

141512-2026 - Състезателна процедура

Германия – Услуги, предоставяни от медицински персонал – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung
OJ S 42/2026 02/03/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Handelskrankenkasse (hkk)

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

Описание: Auftragsgegenstand ist ein 24/7 Kundenservice (Los 1), ein medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung und ein Auslandsnotruf (Los 2) sowie die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie eine Hebammenvermittlung (Los 3).

Идентификатор на процедурата: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Вътрешен идентификатор: hkk-2026/03

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 85141000 Услуги, предоставяни от медицински персонал

Допълнителна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания, 85100000 Услуги на здравеопазването

2.1.2. Място на изпълнение

Град: Bremen

Пощенски код: 28195

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Държава: Германия

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

vgv -

2.1.5. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Максимален брой обособени позиции, за които един оферент може да подаде оферти: 3

Условия на договора:

Максимален брой обособени позиции, за които могат да бъдат възложени поръчки на един оферент: 3

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление, Документ за обществени поръчки

Аналогична на несъстоятелност ситуация съгласно националното законодателство:

Корупция:

Участие в престъпна организация:

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията:

Нарушение на задължения в областта на екологичното право:

Изпиране на пари или финансиране на тероризма:

Измами:

Детски труд и други форми на трафик на хора:

Неплатежоспособност:

Нарушение на задължения в областта на трудовото право:

Администриране на активите от ликвидатор:

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата:

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка:

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка:

Тежко професионално нарушение:

Предсрочно прекратяване на договор и налагане на обезщетения или други подобни санкции:

Нарушение на задължения в областта на социалното право:

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски:

Прекратена стопанска дейност:

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци:

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности:

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: 24/7 Kundenservice

Описание: Den Kunden der hkk soll eine 24-stündige telefonische Erreichbarkeit an 7 Tagen in der Woche angeboten werden. In den erweiterten Erreichbarkeitszeiträumen erfolgt jedoch nur eine allgemeine telefonische Beratung zu allgemeinen Versicherungsthemen. Eingehende Anrufe mit Einzelfall-Bezug werden lediglich im Sinne eines Sekretariatservices erfasst und unter der Angabe der Kontaktdaten des Anrufers, des Anrufanliegens sowie der gewünschten Rückrufzeit im Rahmen der Servicezeit der hkk zur Verfügung gestellt. Die Erfassung dieser Kundenanliegen erfolgt mittels eines EDV-Systems inkl. strukturierter Vorkategorisierung. Die erfassten Datensätze werden verschlüsselt an die hkk übermittelt. Bitte beachten Sie: Ein Zugriff auf die Kernsysteme der Kasse ist nicht möglich.

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Варианти:

Описание на опциите: Der Vertrag tritt am 01.07.2026 in Kraft und wird für die Laufzeit von zwei Jahren bis zum 30.06.2028 geschlossen. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Auftraggeberin nicht spätestens mit einer Frist von sechs Monaten bis zum 30.06.2028, 30.06.2029, 30.06.2030 und 30.06.2031 beim Auftragnehmer in Textform den Vertrag kündigt. Die Verlängerung findet höchstens viermal statt. Der Vertrag endet spätestens am 30.06.2032, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Bremen, bundesweit, Ausland

Пощенски код: 28195

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 72 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 4

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Qualität

Описание: siehe 07_Bewertungsmatrix

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: Preis

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <http://www.smaby.de>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Разрешено

Краен срок за получаване на оферти: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: siehe Vergabeunterlagen

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer des Bundes

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : spectrumK GmbH

Организация, която получава заявленията за участие: SpectrumK GmbH

5.1. Обособена позиция: LOT-0002

Заглавие: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Описание: Im Rahmen des medizinischen Telefons sowie im Fall einer Videoberatung beantwortet qualifiziertes Fachpersonal Anfragen von Versicherten zu folgenden Themen: • Informationen zu individuellen medizinischen Fragestellungen des Nutzers oder der Nutzerin • Informationen zu zahnmedizinischen Fragestellungen • Arzneimittel-/Generikaberatung (Medikamententelefon) • Individuelle Impfberatung • Beratung zu IGEL- Leistungen • Vorbereitung auf Arztgespräche • Beratung in Zusammenhang mit der Einholung einer ärztlichen Zweitmeinung • Individuelle Beratung zur Reisemedizin • Bereitstellung eines Auslandsnotrufs • Sporttelefon: Beratung zu Themen rund um sportliche Belastungen • Informationen zum Verlauf der Schwangerschaft • Beratung zum Thema Organspende • Prävention • Hospizberatung • Überleitung zum Terminvereinbarungsservice • Sonderaktionen zu medizinischen Themen Das Angebot steht Versicherten der hkk an 365 Tagen/Jahr, 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

Вътрешен идентификатор: LOT-0002

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 85141000 Услуги, предоставяни от медицински персонал

Варианти:

Описание на опциите: Der Vertrag tritt am 01.07.2026 in Kraft und wird für die Laufzeit von zwei Jahren bis zum 30.06.2028 geschlossen. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Auftraggeberin nicht spätestens mit einer Frist von sechs Monaten bis zum 30.06.2028, 30.06.2029, 30.06.2030 und 30.06.2031 beim Auftragnehmer in Textform den Vertrag kündigt. Die Verlängerung findet höchstens viermal statt. Der Vertrag endet spätestens am 30.06.2032, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Bremen, bundesweit, Ausland

Пощенски код: 28195

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 72 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 4

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

Допълнителна информация: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Qualität

Описание: siehe 07_Bewertungsmatrix

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: Preis

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <http://www.smaby.de>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Разрешено

Краен срок за получаване на оферти: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: siehe Vergabeunterlagen

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. **Техники**

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. **Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)**

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer des Bundes

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : spectrumK GmbH

Организация, която получава заявленията за участие: SpectrumK GmbH

5.1. **Обособена позиция: LOT-0003**

Заглавие: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Описание: Der Auslandsnotruf stellt eine reine Informations- und Unterstützungsleistung dar. Er ersetzt weder die medizinische Behandlung noch die rechtliche oder leistungsrechtliche Beratung durch die Krankenkasse oder andere zuständige Stellen. Er umfasst: • Individuelle, therapiebezogene medizinische Information zu Erkrankungen, ihren möglichen Ursachen, Symptomen und Behandlungsmöglichkeiten • Informationen zu Äquivalenzwirkstoffen oder Wirkstoffnamen im Ausland (Medikamentenberatung) • Benennung von Kliniken oder Spezialkliniken (im In- und Ausland) • Hilfe bei der Suche und Vermittlung von Leistungserbringern im Ausland • Nennung des nächsten englisch- oder deutschsprachigen Krankenhaus, Arzt oder Zahnarzt, vor Ort • Notfall-Erstberatung • Im Bedarfsfall Kontaktherstellung zwischen Hausarzt oder Hausärztin, der oder dem Versicherten und der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt im In- und Ausland • Informationen zu Möglichkeiten für einen Krankenrücktransport aus dem Ausland. Der oder die Auftragnehmende verpflichtet sich darauf hinzuweisen, dass die Kosten für einen solchen Rücktransport nicht von der Krankenkasse getragen werden dürfen.

Вътрешен идентификатор: LOT-0003

5.1.1. **Цел**

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 85100000 Услуги на здравеопазването

Варианти:

Описание на опциите: Der Vertrag tritt am 01.07.2026 in Kraft und wird für die Laufzeit von zwei Jahren bis zum 30.06.2028 geschlossen. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Auftraggeberin nicht spätestens mit einer Frist von sechs Monaten bis zum 30.06.2028, 30.06.2029, 30.06.2030 und 30.06.2031 beim Auftragnehmer in Textform den Vertrag kündigt. Die Verlängerung findet höchstens viermal statt. Der Vertrag endet spätestens am 30.06.2032, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.2. **Място на изпълнение**

Град: Bremen, bundesweit, Ausland

Пощенски код: 28195

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 72 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 4

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП): да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Qualität

Описание: siehe 07_Bewertungsmatrix

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preis

Описание: Preis

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <http://www.smaby.de>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Разрешено

Краен срок за получаване на оферти: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача всички липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: siehe Vergabeunterlagen

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Vergabekammer des Bundes

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann ein Nachprüfverfahren bei der Vergabekammer beantragt werden (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : spectrumK GmbH

Организация, която получава заявленията за участие: SpectrumK GmbH

8. Организации

8.1. ORG-7001

Официално наименование: Handelskrankenkasse (hkk)

Регистрационен номер: 591103701

Пощенски адрес: Martinistraße 26

Град: Bremen

Пощенски код: 28195

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Държава: Германия

Звено за контакт: Vergabestelle spectrumK

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Интернет адрес: <http://www.hkk.de>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. **ORG-7002**

Официално наименование: SpectrumK GmbH

Регистрационен номер: 591103701

Пощенски адрес: Otto-Ostrowski-Straße 5

Град: Berlin

Пощенски код: 10249

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Звено за контакт: Vergabestelle SpectrumK

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Факс: +49 30-586945499

Интернет адрес: <http://www.spectrumk.de>

Роли на тази организация:

Организация, която получава заявленията за участие

8.1. **ORG-7003**

Официално наименование: spectrumK GmbH

Регистрационен номер: 591103701

Пощенски адрес: Otto-Ostrowski-Straße 5

Град: Berlin

Пощенски код: 10249

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Електронна поща: vergabe@spectrumk.de

Телефон: +49 30586945-0

Факс: +49 30-586945499

Интернет адрес: <http://www.spectrumk.de>

Роли на тази организация:

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. **ORG-7004**

Официално наименование: Vergabekammer des Bundes

Регистрационен номер: 0

Пощенски адрес: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Град: Bonn

Пощенски код: 53113

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Berlin (DE300)

Държава: Германия

Електронна поща: vk@bundeskartellamt.bund.de

Телефон: +49 228-9499-0

Интернет адрес: <http://www.bundeskartellamt.de>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. **ORG-7005**

Официално наименование: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Регистрационен номер: 0204:994-DOEVD-83

Град: Bonn

Пощенски код: 53119

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: noreply.esender_hub@besch.a.bund.de

Телефон: +49228996100

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски

Номер на публикуване на обявлението: 141512-2026

Номер на броя на ОВ S: 42/2026

Дата на публикуване: 02/03/2026