

141512-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services prestés par le personnel médical – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services**

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Handelskrankenkasse (hkk)

Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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).

Identifiant de la procédure: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Identifiant interne: hkk-2026/03

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 85141000 Services prestés par le personnel médical

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels, 85100000 Services de santé

2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Bremen

Code postal: 28195

Subdivision pays (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Pays: Allemagne

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 3

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 3

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis, Document de marché

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale:

Corruption:

Participation à une organisation criminelle:

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental:

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme:

Fraude:

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains:

Insolvabilité:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail:

Biens administrés par un liquidateur:

Fausse déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure:

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché:

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:

Faute professionnelle grave:

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social:

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:

État de cessation d'activités:

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes:

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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.

Identifiant interne: LOT-0001

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Ville: Bremen, bundesweit, Ausland

Code postal: 28195

Subdivision pays (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Preis

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <http://www.smaby.de>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des offres: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: siehe Vergabeunterlagen

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Bundes

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: spectrumK GmbH

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: 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.

Identifiant interne: LOT-0002

5.1.1. **Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 85141000 Services prestés par le personnel médical

Options:

Description des 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. **Lieu d'exécution**

Ville: Bremen, bundesweit, Ausland

Code postal: 28195

Subdivision pays (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Pays: Allemagne

5.1.3. **Durée estimée**

Durée: 72 Mois

5.1.4. **Reconduction**

Nombre maximum de reconductions: 4

5.1.6. **Informations générales**

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. **Marché public stratégique**

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. **Critères de sélection**

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. **Critères d'attribution**

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Preis

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <http://www.smaby.de>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des offres: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: siehe Vergabeunterlagen

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Bundes

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: spectrumK GmbH

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0003

Titre: 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.

Identifiant interne: LOT-0003

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 85100000 Services de santé

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Ville: Bremen, bundesweit, Ausland

Code postal: 28195

Subdivision pays (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualität

Description: siehe 07_Bewertungsmatrix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Preis

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <http://www.smaby.de>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des offres: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: siehe Vergabeunterlagen

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Bundes

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: spectrumK GmbH

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: SpectrumK GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Nom officiel: Handelskrankenkasse (hkk)

Numéro d'enregistrement: 591103701

Adresse postale: Martinistraße 26

Ville: Bremen

Code postal: 28195

Subdivision pays (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Pays: Allemagne

Point de contact: Vergabestelle spectrumK

Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de

Téléphone: +49 30586945-0

Adresse internet: <http://www.hkk.de>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-7002

Nom officiel: SpectrumK GmbH

Numéro d'enregistrement: 591103701

Adresse postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ville: Berlin

Code postal: 10249

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

Point de contact: Vergabestelle SpectrumK

Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de

Téléphone: +49 30586945-0

Télécopieur: +49 30-586945499

Adresse internet: <http://www.spectrumk.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-7003

Nom officiel: spectrumK GmbH

Numéro d'enregistrement: 591103701

Adresse postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ville: Berlin

Code postal: 10249
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabe@spectrumk.de
Téléphone: +49 30586945-0
Télécopieur: +49 30-586945499
Adresse internet: <http://www.spectrumk.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-7004

Nom officiel: Vergabekammer des Bundes
Numéro d'enregistrement: 0
Adresse postale: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Ville: Bonn
Code postal: 53113
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vk@bundeskartellamt.bund.de
Téléphone: +49 228-9499-0
Adresse internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-7005

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83
Ville: Bonn
Code postal: 53119
Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand
Numéro de publication de l'avis: 141512-2026
Numéro de publication au JO S: 42/2026
Date de publication: 02/03/2026