

418456-2026 - Procedură concurențială

Germania – Centre de apel – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)
OJ S 116/2026 18/06/2026
Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

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

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

Identificatorul procedurii: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Identificator intern: HEK-2026-0019

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 22041

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

2.1.3. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț, Document de achiziție

Situații similare, în temeiul legislației naționale, cum ar fi falimentul: siehe Vergabeunterlagen

Corupție: siehe Vergabeunterlagen

Participarea la o organizație criminală: siehe Vergabeunterlagen
Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței: siehe Vergabeunterlagen
Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației de mediu: siehe Vergabeunterlagen
Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului: siehe Vergabeunterlagen
Frauda: siehe Vergabeunterlagen
Munca copiilor și alte forme de trafic de persoane: siehe Vergabeunterlagen
Insolvență: siehe Vergabeunterlagen
Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii: siehe Vergabeunterlagen
Active administrate de lichidator: siehe Vergabeunterlagen
Interpretare eronată, nedivulgare de informații, incapacitate de a furniza documentele necesare sau obținere de informații confidențiale referitoare la această procedură: siehe Vergabeunterlagen
Conflict de interese care decurge din participarea la procedura de achiziții publice: siehe Vergabeunterlagen
Implicare directă sau indirectă în pregătirea acestei proceduri de achiziții publice: siehe Vergabeunterlagen
Abaterea profesională gravă: siehe Vergabeunterlagen
Încetare anticipată, daune-interese sau alte sancțiuni comparabile: siehe Vergabeunterlagen
Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale: siehe Vergabeunterlagen
Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale: siehe Vergabeunterlagen
Activitățile economice sunt suspendate: siehe Vergabeunterlagen
Încălcarea obligației de plată a impozitelor: siehe Vergabeunterlagen
Infrațiuni teroriste sau infracțiuni legate de activități teroriste: siehe Vergabeunterlagen

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Identificator intern: LOT-0000

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Adresă poștală: Wandsbeker Zollstraße86-90

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 22041

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 48 Luni

5.1.5. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Cerință referitoare la ofertă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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 €)

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: Qualitätskonzept

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität

Descriere: Qualit tswertung unterschiedlicher Gewichtung (Konzepte/Service) Dokument Bewerbungsbedingungen

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

Criteriu:

Tip: Pre 

Denumire: Preis

Descriere: Preis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Condi iile achiziției publice

Condi ii de depunere:

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <http://www.smaby.de>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană, germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 91 Zile

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: siehe Vergabeunterlagen

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer des Bundes

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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).

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: spectrumK GmbH

Organizația care primește cererile de participare: SpectrumK GmbH

8. Organizații

8.1. ORG-7001

Denumire oficială: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Număr de înregistrare: DE811581812

Adresă poștală: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Localitate: Hamburg

Cod poștal: 22041

Subdiviziunea țării (NUTS): Hamburg (DE600)

Țara: Germania

Punct de contact: Vergabestelle spectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-7002

Denumire oficială: SpectrumK GmbH

Număr de înregistrare: 591103701

Adresă poștală: Otto-Ostrowski-Straße 5

Localitate: Berlin

Cod poștal: 10249

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

Punct de contact: Vergabestelle SpectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-7003

Denumire oficială: spectrumK GmbH

Număr de înregistrare: 591103701

Adresă poștală: Otto-Ostrowski-Straße 5

Localitate: Berlin

Cod poștal: 10249

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-7004

Denumire oficială: Vergabekammer des Bundes

Număr de înregistrare: 0

Adresă poștală: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Localitate: Bonn
Cod poștal: 53113
Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)
Țara: Germania
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0
Adresa de internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-7005

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

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

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 418456-2026

Numărul ediției JO S: 116/2026

Data publicării: 18/06/2026