

141512-2026 - Zadávání

Německo – Sužby poskytované zdravotním personálem – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Handelskrankenkasse (hkk)

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Zdravotnictví

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Identifikátor řízení: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Interní identifikátor: hkk-2026/03

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 85141000 Sužby poskytované zdravotním personálem

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra, 85100000 Zdravotnické zabezpečení

2.1.2. Místo plnění

Obec: Bremen

PSČ: 28195

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Země: Německo

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

v gv -

2.1.5. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Maximální počet částí, při kterém může podat nabídku jeden uchazeč: 3

Smluvní podmínky:

Maximální počet částí, při kterém mohou být zakázky zadány jednomu uchazeči: 3

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení, Zadávací dokumentace

Srovnatelná situace jako úpadek podle vnitrostátních právních předpisů:

Korupce:

Účast na zločinném spolčení:

Dohody s jinými hospodářskými subjekty, jejichž cílem je narušení hospodářské soutěže:

Porušení povinností vyplývajících z právních předpisů o ochraně životního prostředí:

Praní peněz nebo financování terorismu:

Podvody:

Dětská práce a jiné formy obchodování s lidmi:

Platební neschopnost:

Porušení povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů:

Majetek spravuje likvidátor:

Zkreslení informací, zadržení informací, neschopnost poskytnout požadované podklady nebo získání důvěrných informací o tomto řízení:

Střet zájmů související s účastí v zadávacím řízení:

Přímý nebo nepřímý podíl na přípravě tohoto zadávacího řízení:

Vážné profesní pochybení:

Předčasné ukončení, náhrada škody nebo jiné srovnatelné sankce:

Porušení povinností vyplývajících ze sociálněprávních předpisů:

Porušení povinnosti týkající se placení příspěvků na sociální zabezpečení:

Obchodní činnost je pozastavena:

Porušení povinnosti týkající se placení daní:

Teroristické trestné činy nebo trestné činy spojené s teroristickými činnostmi:

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: 24/7 Kundenservice

Popis: 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 Sekretariatsservices erfasst und unter der Angabe der Kontaktdaten des Anrufers, des Anruferanliegens 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.

Interní identifikátor: LOT-0001

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Obec: Bremen, bundesweit, Ausland

PSČ: 28195

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Qualität

Popis: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 40

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: Preis

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <http://www.smaby.de>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Povolena

Lhůta pro doručení nabídek: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: siehe Vergabeunterlagen

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer des Bundes

Informace o lhůtách pro přezkum: 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).

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: spectrumK GmbH

Organizace přijímající žádosti o účast: SpectrumK GmbH

5.1. Část: LOT-0002

Název: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Popis: 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.

Interní identifikátor: LOT-0002

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 85141000 Sužby poskytované zdravotním personálem

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Obec: Bremen, bundesweit, Ausland

PSČ: 28195

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ano

Další informace: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Qualität

Popis: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 40

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: Preis

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

5.1.11. **Zadávací dokumentace**

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. **Podmínky zadávání zakázek**

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <http://www.smaby.de>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Povolena

Lhůta pro doručení nabídek: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: siehe Vergabeunterlagen

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer des Bundes

Informace o lhůtách pro přezkum: 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).

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: spectrumK GmbH

Organizace přijímající žádosti o účast: SpectrumK GmbH

5.1. **Část: LOT-0003**

Název: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Popis: 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 Auftragnehmerin verpflichtet sich darauf hinzuweisen, dass die Kosten für einen solchen Rücktransport nicht von der Krankenkasse getragen werden dürfen.

Interní identifikátor: LOT-0003

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 85100000 Zdravotnické zabezpečení

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Obec: Bremen, bundesweit, Ausland

PSČ: 28195

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Qualität

Popis: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 40

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: Preis

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <http://www.smaby.de>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Povolena

Lhůta pro doručení nabídek: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: siehe Vergabeunterlagen

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer des Bundes

Informace o lhůtách pro přezkum: 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).
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: spectrumK GmbH
Organizace přijímající žádosti o účast: SpectrumK GmbH

8. Organizace

8.1. ORG-7001

Oficiální název: Handelskrankenkasse (hkk)
Registrační číslo: 591103701
Poštovní adresa: Martinistraße 26
Obec: Bremen
PSČ: 28195
Nižší územní jednotka země (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)
Země: Německo
Kontaktní místo: Vergabestelle spectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Internetová adresa: <http://www.hkk.de>
Úlohy této organizace:
Kupující

8.1. ORG-7002

Oficiální název: SpectrumK GmbH
Registrační číslo: 591103701
Poštovní adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Obec: Berlin
PSČ: 10249
Nižší územní jednotka země (NUTS): Berlin (DE300)
Země: Německo
Kontaktní místo: Vergabestelle SpectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Internetová adresa: <http://www.spectrumk.de>
Úlohy této organizace:
Organizace přijímající žádosti o účast

8.1. ORG-7003

Oficiální název: spectrumK GmbH
Registrační číslo: 591103701
Poštovní adresa: Otto-Ostrowski-Straße 5
Obec: Berlin
PSČ: 10249
Nižší územní jednotka země (NUTS): Berlin (DE300)
Země: Německo
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499

Internetová adresa: <http://www.spectrumk.de>

Úlohy této organizace:

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

8.1. ORG-7004

Oficiální název: Vergabekammer des Bundes

Registrační číslo: 0

Poštovní adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Obec: Bonn

PSČ: 53113

Nižší územní jednotka země (NUTS): Berlin (DE300)

Země: Německo

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 228-9499-0

Internetová adresa: <http://www.bundeskartellamt.de>

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. ORG-7005

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

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

Telefon: +49228996100

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01

Druh formuláře: Zadávací řízení

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 141512-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 42/2026

Datum zveřejnění: 02/03/2026