bonn
Pašto kodas: 53113
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Berlin (DE300)
Šalis: Vokietija
E. paštas: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefono numeris: +49 228-9499-0
Interneto adresas: <http://www.bundeskartellamt.de>
Šios organizacijos vaidmenys:
Peržiūros organizacija

8.1. ORG-7005

Oficialus pavadinimas: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registracijos numeris: 0204:994-DOEVD-83
Miestas: Bonn
Pašto kodas: 53119
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Šalis: Vokietija
E. paštas: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefono numeris: +49228996100
Šios organizacijos vaidmenys:
TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 16
Skelbimo išsiuntimo data: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 418456-2026
OL S numeris: 116/2026
Paskelbimo data: 18/06/2026