

418456-2026 - Konkurss

Vācija – Informācijas zvanu centrs – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-pasts: vergabe@spectrumk.de

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts, ko kontrolē centrālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Veselība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūras identifikators: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Iekšējais identifikators: HEK-2026-0019

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Pilsēta: Hamburg

Pasta indekss: 22041

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)

Valsts: Vācija

2.1.3. Vērtība

Pamatlīguma maksimālā vērtība: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums, iepirkuma dokuments

Līdzīga situācija kā bankrots saskaņā ar valsts tiesību aktiem: siehe Vergabeunterlagen

Korupcija: siehe Vergabeunterlagen

Dalība noziedzīgā organizācijā: siehe Vergabeunterlagen
Nolīgumi ar citiem ekonomikas dalībniekiem, kuru mērķis ir izkropļot konkurenci: siehe Vergabeunterlagen
Pienākumu neizpilde vides tiesību jomā: siehe Vergabeunterlagen
Nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana vai teroristu finansēšana: siehe Vergabeunterlagen
Krāpšana: siehe Vergabeunterlagen
Bērnu darbs un citi cilvēku tirdzniecības veidi: siehe Vergabeunterlagen
Maksātnespēja: siehe Vergabeunterlagen
Pienākumu neizpilde darba tiesību jomā: siehe Vergabeunterlagen
Aktīvi, kurus pārvalda likvidators: siehe Vergabeunterlagen
Nepatiesas informācijas sniegšana, informācijas noklusēšana, nespēja sniegt pieprasītos dokumentus vai iegūta konfidenciāla informācija šajā procedūrā: siehe Vergabeunterlagen
Interesu konflikts saistībā ar tās dalību iepirkuma procedūrā: siehe Vergabeunterlagen
Tieša vai netieša iesaistīšanās šīs iepirkuma procedūras sagatavošanā;: siehe Vergabeunterlagen
Smags pārkāpums saistībā ar profesionālo rīcību: siehe Vergabeunterlagen
Pirmstermiņa izbeigšana, zaudējumu atlīdzināšana vai citas līdzīgas sankcijas: siehe Vergabeunterlagen
Pienākumu neizpilde sociālo tiesību jomā: siehe Vergabeunterlagen
Sociālā nodrošinājuma iemaksu maksāšanas pienākuma pārkāpums: siehe Vergabeunterlagen
Uzņēmējdarbību aptur: siehe Vergabeunterlagen
Nodokļu maksāšanas pienākuma pārkāpums: siehe Vergabeunterlagen
Teroristu nodarījumi vai nodarījumi, kas saistīti ar teroristu darbībām: siehe Vergabeunterlagen

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

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

Apraksts: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Iekšējais identifikators: LOT-0000

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Pasta adrese: Wandsbeker Zollstraße86-90

Pilsēta: Hamburg

Pasta indekss: 22041

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)

Valsts: Vācija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 48 Mēneši

5.1.5. Vērtība

Pamatnolīguma maksimālā vērtība: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Iekļaujams piedāvājumā

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Reģistrācija tirdzniecības reģistrā

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kritērijs: Specifisks gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: 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 €)

Kritērijs: Profesionālā riska apdrošināšana

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: Qualitätskonzept

Kritērijs: Vidējais gada darbaspēks

Atlases kritērija apraksts: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atbilstošas izglītības un profesionālās kvalifikācijas

Atlases kritērija apraksts: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kritērijs: Citi ekonomiski vai finansiāli prasījumi

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Qualitāt

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Preis

Apraksts: Preis

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: vācu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Atļauts

Iesniegšanas adrese: <http://www.smaby.de>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: vācu valoda, vācu valoda
Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jāsaņem labājas derīgumam: 91 Dienas

Informācija, ko var papildināt pēc iesniegšanas termiņa beigām:

Pircējs pēc saviem ieskatiem visus ar pretendentu saistītos trūkstošos dokumentus var iesniegt vēlāk.

Papildu informācija: siehe Vergabeunterlagen

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Vergabekammer des Bundes

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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).

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: spectrumK GmbH

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: SpectrumK GmbH

8. Organizācijas

8.1. ORG-7001

Oficiālais nosaukums: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Reģistrācijas numurs: DE811581812
Pasta adrese: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Pilsēta: Hamburg
Pasta indekss: 22041
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Hamburg (DE600)
Valsts: Vācija
Kontaktpunkts: Vergabestelle spectrumK
E-pasts: vergabe@spectrumk.de
Tālrunis: +49 30586945-0
Interneta adrese: <https://www.hek.de>
Šīs organizācijas lomas:
Pircējs

8.1. ORG-7002

Oficiālais nosaukums: SpectrumK GmbH
Reģistrācijas numurs: 591103701
Pasta adrese: Otto-Ostrowski-Straße 5
Pilsēta: Berlin
Pasta indekss: 10249
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)
Valsts: Vācija
Kontaktpunkts: Vergabestelle SpectrumK
E-pasts: vergabe@spectrumk.de
Tālrunis: +49 30586945-0
Fakss: +49 30-586945499
Interneta adrese: <http://www.spectrumk.de>
Šīs organizācijas lomas:
Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

8.1. ORG-7003

Oficiālais nosaukums: spectrumK GmbH
Reģistrācijas numurs: 591103701
Pasta adrese: Otto-Ostrowski-Straße 5
Pilsēta: Berlin
Pasta indekss: 10249
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)
Valsts: Vācija
E-pasts: vergabe@spectrumk.de
Tālrunis: +49 30586945-0
Fakss: +49 30-586945499
Interneta adrese: <http://www.spectrumk.de>
Šīs organizācijas lomas:
Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

8.1. ORG-7004

Oficiālais nosaukums: Vergabekammer des Bundes
Reģistrācijas numurs: 0
Pasta adrese: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Pilsēta: Bonn

Pasta indekss: 53113
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Berlin (DE300)
Valsts: Vācija
E-pasts: vk@bundeskartellamt.bund.de
Tālrunis: +49 228-9499-0
Interneta adrese: <http://www.bundeskartellamt.de>
Šīs organizācijas lomas:
Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-7005

Oficiālais nosaukums: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Reģistrācijas numurs: 0204:994-DOEVD-83
Pilsēta: Bonn
Pasta indekss: 53119
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Valsts: Vācija
E-pasts: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tālrunis: +49228996100
Šīs organizācijas lomas:
TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: vācu valoda
Paziņojuma publikācijas numurs: 418456-2026
OV S sērijas izdevuma numurs: 116/2026
Publicēšanas datums: 18/06/2026