

307320-2026 - Ergebnis

Deutschland – Dienstleistungen von medizinischem Personal – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 86/2026 05/05/2026

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Handelskrankenkasse (hkk)

E-Mail: vergabe@spectrumk.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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).

Kennung des Verfahrens: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Interne Kennung: hkk-2026/03

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 85141000 Dienstleistungen von medizinischem Personal

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center, 85100000 Dienstleistungen des Gesundheitswesens

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Bremen

Postleitzahl: 28195

Land, Gliederung (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: 24/7 Kundenservice

Beschreibung: 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 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.

Interne Kennung: LOT-0001

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Stadt: Bremen, bundesweit, Ausland

Postleitzahl: 28195

Land, Gliederung (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 72 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: nnerhalb 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).

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: spectrumK GmbH

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: LOT-0002

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 85141000 Dienstleistungen von medizinischem Personal

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Stadt: Bremen, bundesweit, Ausland

Postleitzahl: 28195

Land, Gliederung (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 72 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: nnerhalb 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).

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: spectrumK GmbH

5.1. Los: LOT-0003

Titel: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Beschreibung: 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.
Interne Kennung: LOT-0003

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 85100000 Dienstleistungen des Gesundheitswesens

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Stadt: Bremen, bundesweit, Ausland

Postleitzahl: 28195

Land, Gliederung (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 72 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: nnerhalb 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).

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: spectrumK GmbH

6. Ergebnisse

Wert aller in dieser Bekanntmachung vergebenen Verträge: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Sonstiges öffentliches Interesse

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0001

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: walter services GmbH

Angebot:

Kennung des Angebots: TEN-0001

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0001

Wert des Angebots: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Sonstiges öffentliches Interesse

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: CON-0001

Datum des Vertragsabschlusses: 04/05/2026

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 6

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 6

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Kleinst-, kleinen oder mittleren Unternehmen

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0002

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde kein Wettbewerbsgewinner ermittelt, und der Wettbewerb ist abgeschlossen.

Grund, warum kein Gewinner ausgewählt wurde: Sonstiges

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht
Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 3
Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Kleinst-, kleinen oder mittleren Unternehmen
Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 2

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0003

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: vitaservices GmbH & Co.KG

Angebot:

Kennung des Angebots: TEN-0002

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0003

Wert des Angebots: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Sonstiges öffentliches Interesse

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: CON-0002

Datum des Vertragsabschlusses: 04/05/2026

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 2

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 2

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Kleinst-, kleinen oder mittleren Unternehmen

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 2

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: Handelskrankenkasse (hkk)

Registrierungsnummer: 591103701

Postanschrift: Martinstraße 26

Stadt: Bremen

Postleitzahl: 28195

Land, Gliederung (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Vergabestelle spectrumK

E-Mail: vergabe@spectrumk.de

Telefon: +49 30586945-0

Internetadresse: <http://www.hkk.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-7003

Offizielle Bezeichnung: spectrumK GmbH

Registrierungsnummer: 591103701
Postanschrift: Otto-Ostrowski-Straße 5
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10249
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Internetadresse: <http://www.spectrumk.de>

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes
Registrierungsnummer: 0
Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53113
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0
Internetadresse: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: vitaservices GmbH & Co.KG
Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Mittleres Unternehmen
Registrierungsnummer: DE 231573503
Postanschrift: Reichenhainer Straße 29a
Stadt: Chemnitz
Postleitzahl: 09126
Land, Gliederung (NUTS): Chemnitz, Kreisfreie Stadt (DED41)
Land: Deutschland
E-Mail: bid-office@vitagroup.ag
Telefon: +49 3712730301
Fax: 0621 1218490

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Wirtschaftlicher Eigentümer:

Gewinner dieser Lose: LOT-0003

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: walter services GmbH
Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Großunternehmen
Registrierungsnummer: DE 217358396
Postanschrift: Eduard-Rhein-Str. 58
Stadt: Königswinter
Postleitzahl: 53639

Land, Gliederung (NUTS): Rhein-Sieg-Kreis (DEA2C)

Land: Deutschland

E-Mail: vertrieb@walterservices.com

Telefon: +49 22449134000

Fax: +49 2244 9134 000

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Wirtschaftlicher Eigentümer:

Gewinner dieser Lose: LOT-0001

8.1. ORG-7005

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

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

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

45a6be60-70c7-4985-9cea-6404f76bf44f-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Korrektur – Beschaffer

Beschreibung

:

Compare Version

10.1. Änderung

Abschnittskennung: ORG-0002

10.1. Änderung

Abschnittskennung: ORG-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: UBO-0002

10.1. Änderung

Abschnittskennung: UBO-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: TPA-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: TPA-0002

10.1. Änderung

Abschnittskennung: CON-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: CON-0002

10.1. Änderung

Abschnittskennung: TEN-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: TEN-0002

10.1. Änderung

Abschnittskennung: RES-0001

10.1. Änderung

Abschnittskennung: RES-0003

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 79744925-3a90-4646-8ff5-c98854b2d09d - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder

Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 29

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 04/05/2026 14:50:13 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 307320-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 86/2026

Datum der Veröffentlichung: 05/05/2026