

141512-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços prestados pelo pessoal médico – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Handelskrankenkasse (hkk)

Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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).

Identificador do procedimento: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Identificador interno: hkk-2026/03

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 85141000 Serviços prestados pelo pessoal médico

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas, 85100000 Serviços de saúde

2.1.2. Local de execução

Cidade: Bremen

Código postal: 28195

Subdivisão do país (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Número máximo de lotes para os quais um proponente pode apresentar propostas: 3

Condições do contrato:

Número máximo de lotes que podem ser adjudicados a um proponente no quadro de um contrato: 3

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio, Documento do concurso

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional:

Corrupção:

Participação numa organização criminosa:

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência:

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental:

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo:

Fraude:

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos:

Insolvência:

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral:

Ativos sob gestão por um liquidatário:

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento:

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação:

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação:

Falta profissional grave:

Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis:

Violação das obrigações no domínio da legislação social:

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social:

Atividades suspensas:

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos:

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas:

5. Lote**5.1. Lote: LOT-0001**

Título: 24/7 Kundenservice

Descrição: 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.

Identificador interno: LOT-0001

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Cidade: Bremen, bundesweit, Ausland

Código postal: 28195

Subdivisão do país (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 4

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualität

Descrição: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Preis

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrônica: Permitido

Endereço para apresentação: <http://www.smaby.de>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrônico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Permitido

Prazo para a recepção das propostas: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: siehe Vergabeunterlagen

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrônica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrônicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrônico: sim

5.1.15. Técnicas**Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer des Bundes

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: spectrumK GmbH

Organização que recebe pedidos de participação: SpectrumK GmbH

5.1. Lote: LOT-0002

Título: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Descrição: 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.

Identificador interno: LOT-0002

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 85141000 Serviços prestados pelo pessoal médico

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Cidade: Bremen, bundesweit, Ausland

Código postal: 28195

Subdivisão do país (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 4

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

Informações adicionais: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualität

Descrição: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Preis

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: <https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <http://www.smaby.de>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Permitido

Prazo para a receção das propostas: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: siehe Vergabeunterlagen

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer des Bundes

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: spectrumK GmbH

Organização que recebe pedidos de participação: SpectrumK GmbH

5.1. Lote: LOT-0003

Título: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Descrição: 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 Auftragnehmende verpflichtet sich darauf hinzuweisen, dass die Kosten für einen solchen Rücktransport nicht von der Krankenkasse getragen werden dürfen.

Identificador interno: LOT-0003

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 85100000 Serviços de saúde

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Cidade: Bremen, bundesweit, Ausland

Código postal: 28195

Subdivisão do país (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 4

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualität

Descrição: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Preis

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <http://www.smaby.de>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Permitido

Prazo para a receção das propostas: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: siehe Vergabeunterlagen

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer des Bundes

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: spectrumK GmbH

Organização que recebe pedidos de participação: SpectrumK GmbH

8. Organizações

8.1. ORG-7001

Nome oficial: Handelskrankenkasse (hkk)

Número de registo: 591103701

Endereço postal: Martinistraße 26

Cidade: Bremen

Código postal: 28195

Subdivisão do país (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Vergabestelle spectrumK

Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de

Telefone: +49 30586945-0

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

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-7002

Nome oficial: SpectrumK GmbH

Número de registo: 591103701

Endereço postal: Otto-Ostrowski-Straße 5

Cidade: Berlin

Código postal: 10249

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Vergabestelle SpectrumK

Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de

Telefone: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Endereço Internet: <http://www.spectrumk.de>

Funções desta organização:

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-7003

Nome oficial: spectrumK GmbH

Número de registo: 591103701

Endereço postal: Otto-Ostrowski-Straße 5

Cidade: Berlin

Código postal: 10249

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabe@spectrumk.de
Telefone: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Endereço Internet: <http://www.spectrumk.de>

Funções desta organização:

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-7004

Nome oficial: Vergabekammer des Bundes
Número de registo: 0
Endereço postal: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Cidade: Bonn
Código postal: 53113
Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefone: +49 228-9499-0
Endereço Internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-7005

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Número de registo: 0204:994-DOEVD-83
Cidade: Bonn
Código postal: 53119
Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemanha
Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão
Número de publicação do anúncio: 141512-2026
N.º de edição do JO S: 42/2026
Data de publicação: 02/03/2026