

## 307320-2026 - Result

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

OJ S 86/2026 05/05/2026

Contract or concession award notice – standard regime - Change notice  
Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Handelskrankenkasse (hkk)

Email: [vergabe@spectrumk.de](mailto: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 -

### 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 Sekretariatservices 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**

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

#### **5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **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

#### 5.1.15. 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: 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 providing additional information about the procurement procedure: 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**

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

#### **5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **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

#### **5.1.15. 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: 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 providing additional information about the procurement procedure: 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 Auftragnehmerin 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**

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

#### **5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **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

#### **5.1.15. 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

## 6. Results

---

Value of all contracts awarded in this notice: unpublished

Justification code: Other public interest

### 6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

#### 6.1.2. Information about winners

##### Winner:

Official name: walter services GmbH

##### Tender:

Tender identifier: TEN-0001

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: unpublished

Justification code: Other public interest

Subcontracting: No

##### Contract information:

Identifier of the contract: CON-0001

Date of the conclusion of the contract: 04/05/2026

#### 6.1.4. Statistical information

##### Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 6

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 6

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 3

### 6.1. Result lot identifier: LOT-0002

Winner selection status: No winner was chosen and the competition is closed.

The reason why a winner was not chosen: Other

#### 6.1.4. Statistical information

##### Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 3

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 3

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 2

**6.1. Result lot identifier: LOT-0003**

Winner selection status: At least one winner was chosen.

**6.1.2. Information about winners**

**Winner:**

Official name: vitaservices GmbH & Co.KG

**Tender:**

Tender identifier: TEN-0002

Identifier of lot or group of lots: LOT-0003

Value of the tender: unpublished

Justification code: Other public interest

Subcontracting: No

**Contract information:**

Identifier of the contract: CON-0002

Date of the conclusion of the contract: 04/05/2026

**6.1.4. Statistical information**

**Received tenders or requests to participate:**

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 2

## 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](mailto:vergabe@spectrumk.de)

Telephone: +49 30586945-0

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

**Roles of this organisation:**

Buyer

**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](mailto: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](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)  
Telephone: +49 228-9499-0  
Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

**Roles of this organisation:**

Review organisation

**8.1. ORG-0002**

Official name: vitaservices GmbH & Co.KG  
Size of the economic operator: Medium  
Registration number: DE 231573503  
Postal address: Reichenhainer Straße 29a  
Town: Chemnitz  
Postcode: 09126  
Country subdivision (NUTS): Chemnitz, Kreisfreie Stadt (DED41)  
Country: Germany  
Email: [bid-office@vitagroup.ag](mailto:bid-office@vitagroup.ag)  
Telephone: +49 3712730301  
Fax: 0621 1218490

**Roles of this organisation:**

Tenderer

**Beneficial owner:**

**Winner of these lots: LOT-0003**

**8.1. ORG-0001**

Official name: walter services GmbH  
Size of the economic operator: Large  
Registration number: DE 217358396  
Postal address: Eduard-Rhein-Str. 58  
Town: Königswinter  
Postcode: 53639  
Country subdivision (NUTS): Rhein-Sieg-Kreis (DEA2C)  
Country: Germany  
Email: [vertrieb@walterservices.com](mailto:vertrieb@walterservices.com)  
Telephone: +49 22449134000  
Fax: +49 2244 9134 000

**Roles of this organisation:**

Tenderer

**Beneficial owner:****Winner of these lots: LOT-0001****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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telephone: +49228996100

**Roles of this organisation:**

TED eSender

**10. Change**

---

Version of the previous notice to be changed

:

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

Main reason for change

:

Buyer correction

Description

:

Compare Version

**10.1. Change**

Section identifier: ORG-0002

**10.1. Change**

Section identifier: ORG-0001

**10.1. Change**

Section identifier: UBO-0002

**10.1. Change**

Section identifier: UBO-0001

**10.1. Change**

Section identifier: TPA-0001

**10.1. Change**

Section identifier: TPA-0002

**10.1. Change**

Section identifier: CON-0001

**10.1. Change**

Section identifier: CON-0002

**10.1. Change**

Section identifier: TEN-0001

**10.1. Change**

Section identifier: TEN-0002

**10.1. Change**

Section identifier: RES-0001

**10.1. Change**

Section identifier: RES-0003

## Notice information

---

Notice identifier/version: 79744925-3a90-4646-8ff5-c98854b2d09d - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 04/05/2026 14:50:13 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 307320-2026

OJ S issue number: 86/2026

Publication date: 05/05/2026