

418456-2026 - Konkurrensumsättning

Tyskland – Teletjänstcentral – Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)

OJ S 116/2026 18/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: HEK-Hanseatische Krankenkasse

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

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

Förfarandets identifierare: 33b36c51-764e-4fd5-b1dd-aec313cdad5e

Intern identifierare: HEK-2026-0019

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Postadress: Wandsbeker Zollstraße 86-90

Ort: Hamburg

Postnummer: 22041

Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

2.1.3. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 1 600 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande, Upphandlingsdokument

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: siehe Vergabeunterlagen

Korruption: siehe Vergabeunterlagen

Deltagande i en kriminell organisation: siehe Vergabeunterlagen

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrider konkurrensen: siehe Vergabeunterlagen
Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: siehe Vergabeunterlagen
Peningtvätt eller finansiering av terrorism: siehe Vergabeunterlagen
Bedrägerier: siehe Vergabeunterlagen
Barnarbete och andra former av människohandel: siehe Vergabeunterlagen
Insolvens: siehe Vergabeunterlagen
Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: siehe Vergabeunterlagen
Tvångsförvaltning: siehe Vergabeunterlagen
Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: siehe Vergabeunterlagen
Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet: siehe Vergabeunterlagen
Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: siehe Vergabeunterlagen
Allvarligt fel i yrkesutövningen: siehe Vergabeunterlagen
Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: siehe Vergabeunterlagen
Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: siehe Vergabeunterlagen
Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: siehe Vergabeunterlagen
Avbruten näringsverksamhet: siehe Vergabeunterlagen
Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: siehe Vergabeunterlagen
Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: siehe Vergabeunterlagen

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Call-Center Leistungen Inbound (Auslagerung von Callvolumen)
Beskrivning: Erbringung von Call- Center Leistungen Inbound
Intern identifierare: LOT-0000

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Postadress: Wandsbeker Zollstraße86-90
Ort: Hamburg
Postnummer: 22041
Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)
Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 48 Månader

5.1.5. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 1 600 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i anbudet

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zum Umsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren vor Ablauf der Angebotsfrist (2023, 2024, 2025)

Kriterium: Specifik årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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 €)

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Qualitätskonzept

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: Anzahl der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe (Dokument 08_Erklärung_Eignung)

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Dokument 11_Mindestanforderung_Personal, nebst geforderten Nachweisen (Lebensläufe/Profile/Facharbeiterbrief, Ausbildungsnachweise)

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Dokument 8a_Erklärung_5_Krankenkassen_aktuell

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Umsetzungskonzept, Konzept Erfassung und Weiterleitung von Kundenanliegen, Konzept zur Qualitätssicherung, Beschwerde-management-Konzept, Notfallkonzept,

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Dokument 07_Anlage_4_Ansprechpartner

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: Der Bieter hat unter Verwendung des beiliegenden Formblattes 08_Erklärung_Eignung eine Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen abzugeben.

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Qualität

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Preis

Beskrivning: Preis

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e6dad8631-788f2058a6b45cf4

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <http://www.smaby.de>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: tyska, tyska
Elektronisk katalog: Ej tillåten
Alternativa anbud: Ej tillåten
Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbud: 20/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 91 Dagar

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: siehe Vergabeunterlagen

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 20/07/2026 11:01:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej
Elektronisk fakturering: Tillåten
Elektronisk beställning kommer att användas: ja
Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning
Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: 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).

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: spectrumK GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: SpectrumK GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-7001

Officiellt namn: HEK-Hanseatische Krankenkasse

Registreringsnummer: DE811581812

Postadress: Wandsbeker Zollstraße 86 - 90

Ort: Hamburg

Postnummer: 22041

Del av land (NUTS): Hamburg (DE600)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Vergabestelle spectrumK

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Tfn: +49 30586945-0

Webbadress: <https://www.hek.de>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-7002

Officiellt namn: SpectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ort: Berlin

Postnummer: 10249

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Vergabestelle SpectrumK

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Tfn: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Webbadress: <http://www.spectrumk.de>

Den här organisationens roller:

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-7003

Officiellt namn: spectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ort: Berlin

Postnummer: 10249

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Tfn: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Webbadress: <http://www.spectrumk.de>

Den här organisationens roller:

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-7004

Officiellt namn: Vergabekammer des Bundes

Registreringsnummer: 0

Postadress: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Ort: Bonn
Postnummer: 53113
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vk@bundeskartellamt.bund.de
Tfn: +49 228-9499-0
Webbadress: <http://www.bundeskartellamt.de>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-7005

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Ort: Bonn

Postnummer: 53119

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 442c3803-1113-40d1-a218-f28e1aa8be7e - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 17/06/2026 09:27:40 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 418456-2026

EUT S-nummer: 116/2026

Publiceringsdatum: 18/06/2026