

589901-2026 - Competition

Germany – Telephone-answering services – Kernzeitentelefonie

OJ S 164/2026 26/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Email: ausschreibungen@big-direkt.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: Kernzeitentelefonie

Description: 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.

Procedure identifier: 9410dc4d-f731-4baf-b7be-43e6d6517d43

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Grave professional misconduct: Dieser und weitere Ausschlussgründe siehe Anlage "Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Kernzeitentelefonie

Description: 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.

Internal identifier: LOT-0001 BO-7251

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unknown

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

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: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Berufs- oder Handelsregistrauszug (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.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: 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.

Criterion: Average yearly turnover

Description of selection criterion: 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. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://www.subreport.de/E93358285>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.subreport.de/E93358285>

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: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 24/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 67 Days

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: 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).

Information about public opening:

Opening date: 24/09/2026 10:01:00 (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

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Bundes

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registration number: Leitweg-ID 992-80035-45

Postal address: Markgrafenstr. 22

Town: Berlin

Postcode: 10117

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

Email: ausschreibungen@big-direkt.de

Telephone: 0231 55570

Internet address: <https://www.big-direkt.de>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer des Bundes

Registration number: Leitweg-ID 991-02380-92

Town: Bonn

Postcode: 53123

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

Country: Germany

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

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: 1d70ac73-ffc6-46cc-b078-90980b453efd - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 24/08/2026 10:19:42 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 589901-2026

OJ S issue number: 164/2026

Publication date: 26/08/2026