

141512-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii furnizate de personalul medical – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Handelskrankenkasse (hkk)

E-mail: vergabe@spectrumk.de

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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).

Identificatorul procedurii: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Identificator intern: hkk-2026/03

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 85141000 Servicii furnizate de personalul medical

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel, 85100000 Servicii de sănătate

2.1.2. Locul de executare

Localitate: Bremen

Cod poștal: 28195

Subdiviziunea țării (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Țara: Germania

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.5. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Numărul maxim de loturi pentru care un ofertant poate depune oferte: 3

Clauzele contractuale:

Numărul maxim de loturi pentru care se pot atribui contracte unui singur ofertant: 3

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț, Document de achiziție

Situații similare, în temeiul legislației naționale, cum ar fi falimentul:

Corupție:

Participarea la o organizație criminală:

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței:

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației de mediu:

Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului:

Frauda:

Munca copiilor și alte forme de trafic de persoane:

Insolvență:

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii:

Active administrate de lichidator:

Interpretare eronată, nedivulgare de informații, incapacitate de a furniza documentele necesare sau obținere de informații confidențiale referitoare la această procedură:

Conflict de interese care decurge din participarea la procedura de achiziții publice:

Implicare directă sau indirectă în pregătirea acestei proceduri de achiziții publice:

Abaterea profesională gravă:

Încetare anticipată, daune-interese sau alte sancțiuni comparabile:

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale:

Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale:

Activitățile economice sunt suspendate:

Încălcarea obligației de plată a impozitelor:

Infrațiuni teroriste sau infracțiuni legate de activități teroriste:

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

Titlu: 24/7 Kundenservice

Descriere: 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 Sekretariatservices 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.

Identificator intern: LOT-0001

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Localitate: Bremen, bundesweit, Ausland

Cod poștal: 28195

Subdiviziunea țării (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 72 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 4

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität

Descriere: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: Preis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <http://www.smaby.de>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: siehe Vergabeunterlagen

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer des Bundes

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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).

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: spectrumK GmbH

Organizația care primește cererile de participare: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0002

Titlu: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Descriere: 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.

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 85141000 Servicii furnizate de personalul medical

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Localitate: Bremen, bundesweit, Ausland

Cod poștal: 28195

Subdiviziunea țării (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 72 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 4

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

Informații suplimentare: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität

Descriere: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: Preis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: https://vergabeplattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <http://www.smaby.de>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: siehe Vergabeunterlagen

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer des Bundes

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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).

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: spectrumK GmbH

Organizația care primește cererile de participare: SpectrumK GmbH

5.1. Lot: LOT-0003

Titlu: Arztterminservice, Hebammenvermittlung

Descriere: 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.
Identifier intern: LOT-0003

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 85100000 Servicii de sănătate

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Localitate: Bremen, bundesweit, Ausland

Cod poștal: 28195

Subdiviziunea țării (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 72 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 4

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Qualität

Descriere: siehe 07_Bewertungsmatrix

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Preis

Descriere: Preis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Unde se găsesc documentele achiziției: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Condițiile achiziției publice**Condiții de depunere:**

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <http://www.smaby.de>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: siehe Vergabeunterlagen

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammer des Bundes

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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).
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:
spectrumK GmbH
Organizația care primește cererile de participare: SpectrumK GmbH

8. Organizații

8.1. ORG-7001

Denumire oficială: Handelskrankenkasse (hkk)
Număr de înregistrare: 591103701
Adresă poștală: Martinistraße 26
Localitate: Bremen
Cod poștal: 28195
Subdiviziunea țării (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)
Țara: Germania
Punct de contact: Vergabestelle spectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Adresa de internet: <http://www.hkk.de>
Rolurile acestei organizații:
Cumpărător

8.1. ORG-7002

Denumire oficială: SpectrumK GmbH
Număr de înregistrare: 591103701
Adresă poștală: Otto-Ostrowski-Straße 5
Localitate: Berlin
Cod poștal: 10249
Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)
Țara: Germania
Punct de contact: Vergabestelle SpectrumK
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Adresa de internet: <http://www.spectrumk.de>
Rolurile acestei organizații:
Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-7003

Denumire oficială: spectrumK GmbH
Număr de înregistrare: 591103701
Adresă poștală: Otto-Ostrowski-Straße 5
Localitate: Berlin
Cod poștal: 10249
Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)
Țara: Germania
E-mail: vergabe@spectrumk.de
Telefon: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-7004

Denumire oficială: Vergabekammer des Bundes

Număr de înregistrare: 0

Adresă poștală: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53113

Subdiviziunea țării (NUTS): Berlin (DE300)

Țara: Germania

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 228-9499-0

Adresa de internet: <http://www.bundeskartellamt.de>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-7005

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 141512-2026

Numărul ediției JO S: 42/2026

Data publicării: 02/03/2026