

589901-2026 - Διαγωνισμός

Γερμανία – Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων – Kernzeitentelefonie

OJ S 164/2026 26/08/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Email: ausschreibungen@big-direkt.de

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Υγεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Kernzeitentelefonie

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 9410dc4d-f731-4baf-b7be-43e6d6517d43

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Χώρα: Γερμανία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

vgn -

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη

Σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα: Dieser und weitere Ausschlussgründe siehe Anlage "Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: Kernzeitentelefonie

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: LOT-0001 BO-7251

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Χώρα: Γερμανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Άλλη διάρκεια: Αγνωστος

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): όχι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Εγγραφή σε εμπορικό μητρώο

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: γερμανικά
Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.subreport.de/E93358285>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.subreport.de/E93358285>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γερμανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 24/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 67 Ημέρες

Πληροφορίες που μπορούν να συμπληρωθούν μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής :

Κατά τη διακριτική ευχέρεια του αγοραστή, όλα τα έγγραφα σχετικά με τον προσφέροντα που λείπουν μπορούν να υποβληθούν αργότερα.

Πρόσθετες πληροφορίες: 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).

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 24/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Vergabekammer des Bundes

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής:

Vergabekammer des Bundes

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Αριθμός καταχώρισης: Leitweg-ID 992-80035-45

Ταχυδρομική διεύθυνση: Markgrafenstr. 22

Πόλη: Berlin

Ταχυδρομικός κώδικας: 10117

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Berlin (DE300)

Χώρα: Γερμανία

Email: ausschreibungen@big-direkt.de

Τηλέφωνο: 0231 55570

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.big-direkt.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Vergabekammer des Bundes

Αριθμός καταχώρισης: Leitweg-ID 991-02380-92

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53123

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Χώρα: Γερμανία

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. **ORG-0003**

Επίσημη ονομασία: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Αριθμός καταχώρισης: 0204:994-DOEVD-83

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53119

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Χώρα: Γερμανία

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Τηλέφωνο: +49228996100

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 1d70ac73-ffc6-46cc-b078-90980b453efd - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 24/08/2026 10:19:42 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γερμανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 589901-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 164/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 26/08/2026