

418456-2026 - Javni razpis

Nemčija – Klicni center – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-naslov: vergabe@spectrumk.de

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Zdravje

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Notranji identifikator: HEK-2026-0019

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 22041

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

2.1.3. Vrednost

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

vgr -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo, Dokument v zvezi z oddajo naročila

Položaj, ki je v skladu z nacionalno zakonodajo podoben stečaju: siehe Vergabeunterlagen

Korupcija: siehe Vergabeunterlagen

Sodelovanje v hudodelski združbi: siehe Vergabeunterlagen

Dogovori z drugimi gospodarskimi subjekti z namenom izkrivljanja konkurence: siehe Vergabeunterlagen
Kršitev obveznosti na področju okoljskega prava: siehe Vergabeunterlagen
Pranje denarja ali financiranje terorizma: siehe Vergabeunterlagen
Goljufije: siehe Vergabeunterlagen
Delo otrok in druge oblike trgovine z ljudmi: siehe Vergabeunterlagen
Plačilna nesposobnost: siehe Vergabeunterlagen
Kršitev obveznosti na področju delovnega prava: siehe Vergabeunterlagen
Sredstva upravlja stečajni upravitelj: siehe Vergabeunterlagen
Napačno prikazovanje, prikrivanje informacij, nezmožnost predložitve zahtevane dokumentacije ali pridobivanje zaupnih informacij o tem postopku: siehe Vergabeunterlagen
Nasprotje interesov zaradi njegovega sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila: siehe Vergabeunterlagen
Neposredno ali posredno sodelovanje pri pripravi tega postopka oddaje javnega naročila: siehe Vergabeunterlagen
Huda kršitev poklicnih pravil: siehe Vergabeunterlagen
Predčasna odpoved pogodbe, odškodnina ali druge primerljive sankcije: siehe Vergabeunterlagen
Kršitev obveznosti na področju socialnega prava: siehe Vergabeunterlagen
Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom prispevkov za socialno varnost: siehe Vergabeunterlagen
Poslovne dejavnosti so začasno ustavljene: siehe Vergabeunterlagen
Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom davkov: siehe Vergabeunterlagen
Teroristična kazniva dejanja ali kazniva dejanja, povezana s terorističnimi dejavnostmi: siehe Vergabeunterlagen

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

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

Opis: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound

Notranji identifikator: LOT-0000

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Wandsbeker Zollstraße86-90

Mesto: Hamburg

Poštna številka: 22041

Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)

Država: Nemčija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 48 Meseci

5.1.5. Vrednost

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Razpisna zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Vpis v trgovski register

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Splošni letni promet

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

Merilo: Specifični letni promet

Opis merila za izbor: 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 €)

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

Opis merila za izbor: 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

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: Qualitätskonzept

Merilo: Povprečna letna delovna sila

Opis merila za izbor: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Ustrezne izobraževalne in poklicne kvalifikacije

Opis merila za izbor: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Merilo: Druge ekonomske ali finančne zahteve

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

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

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Qualität

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 60

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Preis

Opis: Preis

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 40

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Dovoljeno

Naslov za predložitev: <http://www.smaby.de>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina, nemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 91 Dnevi

Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:

Po presoji kupca se lahko vsi manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.

Dodatne informacije: siehe Vergabeunterlagen

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Vergabekammer des Bundes

Informacije o rokih za revizijo: 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).

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: spectrumK GmbH

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: SpectrumK GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-7001

Uradno ime: HEK-Hanseatische Krankenkasse
Registrska številka: DE811581812
Poštni naslov: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90
Mesto: Hamburg
Poštna številka: 22041
Podregija države (NUTS): Hamburg (DE600)
Država: Nemčija
Kontaktna točka: Vergabestelle spectrumK
E-naslov: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Spletni naslov: <https://www.hek.de>

Vloge te organizacije:

Kupec

8.1. ORG-7002

Uradno ime: SpectrumK GmbH
Registrska številka: 591103701
Poštni naslov: Otto-Ostrowski-Straße 5
Mesto: Berlin
Poštna številka: 10249
Podregija države (NUTS): Berlin (DE300)
Država: Nemčija
Kontaktna točka: Vergabestelle SpectrumK
E-naslov: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Faks: +49 30-586945499
Spletni naslov: <http://www.spectrumk.de>

Vloge te organizacije:

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. ORG-7003

Uradno ime: spectrumK GmbH
Registrska številka: 591103701
Poštni naslov: Otto-Ostrowski-Straße 5
Mesto: Berlin
Poštna številka: 10249
Podregija države (NUTS): Berlin (DE300)
Država: Nemčija
E-naslov: vergabe@spectrumk.de
Tel.: +49 30586945-0
Faks: +49 30-586945499
Spletni naslov: <http://www.spectrumk.de>

Vloge te organizacije:

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

8.1. ORG-7004

Uradno ime: Vergabekammer des Bundes
Registrska številka: 0
Poštni naslov: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Mesto: Bonn
Poštna številka: 53113
Podregija države (NUTS): Berlin (DE300)
Država: Nemčija
E-naslov: vk@bundeskartellamt.bund.de
Tel.: +49 228-9499-0
Spletni naslov: <http://www.bundeskartellamt.de>
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo

8.1. ORG-7005

Uradno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83
Mesto: Bonn
Poštna številka: 53119
Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Država: Nemčija
E-naslov: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tel.: +49228996100
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina
Številka objave obvestila: 418456-2026
Številka izdaje UL S: 116/2026
Datum objave: 18/06/2026