

141512-2026 - Konkurrensetsättning

Tyskland – Tjänster utförda av vårdpersonal – 24/7 Kundenservice, medizinisches Beratungstelefon/Videoberatung, Auslandsnotruf, die Koordination von fachärztlichen Terminen (Arztterminservice) sowie Hebammenvermittlung

OJ S 42/2026 02/03/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Handelskrankenkasse (hkk)

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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).

Förfarandets identifierare: af0bb686-0d30-437c-9866-e296e8bfde96

Intern identifierare: hkk-2026/03

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 85141000 Tjänster utförda av vårdpersonal

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral, 85100000 Hälsovårdstjänster

2.1.2. Leveransplats

Ort: Bremen

Postnummer: 28195

Del av land (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Tyskland

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Högst antal delar som en anbudsgivare kan lämna anbud för: 3

Kontraktsvillkor:

Högst antal delar för vilka kontrakt kan tilldelas en anbudsgivare: 3

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande, Upphandlingsdokument

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs:

Korruption:

Deltagande i en kriminell organisation:

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrída konkurrensen:

Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen:

Penningtvätt eller finansiering av terrorism:

Bedrägerier:

Barnarbete och andra former av människohandel:

Insolvens:

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten:

Tvångsförvaltning:

Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet:

Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet:

Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande:

Allvarligt fel i yrkesutövningen:

Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner:

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen:

Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter:

Avbruten näringsverksamhet:

Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter:

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet:

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: 24/7 Kundenservice

Beskrivning: 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 Anruferanliegens 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.

Intern identifierare: LOT-0001

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Ort: Bremen, bundesweit, Ausland

Postnummer: 28195

Del av land (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 72 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Qualität

Beskrivning: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Preis

Beskrivning: Preis

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <http://www.smaby.de>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: siehe Vergabeunterlagen

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: spectrumK GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: SpectrumK GmbH

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002

Titel: Medizinisches Beratungstelefon / Videoberatung und Auslandsnotruf

Beskrivning: 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 • Hospizberedning • Överledning till Terminavbokningsservice • Söndersökningar
till medicinska ämnen Det erbjudandet står försäkrade hos hkk på 365 dagar/år, 24
timmar om dagen till förfogande.
Intern identifierare: LOT-0002

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 85141000 Tjänster utförda av vårdpersonal

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Det avtal träder ikraft den 01.07.2026 och gäller för löptiden
av två år till den 30.06.2028 avslutad. Det förlängs automatiskt om ett
ytterligare år, om den beställaren inte senast med en frist på sex månader
till den 30.06.2028, 30.06.2029, 30.06.2030 och 30.06.2031 till beställaren i textform
avtalet avslutar. Den förlängningen sker högst en gång. Det avtal avslutas
senast den 30.06.2032, utan att det behövs en avslutning.

5.1.2. Leveransplats

Ort: Bremen, landsomfattande, utlandet

Postnummer: 28195

Del av land (NUTS): Bremen, Fristad (DE501)

Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 72 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: #Särskilt lämplig för:other-sme#

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller
innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kvalitet

Beskrivning: se 07_Bewertungsmatrix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Preis

Beskrivning: Preis

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <http://www.smaby.de>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: siehe Vergabeunterlagen

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: spectrumK GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: SpectrumK GmbH

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0003

Titel: Arzttersinservice, Hebammenvermittlung

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: LOT-0003

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 85100000 Hälsovårdstjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Ort: Bremen, bundesweit, Ausland

Postnummer: 28195

Del av land (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 72 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Qualität

Beskrivning: siehe 07_Bewertungsmatrix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Preis

Beskrivning: Preis

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://vergabepattform.smaby.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19c95025a2a-30a05bd8727601cb

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <http://www.smaby.de>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: siehe Vergabeunterlagen

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 31/03/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: spectrumK GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: SpectrumK GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-7001

Officiellt namn: Handelskrankenkasse (hkk)

Registreringsnummer: 591103701

Postadress: Martinistraße 26

Ort: Bremen

Postnummer: 28195

Del av land (NUTS): Bremen, Kreisfreie Stadt (DE501)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Vergabestelle spectrumK

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Tfn: +49 30586945-0

Webbadress: <http://www.hkk.de>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-7002

Officiellt namn: SpectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ort: Berlin

Postnummer: 10249

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Vergabestelle SpectrumK

E-postadress: vergabe@spectrumk.de

Tfn: +49 30586945-0

Fax: +49 30-586945499

Webbadress: <http://www.spectrumk.de>

Den här organisationens roller:

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-7003

Officiellt namn: spectrumK GmbH

Registreringsnummer: 591103701

Postadress: Otto-Ostrowski-Straße 5

Ort: Berlin
Postnummer: 10249
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vergabe@spectrumk.de
Tfn: +49 30586945-0
Fax: +49 30-586945499
Webbadress: <http://www.spectrumk.de>

Den här organisationens roller:

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-7004

Officiellt namn: Vergabekammer des Bundes
Registreringsnummer: 0
Postadress: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Ort: Bonn
Postnummer: 53113
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vk@bundeskartellamt.bund.de
Tfn: +49 228-9499-0
Webbadress: <http://www.bundeskartellamt.de>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-7005

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Ort: Bonn
Postnummer: 53119
Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Tyskland
E-postadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: bda47605-f520-4d70-a975-41bc51dc1904 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 27/02/2026 12:03:19 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska
Meddelandets publiceringsnummer: 141512-2026
EUT S-nummer: 42/2026
Publiceringsdatum: 02/03/2026