

418456-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Centrum obsługi klienta – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Zdrowie

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Wewnętrzny identyfikator: HEK-2026-0019

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 22041

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

2.1.3. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga, Dokumenty zamówienia

Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: siehe Vergabeunterlagen

Korupcja: siehe Vergabeunterlagen
Udział w organizacji przestępczej: siehe Vergabeunterlagen
Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: siehe Vergabeunterlagen
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa ochrony środowiska: siehe Vergabeunterlagen
Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: siehe Vergabeunterlagen
Nadużycia: siehe Vergabeunterlagen
Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: siehe Vergabeunterlagen
Niewypłacalność: siehe Vergabeunterlagen
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: siehe Vergabeunterlagen
Aktywami zarządza likwidator: siehe Vergabeunterlagen
Wprowadzenie w błąd, zatajenie informacji, niemożność przedstawienia wymaganych dokumentów lub uzyskanie poufnych informacji na temat przedmiotowego postępowania: siehe Vergabeunterlagen
Konflikt interesów spowodowany udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia: siehe Vergabeunterlagen
Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: siehe Vergabeunterlagen
Poważne wykroczenie zawodowe: siehe Vergabeunterlagen
Rozwiązanie umowy przed czasem, odszkodowania lub inne porównywalne sankcje: siehe Vergabeunterlagen
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa socjalnego: siehe Vergabeunterlagen
Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: siehe Vergabeunterlagen
Działalność gospodarcza jest zawieszona: siehe Vergabeunterlagen
Naruszenie obowiązku płatności podatków: siehe Vergabeunterlagen
Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną: siehe Vergabeunterlagen

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

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

Opis: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Wewnętrzny identyfikator: LOT-0000

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Wandsbeker Zollstraße86-90

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 22041

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.5. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Wymagane w ofercie

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Ogólny roczny obrót

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

Kryterium: Specyficzny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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 €)

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Środki zapewniające jakość

Opis kryterium selekcji: Qualitätskonzept

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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.

Kriterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

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

Kriterium: Środki zapewniające jakość

Opis kryterium selekcji: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterium: Środki zapewniające jakość

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

Kriterium: Środki zapewniające jakość

Opis kryterium selekcji: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: 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.

Kriterium: Środki zapewniające jakość

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

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kriterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualität

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kriterium udzielenia - Liczba: 60

Kriterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

Opis: Preis

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kriterium udzielenia - Liczba: 40

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

Adres na potrzeby zgłoszenia: <http://www.smaby.de>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki, niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 91 Dni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy wszystkie brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

Informacje dodatkowe: siehe Vergabeunterlagen

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammer des Bundes

Informacje o terminach odwołania: 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).

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: spectrumK GmbH

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: SpectrumK GmbH

8. Organizacje

8.1. ORG-7001

Oficjalna nazwa: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Numer rejestracyjny: DE811581812

Adres pocztowy: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Miejscowość: Hamburg

Kod pocztowy: 22041

Podpodział krajowy (NUTS): Hamburg (DE600)

Kraj: Niemcy

Punkt kontaktowy: Vergabestelle spectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Adres strony internetowej: <https://www.hek.de>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-7002

Oficjalna nazwa: SpectrumK GmbH

Numer rejestracyjny: 591103701

Adres pocztowy: Otto-Ostrowski-Straße 5

Miejscowość: Berlin

Kod pocztowy: 10249

Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

Punkt kontaktowy: Vergabestelle SpectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Faks: +49 30-586945499

Adres strony internetowej: <http://www.spectrumk.de>

Role tej organizacji:

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-7003

Oficjalna nazwa: spectrumK GmbH

Numer rejestracyjny: 591103701

Adres pocztowy: Otto-Ostrowski-Straße 5

Miejscowość: Berlin

Kod pocztowy: 10249

Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Faks: +49 30-586945499

Adres strony internetowej: <http://www.spectrumk.de>

Role tej organizacji:

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

8.1. ORG-7004

Oficjalna nazwa: Vergabekammer des Bundes

Numer rejestracyjny: 0

Adres pocztowy: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53113

Podpodział krajowy (NUTS): Berlin (DE300)

Kraj: Niemcy

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 228-9499-0

Adres strony internetowej: <http://www.bundeskartellamt.de>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-7005

Oficjalna nazwa: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numer rejestracyjny: 0204:994-DOEVD-83

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53119

Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Kraj: Niemcy

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

Telefon: +49228996100

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki

Numer publikacji ogłoszenia: 418456-2026

Numer wydania Dz.U. S: 116/2026

Data publikacji: 18/06/2026