

## 428051-2026 - Result

Germany – Sickness benefits – Telefonie und Sachbearbeitung

OJ S 118/2026 22/06/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten

Email: [Vergabe.FFM@kvb.bund.de](mailto:Vergabe.FFM@kvb.bund.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: Telefonie und Sachbearbeitung

Description: Auftragsgegenstand sind Leistungen für die Unterstützung der KVB in Hinblick auf die telefonische Kundenberatung (Los 1) und die vorbereitende Sachbearbeitung von Erstattungsanträgen (Los 2). Optional enthält Los 2 außerdem Leistungen zur Nachbearbeitung (Überlauf) elektronischer Datensätze im Rahmen des sog. Inputmanagement der KVB.

Procedure identifier: 24068801-afd4-4646-af01-704dad9202a6

Internal identifier: KVB-2026-0001

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 75311000 Sickness benefits

##### 2.1.2. Place of performance

Town: Frankfurt

Postcode: 60487

Country subdivision (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Country: Germany

##### 2.1.4. General information

###### Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

Applicable cross-border law: 1. Mindestanforderung: Erklärung des Bieters / ggf. jedes Mitglieds der Bietergemeinschaft / ggf. jedes einfachen Nachunternehmers / ggf. jedes eignungsrelevanten Nachunternehmers, dass keiner der in den §§ 123, 124 GWB genannten Ausschlussgründe vorliegt, Formblatt 7, VGU Teil 2 A/B. 2. Mindestanforderung: Erklärung der o.g. Beteiligten zur Umsetzung von Artikel 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine

destabilisieren, in der Fassung des Artikel 1 Ziffer 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022. Zur Erklärung und Führung des Nachweises, dass die vorstehend genannten Mindestanforderungen 1. und 2. erfüllt sind, genügt grundsätzlich eine Eigenerklärung gemäß Formblatt 7, VGU Teil 2 A/B. Die AG behält sich vor, ggf. im Zuge der Prüfung und Wertung des Angebotes unter Setzung einer kurzen Frist die Vorlage geeigneter weiterer Nachweise zu verlangen.

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Title: Telefonie

Description: Auftragsgegenstand sind Leistungen für die Unterstützung der KVB in Hinblick auf die telefonische Kundenberatung.

Internal identifier: LOT-0001

#### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

##### Options:

Description of the options: Der Vertrag verlängert sich danach zwei (2) Mal um je ein (1) Jahr.

#### 5.1.2. Place of performance

Town: Frankfurt

Postcode: 60487

Country subdivision (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Country: Germany

#### 5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/10/2026

Duration end date: 30/09/2029

#### 5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

#### 5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

Additional information: 1. Mindestanforderungen an das Personal und die technische Ausstattung Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss bei Leistungsbeginn und sodann für die Dauer der Vertragslaufzeit entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung und der Vertragsbedingungen (Vergabeunterlagen, Teil 3 und 4 A) über das für die sach- und vertragsgemäße Erbringung der vorliegend zu vergebenden Telefonie-Leistungen erforderliche hinreichend qualifizierte Personal in hinreichender Anzahl, die technische Ausstattung und die Materialien unter Einhaltung der in den Vergabeunterlagen gestellten Anforderungen verfügen. Gleichfalls ist entsprechend hinreichendes Reservepersonal sicherzustellen. 2. Spezifische Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal a. Projektleitung und Stellvertretung sowie ggf. Teamleitung und Stellvertretung Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss zum Nachweis der personellen Anforderungen an die Eignung mit der Eigenerklärung auf der Grundlage dieses Formblatts bestätigen, dass er / sie über eine Projektleitung und stellvertretende Projektleitung verfügen wird (siehe 4.4.2

Leistungsbeschreibung, VGU Teil 3). Sollte der AN mehr als ein Team einsetzen, sind neben der Projektleitung auch Teamleitungen und ihre Stellvertretungen zu benennen. Die

Teamleitungen sind v.a. für alle tagesgeschäftsbezogenen Fragen aus dem Team verantwortlich (siehe 4.4.3 Leistungsbeschreibung, VGU Teil 3). Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss spätestens 6 Wochen vor Leistungsbeginn unaufgefordert die für den Einsatz vorgesehene Projektleitung und ihre Stellvertretung sowie ggf. die Teamleitung und ihre Stellvertretung namentlich benennen und deren Qualifizierung und Erfahrung mitteilen. Für die Projektleitung und ihre Vertretung sowie ggf. für die Teamleitung und ihre Stellvertretung muss der Bieter / die Bietergemeinschaft zusammen mit der namentlichen Benennung spätestens 6 Wochen vor Leistungsbeginn unaufgefordert einen aussagekräftigen Lebenslauf vorlegen. Der Lebenslauf muss mindestens die Inhalte haben, die für die Überprüfung erforderlich sind, dass die an dieses Personal in den vorliegenden Vergabeunterlagen gestellten Mindestanforderung erfüllt sind. Die Projektleitung und seine Vertretung sowie ggf. die Teamleitung und ihre Stellvertretung müssen jeweils bis zum Ende der Angebotsfrist mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in einer vergleichbaren Position haben. Die Personen müssen mindestens über Deutsch-Kenntnisse in Wort und Schrift des Levels C2 verfügen. Sämtliche vorstehend genannten Angaben können auf freiwilliger Basis bereits mit dem Angebot gemacht werden, was erwünscht ist. b. Personal / Call-Center-Agents Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss folgende Anforderungen in Hinblick auf das als Call-Center-Agents einzusetzende Personal erfüllen: • Namentliche Benennung des vorgesehenen Personals bereits im Angebot auf freiwilliger Basis; • Bereits im Angebot ist die Anzahl der jeweils täglich für die Erbringung der Telefonie-Leistungen vorgesehenen Personen anzugeben. • Ausgeprägte Erfahrung in der telefonischen Beratung von Kunden (Kommunikations- und Servicekompetenz) • Spezifische Kenntnisse in der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ), der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) und dem Elften Sozialgesetzbuch (SGBXI) sind wünschenswert. • Erfahrungen im deutschen Sozial- und Versicherungswesen (z. B. Gesetzliche Krankenversicherung, Private Krankenversicherung, sonstige Komposit- oder Personenversicherung etc.) sind erforderlich. • Mindestens zwei (2) Jahre Berufserfahrung in Bezug auf die Erbringung vergleichbarer Telefonie-Leistungen, dies ist auf Nachfrage schriftlich nachzuweisen. • Deutsch-Kenntnisse in Wort und Schrift, mindestens C1, damit eine mündliche Verständigung und schriftliche Notizen / Korrespondenz problemlos möglich sind. Sicherer und kompetenter Umgang mit Telefonie-Geräten und PC. Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss über mindestens 60 Call-Center-Agents verfügen, welche die in den Vergabeunterlagen gestellten Anforderungen erfüllen; dies ist auf Nachfrage schriftlich nachzuweisen. Bei den vorstehend genannten Anforderungen (1. und 2.) handelt es sich um Mindestanforderungen. Diese Mindestanforderungen werden Vertragsbestandteil (VGU Teil 4 A), so wie sie in VGU Teil 2 A, Formblatt 10, inhaltlich als erfüllt bestätigt werden. Zur Führung des Nachweises, dass die vorstehend genannten Mindestanforderungen erfüllt sind, genügt für Nr. 1 und Nr. 2 grundsätzlich die Abgabe einer Eigenerklärung gemäß Formblatt 11 zusammen mit dem Angebot. Die AG behält sich vor, die Erfüllung der Mindestanforderungen vor der Erteilung des Zuschlags auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und dafür kurzfristig geeignete Nachweise zum Beleg zu verlangen. Die Anforderungen von entsprechenden Nachweisen kann insbesondere kurzfristig vor der Erteilung des Zuschlags innerhalb von maximal ca. 6 Kalendertagen erfolgen.

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

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **5.1.10. Award criteria**

##### **Criterion:**

Type: Quality

Name: Qualität

Description: Auftragsbezogenes Konzept zur Vorbereitung, Aufnahme und Durchführung der Leistungserbringung sowie zur Schulung der Mitarbeiter, Qualitätssicherung und zur nachhaltigen und innovativen Leistungserbringung während der Vertragsleistungszeit, siehe unten Ziffer 18.1.1. und VGU Teil 2 A, Formblatt 13.

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

Award criterion number: 40

**Criterion:**

Type: Price

Name: Preis

Description: Jährlicher Gesamtangebotspreis Telefonie-Leistungen auf Basis der Angaben des Bieters im Preisblatt, VGU Teil 2 A, Formblatt 14.

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: Bundeskartellamt -Vergabekammer-

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten

Organisation providing more information on the review procedures: Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten

**5.1. Lot: LOT-0002**

Title: Sachbearbeitung

Description: Auftragsgegenstand sind Leistungen für die Unterstützung der KVB in Hinblick auf die vorbereitende Sachbearbeitung von Erstattungsanträgen. Optional enthält Los 2 außerdem Leistungen zur Nachbearbeitung (Überlauf) elektronischer Datensätze im Rahmen des sog.

Inputmanagement der KVB.

Internal identifier: LOT-0002

**5.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 75122000 Administrative healthcare services

**Options:**

Description of the options: Der Vertrag verlängert sich danach zwei (2) Mal um je ein (1) Jahr.

**5.1.2. Place of performance**

Town: Frankfurt

Postcode: 60487

Country subdivision (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Country: Germany

**5.1.3. Estimated duration**

Start date: 01/10/2026

Duration end date: 30/09/2029

**5.1.4. Renewal**

Maximum renewals: 2

### 5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

Additional information: 1. Mindestanforderungen an das Personal und die technische Ausstattung Der Bieter / die Bietergemeinschaft muss bei Leistungsbeginn und sodann für die Dauer der Vertragslaufzeit entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung und der Vertragsbedingungen (Vergabeunterlagen, Teil 3 und 4 B) über das für die sach- und vertragsgemäße Erbringung der vorliegend zu vergebenden Sachbearbeitungs-Leistungen erforderliche hinreichend qualifizierte Personal in hinreichender Anzahl, die technische Ausstattung und die Materialien unter Einhaltung der in den Vergabeunterlagen gestellten Anforderungen verfügen. Gleichfalls ist entsprechend hinreichendes Reservepersonal sicherzustellen. 2. Spezifische Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal a. Projektleitung und Stellvertretung sowie ggf. Teamleitung und Stellvertretung Der Bieter muss zum Nachweis der personellen Anforderungen an die Eignung mit der Eigenerklärung auf der Grundlage dieses Formblatts bestätigen, dass er über eine Projektleitung und stellvertretende Projektleitung verfügen wird (siehe 4.4.2 Leistungsbeschreibung, VGU Teil 3). Sollte der AN mehr als ein Team einsetzen, sind neben der Projektleitung auch Teamleitungen und ihre Stellvertretungen zu benennen. Die Teamleitungen sind v.a. für alle tagesgeschäftsbezogenen Fragen aus dem Team verantwortlich (siehe 4.4.3 Leistungsbeschreibung, VGU Teil 3). Der Bieter muss spätestens 6 Wochen vor Leistungsbeginn unaufgefordert die für den Einsatz vorgesehene Projektleitung und ihre Stellvertretung sowie ggf. die Teamleitung und ihre Stellvertretung namentlich benennen und deren Qualifizierung und Erfahrung mitteilen. Für die Projektleitung und ihre Vertretung sowie ggf. für die Teamleitung und ihre Stellvertretung muss er zusammen mit der namentlichen Benennung spätestens 6 Wochen vor Leistungsbeginn unaufgefordert einen aussagekräftigen Lebenslauf vorlegen. Der Lebenslauf muss mindestens die Inhalte haben, die für die Überprüfung erforderlich sind, dass die an dieses Personal in den vorliegenden Vergabeunterlagen gestellten Mindestanforderung erfüllt sind. Die Projektleitung und seine Vertretung sowie ggf. die Teamleitung und ihre Stellvertretung müssen jeweils bis zum Ende der Angebotsfrist mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in einer vergleichbaren Position haben. Die Personen müssen mindestens über Deutsch-Kenntnisse in Wort und Schrift des Levels C2 verfügen. Sämtliche vorstehend genannten Angaben können auf freiwilliger Basis bereits mit dem Angebot gemacht werden, was erwünscht ist. b. Personal Folgende Anforderungen muss der Bieter in Hinblick auf das zur Sachbearbeitung einzusetzende Personal erfüllen: • Namentliche Benennung des vorgesehenen Personals bereits im Angebot auf freiwilliger Basis; • Bereits im Angebot ist die Anzahl der jeweils täglich für die Erbringung der Sachbearbeitungs-Leistungen vorgesehenen Personen anzugeben; • Ausgeprägte Erfahrung in der Erbringung vergleichbarer Sachbearbeitungs-Leistungen; • Spezifische Kenntnisse in der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ), der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) und dem Elften Sozialgesetzbuch (SGBXI) sind wünschenswert; • Erfahrungen im deutschen Sozial- und Versicherungswesen (z.B. Gesetzliche Krankenversicherung, Private Krankenversicherung, sonstige Komposit- oder Personenversicherung etc.) sind erforderlich; • Mindestens zwei (2) Jahre Berufserfahrung in Bezug auf die Erbringung vergleichbarer Sachbearbeitungs-Leistungen, dies ist auf Nachfrage schriftlich nachzuweisen; • Deutsch-Kenntnisse in Wort und Schrift, mindestens C1, damit eine mündliche Verständigung und schriftliche Notizen / Korrespondenz problemlos möglich sind; • Sicherer und kompetenter Umgang mit der für die Erbringung der Sachbearbeitungs-Leistungen erforderlichen technischen Ausstattung; Der Bieter muss über mindestens hinreichende Zahl von Sachbearbeitern verfügen, welche die in den Vergabeunterlagen

gestellten Anforderungen erfüllen; dies ist auf Nachfrage schriftlich nachzuweisen. Bei den vorstehend genannten Anforderungen (1. und 2.) handelt es sich um Mindestanforderungen. Diese Mindestanforderungen werden Vertragsbestandteil (VGU Teil 4 B), so wie sie in VGU Teil 2 B, Formblatt 10, inhaltlich als erfüllt bestätigt werden. Zur Führung des Nachweises, dass die vorstehend genannten Mindestanforderungen erfüllt sind, genügt für Nr. 1 und Nr. 2 grundsätzlich die Abgabe einer Eigenerklärung gemäß Formblatt 11 zusammen mit dem Angebot. Die AG behält sich vor, die Erfüllung der Mindestanforderungen vor der Erteilung des Zuschlags auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und dafür kurzfristig geeignete Nachweise zum Beleg zu verlangen. Die Anforderungen von entsprechenden Nachweisen kann insbesondere kurzfristig vor der Erteilung des Zuschlags innerhalb von maximal ca. 6 Kalendertagen erfolgen.

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

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **5.1.10. Award criteria**

##### **Criterion:**

Type: Quality

Name: Qualität

Description: Auftragsbezogenes Konzept zur Vorbereitung, Aufnahme und Durchführung der Leistungserbringung sowie zur Schulung der Mitarbeiter, Qualitätssicherung und zur nachhaltigen und innovativen Leistungserbringung während der Vertragsleistungszeit, siehe unten Ziffer 18.1.1. und VGU Teil 2 B, Formblatt 13.

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

Award criterion number: 40

##### **Criterion:**

Type: Price

Name: Preis

Description: Jährlicher Gesamtangebotspreis Sachbearbeitungsleistungen auf Basis der Angaben des Bieters im Preisblatt, VGU Teil 2 B, Formblatt 14.

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: Bundeskartellamt -Vergabekammer-

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten

Organisation providing more information on the review procedures: Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten

## **6. Results**

---

Value of all contracts awarded in this notice: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

### **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: aLIVE-Service GmbH

**Tender:**

Tender identifier: TEN-0001

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

Subcontracting: No

**Contract information:**

Identifier of the contract: CON-0001

Date of the conclusion of the contract: 16/06/2026

#### 6.1.4. Statistical information

**Received tenders or requests to participate:**

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 4

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 1

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

Number of tenders or requests to participate received: 0

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

Winner selection status: At least one winner was chosen.

#### 6.1.2. Information about winners

**Winner:**

Official name: MediaKom GmbH und Co. KG

**Tender:**

Tender identifier: TEN-0002

Identifier of lot or group of lots: LOT-0002

Value of the tender: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

Subcontracting: No

**Contract information:**

Identifier of the contract: CON-0002

Date of the conclusion of the contract: 16/06/2026

#### 6.1.4. Statistical information

**Received tenders or requests to participate:**

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 4

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 1

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

Number of tenders or requests to participate received: 0

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-7001

Official name: Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten  
Registration number: 992-80083-95  
Postal address: Salvador-Allende-Straße 7  
Town: Frankfurt  
Postcode: 60487  
Country subdivision (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)  
Country: Germany  
Email: [Vergabe.FFM@kvb.bund.de](mailto:Vergabe.FFM@kvb.bund.de)  
Telephone: +49 69 24703 0  
Internet address: [www.kvb.bund.de](http://www.kvb.bund.de)

**Roles of this organisation:**

Buyer  
Organisation providing additional information about the procurement procedure

**8.1. ORG-7004**

Official name: Bundeskartellamt -Vergabekammer-  
Registration number: T:04131153308  
Postal address: Kaiser-Friedrich-Str. 16  
Town: Bonn  
Postcode: 53113  
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)  
Country: Germany  
Email: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)  
Fax: +49 228-9499-163

**Roles of this organisation:**

Review organisation

**8.1. ORG-7005**

Official name: Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten  
Registration number: 992-80083 -95  
Town: Frankfurt am Main  
Postcode: 60487  
Country subdivision (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)  
Country: Germany  
Email: [Vergabe.FFM@kvb.bund.de](mailto:Vergabe.FFM@kvb.bund.de)

**Roles of this organisation:**

Organisation providing more information on the review procedures

**8.1. ORG-0002**

Official name: MediaKom GmbH und Co. KG  
Size of the economic operator: Large  
Registration number: DE250820545  
Postal address: Kampenwandstr. 81  
Town: Aschau  
Postcode: 83229  
Country subdivision (NUTS): Rosenheim, Landkreis (DE21K)  
Country: Germany  
Email: [sascha.mocken-nardon@mediakom-online.de](mailto:sascha.mocken-nardon@mediakom-online.de)

Telephone: +49 171-9738124

Fax: +49 171-973810

**Roles of this organisation:**

Tenderer

**Beneficial owner:**

**Winner of these lots: LOT-0002**

#### 8.1. ORG-0001

Official name: aLIVE-Service GmbH

Size of the economic operator: Large

Registration number: DE250820545

Postal address: Gustav-Ricker-St. 62

Town: Magdeburg

Postcode: 39120

Country subdivision (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

Country: Germany

Email: [martin.behmann@googlemail.com](mailto:martin.behmann@googlemail.com)

Telephone: +49 17631282955

Fax: +49 1763128290

**Roles of this organisation:**

Tenderer

**Beneficial owner:**

**Winner of these lots: LOT-0001**

#### 8.1. ORG-7006

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

## Notice information

---

Notice identifier/version: 3a82a873-fa2a-481f-8c79-59ed60e559bd - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 19/06/2026 08:35:34 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 428051-2026

OJ S issue number: 118/2026

Publication date: 22/06/2026