

418456-2026 - Concurso

Alemanha – Centro de chamadas – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

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

Identificador do procedimento: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Identificador interno: HEK-2026-0019

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Cidade: Hamburg

Código postal: 22041

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

2.1.3. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio, Documento do concurso

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: siehe Vergabeunterlagen

Corrupção: siehe Vergabeunterlagen
Participação numa organização criminosa: siehe Vergabeunterlagen
Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: siehe Vergabeunterlagen
Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: siehe Vergabeunterlagen
Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: siehe Vergabeunterlagen
Fraude: siehe Vergabeunterlagen
Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: siehe Vergabeunterlagen
Insolvência: siehe Vergabeunterlagen
Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: siehe Vergabeunterlagen
Ativos sob gestão por um liquidatário: siehe Vergabeunterlagen
Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: siehe Vergabeunterlagen
Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: siehe Vergabeunterlagen
Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação: siehe Vergabeunterlagen
Falta profissional grave: siehe Vergabeunterlagen
Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis: siehe Vergabeunterlagen
Violação das obrigações no domínio da legislação social: siehe Vergabeunterlagen
Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: siehe Vergabeunterlagen
Atividades suspensas: siehe Vergabeunterlagen
Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: siehe Vergabeunterlagen
Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: siehe Vergabeunterlagen

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Identificador interno: LOT-0000

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Endereço postal: Wandsbeker Zollstraße86-90

Cidade: Hamburg

Código postal: 22041

Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito na proposta

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Critério: Faturamento anual específico

Descrição do critério de seleção: 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 €)

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: Qualitätskonzept

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Medidas para garantir a qualidade

Descrição do critério de seleção: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualität

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Preis

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <http://www.smaby.de>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão, alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 91 Dias

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: siehe Vergabeunterlagen

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer des Bundes

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:
spectrumK GmbH

Organização que recebe pedidos de participação: SpectrumK GmbH

8. Organizações

8.1. ORG-7001

Nome oficial: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Número de registo: DE811581812
Endereço postal: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Cidade: Hamburg
Código postal: 22041
Subdivisão do país (NUTS): Hamburg (DE600)
País: Alemanha
Ponto de contacto: Vergabestelle spectrumK
Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de
Telefone: +49 30586945-0
Endereço Internet: <https://www.hek.de>
Funções desta organização:
Adquirente

8.1. ORG-7002

Nome oficial: SpectrumK GmbH
Número de registo: 591103701
Endereço postal: Otto-Ostrowski-Straße 5
Cidade: Berlin
Código postal: 10249
Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)
País: Alemanha
Ponto de contacto: Vergabestelle SpectrumK
Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de
Telefone: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Endereço Internet: <http://www.spectrumk.de>
Funções desta organização:
Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-7003

Nome oficial: spectrumK GmbH
Número de registo: 591103701
Endereço postal: Otto-Ostrowski-Straße 5
Cidade: Berlin
Código postal: 10249
Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de

Telefone: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Endereço Internet: <http://www.spectrumk.de>

Funções desta organização:

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-7004

Nome oficial: Vergabekammer des Bundes

Número de registo: 0

Endereço postal: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Cidade: Bonn

Código postal: 53113

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefone: +49 228-9499-0

Endereço Internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-7005

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

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 418456-2026

N.º de edição do JO S: 116/2026

Data de publicação: 18/06/2026