

418456-2026 - Súťaž

Nemecko – Stredisko hovorov – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)
OJ S 116/2026 18/06/2026
Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Interný identifikátor: HEK-2026-0019

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Mesto: Hamburg

PSČ: 22041

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Hamburg (DE600)

Krajina: Nemecko

2.1.3. Hodnota

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

vgv -

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie, Súťažný podklad

Podobná situácia ako úpadok podľa vnútroštátneho práva: siehe Vergabeunterlagen

Korupcia: siehe Vergabeunterlagen

Účasť v zločineckej organizácii: siehe Vergabeunterlagen
Dohody s inými hospodárskymi subjektmi s cieľom narušiť hospodársku súťaž: siehe Vergabeunterlagen
Porušenie povinností v oblasti environmentálneho práva: siehe Vergabeunterlagen
Pranie špinavých peňazí alebo financovanie terorizmu: siehe Vergabeunterlagen
Podvod: siehe Vergabeunterlagen
Detská práca a iné formy obchodovania s ľuďmi: siehe Vergabeunterlagen
Platobná neschopnosť: siehe Vergabeunterlagen
Porušenie povinností v oblasti pracovného práva: siehe Vergabeunterlagen
Aktíva spravované likvidátorom: siehe Vergabeunterlagen
Nepravdivé informácie, neposkytnutie informácií, neschopnosť predložiť požadované dokumenty alebo získanie dôverných informácií o tomto postupe: siehe Vergabeunterlagen
Konflikt záujmov z dôvodu účasti na postupe obstarávania: siehe Vergabeunterlagen
Priama alebo nepriama účasť na príprave tohto postupu obstarávania: siehe Vergabeunterlagen
Závažné odborné pochybenie: siehe Vergabeunterlagen
Predčasné ukončenie zmluvy, škody alebo iné porovnateľné sankcie: siehe Vergabeunterlagen
Porušenie povinností v oblasti sociálneho práva: siehe Vergabeunterlagen
Porušenie povinnosti platiť príspevky na sociálne zabezpečenie: siehe Vergabeunterlagen
Pozastavené podnikateľské činnosti: siehe Vergabeunterlagen
Porušenie povinnosti platiť dane: siehe Vergabeunterlagen
Teroristické trestné činy alebo trestné činy spojené s teroristickými činnosťami: siehe Vergabeunterlagen

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

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

Opis: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Interný identifikátor: LOT-0000

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Poštová adresa: Wandsbeker Zollstraße86-90

Mesto: Hamburg

PSČ: 22041

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Hamburg (DE600)

Krajina: Nemecko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 48 Mesiac

5.1.5. Hodnota

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na ponuku

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): nie

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Registrácia v obchodnom registri

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kritérium: Špecifický ročný obrat

Popis výberového kritéria: 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 €)

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: 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

Kritérium: Opatrenia na zabezpečenie kvality

Popis výberového kritéria: Qualitätskonzept

Kritérium: Priemerný ročný počet pracovníkov

Popis výberového kritéria: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Relevantné vzdelávacie a profesionálne kvalifikácie

Popis výberového kritéria: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kritérium: Opatrenia na zabezpečenie kvality

Popis výberového kritéria: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kritérium: Opatrenia na zabezpečenie kvality

Popis výberového kritéria: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kritérium: Opatrenia na zabezpečenie kvality

Popis výberového kritéria: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kritérium: Iné ekonomické alebo finančné požiadavky

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Opatrenia na zabezpečenie kvality

Popis výberového kritéria: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Qualität

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 60

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Preis

Opis: Preis

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 40

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina

Adresa súťažných podkladov: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povolená

Adresa na predkladanie: <http://www.smaby.de>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina, nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 91 Dni

Informácie, ktoré možno doplniť po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk:

Podľa uváženia kupujúceho sa môžu všetky chýbajúce dokumenty týkajúce sa uchádzača predložiť neskôr.

Doplňujúce informácie: siehe Vergabeunterlagen

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Vergabekammer des Bundes

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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).

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: spectrumK GmbH

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: SpectrumK GmbH

8. Organizácie

8.1. ORG-7001

Úradný názov: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Registračné číslo: DE811581812
Poštová adresa: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Mesto: Hamburg
PSČ: 22041
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Hamburg (DE600)
Krajina: Nemecko
Kontaktné miesto: Vergabestelle spectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefón: +49 30586945-0
Internetová adresa: <https://www.hek.de>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

8.1. ORG-7002

Úradný názov: SpectrumK GmbH
Registračné číslo: 591103701
Poštová adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Mesto: Berlin
PSČ: 10249
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
Kontaktné miesto: Vergabestelle SpectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefón: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Internetová adresa: <http://www.spectrumk.de>

Roly tejto organizácie:

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

8.1. ORG-7003

Úradný názov: spectrumK GmbH
Registračné číslo: 591103701
Poštová adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Mesto: Berlin
PSČ: 10249
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefón: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Internetová adresa: <http://www.spectrumk.de>

Roly tejto organizácie:

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. ORG-7004

Úradný názov: Vergabekammer des Bundes
Registračné číslo: 0
Poštová adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Mesto: Bonn
PSČ: 53113
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefón: +49 228-9499-0
Internetová adresa: <http://www.bundeskartellamt.de>

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-7005

Úradný názov: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registračné číslo: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

PSČ: 53119

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Krajina: Nemecko

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

Telefón: +49228996100

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 418456-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 116/2026

Dátum uverejnenia: 18/06/2026