

589901-2026 - Konkurrencevilkår

Tyskland – Telefonpasning – Kernzeitentelefonie

OJ S 164/2026 26/08/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kernzeitentelefonie

Beskrivelse: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunftspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Diese ist mit eigenen Mitarbeitenden besetzt. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit in den Kernzeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei Telefonaten, die nicht von den Mitarbeitenden der Auftraggeberin in dieser Zeit angenommen werden können – dem sogenannten "Überlauf" -, auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen. Die Aufgabenübertragungen und Auslagerung erfolgen nach §§ 197b SGB V, 97 SGB X, d. h. bei den auszulagernden Tätigkeiten handelt es sich ausschließlich um unterstützende Hilfstätigkeiten.

Identifikator for proceduren: 9410dc4d-f731-4baf-b7be-43e6d6517d43

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Tyskland

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Alvorlige forsømmelser i forbindelse med udøvelsen af erhvervet: Disse og weitere Ausschlussgründe siehe Anlage "Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Kernzeitentelefonie

Beskrivelse: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunft- und Beratungspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Diese ist mit eigenen Mitarbeitenden besetzt. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit in den Kernzeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei Telefonaten, die nicht von den Mitarbeitenden der Auftraggeberin in dieser Zeit angenommen werden können – dem sogenannten "Überlauf" -, auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen. Die Aufgabenübertragungen und Auslagerung erfolgen nach §§ 197b SGB V, 97 SGB X, d. h. bei den auszulagernden Tätigkeiten handelt es sich ausschließlich um unterstützende Hilfstätigkeiten.

Intern ID: LOT-0001 BO-7251

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Tyskland

5.1.3. Anslået varighed

Anden varighed: Ukendt

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Tilmelding i et handelsregister

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Berufs- oder Handelsregisterauszug (zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als 3 Monate) Hinweise: - Bieter mit Firmensitz außerhalb Deutschlands haben gleichwertige Nachweise von Stellen des Herkunftslandes in deutscher beglaubigter Übersetzung einzureichen, - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen“ am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Anlage "Referenzliste des Unternehmens" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Referenzliste des Unternehmens" ergeben.

Mindestanforderung Anlage "Referenzliste des Unternehmens": - Alle Referenzaufträge müssen die Erbringung von Callcenter-Leistungen betreffen. - Bei allen Referenzaufträgen darf der Beginn der Leistungsausführung zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht länger als drei Jahre zurückliegen; für laufen-de Referenzaufträge gilt die vorgenannte zeitliche Einschränkung nicht. - Ein Referenzauftrag muss zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist über einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten ausgeführt worden sein. - Ein Referenzauftrag muss sich auf die Erbringung von Leistungen für eine gesetzliche oder private Krankenversicherung oder eine private Versicherung beziehen. Nicht ausreichend ist ein Referenzauftrag aus dem Bereich der privaten Sachversicherung. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen" am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kriterium: Gennemsnitlig årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Eigenerklärung gemäß Anlage "Eigenerklärung Umsatz" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Eigenerklärung Umsatz" ergeben.

Mindestanforderung Anlage "Eigenerklärung Umsatz": - Der Gesamtumsatz muss in dem letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr mindestens EUR 300.000,00 betragen haben. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten.

Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen" am Ende der Bewerbungsbedingungen.

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.subreport.de/E93358285>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.subreport.de/E93358285>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 24/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 67 Døgn

Oplysninger, der kan suppleres efter indgivelsesfristen er udløbet:

Køberen kan beslutte, at alle manglende tilbudsrelaterede dokumenter kan indsendes senere.

Yderligere oplysninger: Die Auftraggeberin behält sich vor, Bieter nach Maßgabe des § 56 Abs. 2 und 3 VgV unter Berücksichtigung der Grundsätze der Transparenz und

Gleichbehandlung dazu aufzufordern, bei Angebotsabgabe fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen

oder zu vervollständigen. Hinweis: Dies gilt nicht für leistungsbezogene Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen und grundsätzlich auch für Preisangaben. Preisangaben dürfen nicht nachgefordert werden, es sei denn, es handelt sich um unwesentliche Einzelpositionen, deren Einzelpreise den Gesamtpreis nicht verändern oder die Wertungsreihenfolge und den Wettbewerb nicht beeinträchtigen. Die nachgeforderten Unterlagen, sind in diesem Fall binnen angemessener Nachfrist ab Aufforderung über die Vergabeplattform „subreport ELViS“ einzureichen. Die o.g. formellen Anforderungen gelten entsprechend. Angebote, die nicht die geforderten oder nachgeforderten Unterlagen enthalten, werden ausgeschlossen (§ 57 Abs. 1 Nr. 2 VgV).

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 24/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Vergabekammer des Bundes

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Vergabekammer des Bundes

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registreringsnummer: Leitweg-ID 992-80035-45

Postadresse: Markgrafenstr. 22

By: Berlin

Postnummer: 10117

Landsdel (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefon: 0231 55570

Internetadresse: <https://www.big-direkt.de>

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Vergabekammer des Bundes

Registreringsnummer: Leitweg-ID 991-02380-92

By: Bonn

Postnummer: 53123

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

By: Bonn

Postnummer: 53119

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Telefon: +49228996100

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 1d70ac73-ffc6-46cc-b078-90980b453efd - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 24/08/2026 10:19:42 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: tysk

Bekendtgørelsesnummer: 589901-2026

EUT-S-nummer: 164/2026

Offentliggørelsesdato: 26/08/2026