

141512-2026 - Competition

Germany – Services provided by medical personnel – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

**Contract or concession notice – standard regime
Services**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Handelskrankenkasse (hkk)

Email: vergabe@spectrumk.de

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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).

Procedure identifier: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Internal identifier: hkk-2026/03

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 85141000 Services provided by medical personnel

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre, 85100000 Health services

2.1.2. Place of performance

Town: Bremen

Postcode: 28195

Country subdivision (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 3

Terms of contract:

Maximum number of lots for which contracts can be awarded to one tenderer: 3

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice, Procurement Document

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

Corruption:

Participation in a criminal organisation:

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:

Breaching of obligations in the fields of environmental law:

Money laundering or terrorist financing:

Fraud:

Child labour and including other forms of trafficking in human beings:

Insolvency:

Breaching of obligations in the fields of labour law:

Assets being administered by liquidator:

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:

Grave professional misconduct:

Early termination, damages, or other comparable sanctions:

Breaching of obligations in the fields of social law:

Breaching obligation relating to payment of social security contributions:

Business activities are suspended:

Breaching obligation relating to payment of taxes:

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:

5. Lot**5.1. Lot: LOT-0001**

Title: 24/7 Kundenservice

Description: 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.

Internal identifier: LOT-0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Town: Bremen, bundesweit, Ausland

Postcode: 28195

Country subdivision (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 4

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <http://www.smaby.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of tenders: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: siehe Vergabeunterlagen

Information about public opening:

Opening date: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Bundes

Information about review deadlines: 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).

Organisation providing additional information about the procurement procedure: spectrumK GmbH

Organisation receiving requests to participate: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0002

Title: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Description: 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.
Internal identifier: LOT-0002

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 85141000 Services provided by medical personnel

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Town: Bremen, bundesweit, Ausland

Postcode: 28195

Country subdivision (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 4

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Price

Name: Preis
Description: Preis
Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)
Award criterion number: 60

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German
Address of the procurement documents: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <http://www.smaby.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of tenders: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: siehe Vergabeunterlagen

Information about public opening:

Opening date: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Bundes

Information about review deadlines: 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).

Organisation providing additional information about the procurement procedure: spectrumK GmbH

Organisation receiving requests to participate: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0003

Title: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

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

Internal identifier: LOT-0003

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 85100000 Health services

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Town: Bremen, bundesweit, Ausland

Postcode: 28195

Country subdivision (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 4

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <http://www.smaby.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of tenders: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: siehe Vergabeunterlagen

Information about public opening:

Opening date: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Bundes

Information about review deadlines: 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).

Organisation providing additional information about the procurement procedure: spectrumK GmbH

Organisation receiving requests to participate: SpectrumK GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Official name: Handelskrankenkasse (hkk)

Registration number: 591103701

Postal address: Martinistraße 26

Town: Bremen

Postcode: 28195

Country subdivision (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Country: Germany

Contact point: Vergabestelle spectrumK

Email: vergabe@spectrumk.de

Telephone: +49 30586945-0

Internet address: <http://www.hkk.de>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-7002

Official name: SpectrumK GmbH

Registration number: 591103701

Postal address: Otto-Ostrowski-Straße 5

Town: Berlin

Postcode: 10249

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Contact point: Vergabestelle SpectrumK

Email: vergabe@spectrumk.de

Telephone: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Internet address: <http://www.spectrumk.de>

Roles of this organisation:

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-7003

Official name: spectrumK GmbH

Registration number: 591103701

Postal address: Otto-Ostrowski-Straße 5

Town: Berlin

Postcode: 10249

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Email: vergabe@spectrumk.de

Telephone: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Internet address: <http://www.spectrumk.de>

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Bundes

Registration number: 0

Postal address: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Town: Bonn

Postcode: 53113

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 228-9499-0

Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-7005

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 141512-2026

OJ S issue number: 42/2026

Publication date: 02/03/2026