

141512-2026 - Gara

Germania – Servizi prestati da personale medico – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Handelskrankenkasse (hkk)

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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).

Identificativo della procedura: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Identificativo interno: hkk-2026/03

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 85141000 Servizi prestati da personale medico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate, 85100000 Servizi sanitari

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Bremen

Codice postale: 28195

Suddivisione del paese (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Paese: Germania

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 3

Condizioni contrattuali:

Numero massimo di lotti per i quali può essere aggiudicato un appalto a un offerente: 3

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso, Documento di gara

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale:

Corruzione:

Partecipazione a un'organizzazione criminale:

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza:

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale:

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo:

Frode:

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani:

Insolvenza:

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro:

Amministrazione controllata:

False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione:

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto:

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto:

Grave illecito professionale:

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili:

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale:

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali:

Cessazione di attività:

Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte:

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche:

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: 24/7 Kundenservice

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0001

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Località: Bremen, bundesweit, Ausland

Codice postale: 28195

Suddivisione del paese (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 72 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 4

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

Descrizione: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <http://www.smaby.de>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Vergabeunterlagen

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Bundes

Informazioni sui termini per il riesame: 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).

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : spectrumK GmbH

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SpectrumK GmbH

5.1. Lotto: LOT-0002

Titolo: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0002

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 85141000 Servizi prestati da personale medico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Località: Bremen, bundesweit, Ausland

Codice postale: 28195

Suddivisione del paese (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 72 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 4

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

Descrizione: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <http://www.smaby.de>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Vergabeunterlagen

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Bundes

Informazioni sui termini per il riesame: 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).

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : spectrumK GmbH

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SpectrumK GmbH

5.1. Lotto: LOT-0003

Titolo: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0003

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 85100000 Servizi sanitari

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Località: Bremen, bundesweit, Ausland

Codice postale: 28195

Suddivisione del paese (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 72 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 4

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

Descrizione: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <http://www.smaby.de>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Vergabeunterlagen

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Bundes

Informazioni sui termini per il riesame: 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).

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : spectrumK GmbH

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SpectrumK GmbH

8. Organizzazioni

8.1. ORG-7001

Nome ufficiale: Handelskrankenkasse (hkk)

Numero di registrazione: 591103701

Indirizzo postale: Martinistraße 26

Località: Bremen

Codice postale: 28195

Suddivisione del paese (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Paese: Germania

Referente: Vergabestelle spectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefono: +49 30586945-0

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-7002

Nome ufficiale: SpectrumK GmbH

Numero di registrazione: 591103701

Indirizzo postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Località: Berlin

Codice postale: 10249

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

Referente: Vergabestelle SpectrumK

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Telefono: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-7003

Nome ufficiale: spectrumK GmbH

Numero di registrazione: 591103701

Indirizzo postale: Otto-Ostrowski-Straße 5

Località: Berlin

Codice postale: 10249

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefono: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Indirizzo internet: <http://www.spectrumk.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-7004

Nome ufficiale: Vergabekammer des Bundes
Numero di registrazione: 0
Indirizzo postale: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Località: Bonn
Codice postale: 53113
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefono: +49 228-9499-0
Indirizzo internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-7005

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83
Località: Bonn
Codice postale: 53119
Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Paese: Germania
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefono: +49228996100

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco
Numero di pubblicazione dell'avviso: 141512-2026
Numero dell'edizione della GU S: 42/2026
Data di pubblicazione: 02/03/2026