

# 589901-2026 - Konkurrensetsättning

Tyskland – Telefonsvarartjänster – Kernzeitentelefonie

OJ S 164/2026 26/08/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

## 1. Upphandlare

---

### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-postadress: [ausschreibungen@big-direkt.de](mailto:ausschreibungen@big-direkt.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: Kernzeitentelefonie

Beskrivning: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunftspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Diese ist mit eigenen Mitarbeitenden besetzt. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit in den Kernzeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei Telefonaten, die nicht von den Mitarbeitenden der Auftraggeberin in dieser Zeit angenommen werden können – dem sogenannten "Überlauf" -, auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen. Die Aufgabenübertragungen und Auslagerung erfolgen nach §§ 197b SGB V, 97 SGB X, d. h. bei den auszulagernden Tätigkeiten handelt es sich ausschließlich um unterstützende Hilfstätigkeiten.

Förfarandets identifierare: 9410dc4d-f731-4baf-b7be-43e6d6517d43

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

#### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

#### 2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Tyskland

#### 2.1.4. Allmänna upplysningar

**Rättslig grund:**

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

#### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Allvarligt fel i yrkesutövningen: Dieser und weitere Ausschlussgründe siehe Anlage "Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Kernzeitentelefonie

Beskrivning: Die Auftraggeberin betreibt zur Erfüllung ihrer Auskunft- und Beratungspflicht gemäß §§ 13 bis 15 SGB I eine 24 Stunden-Hotline für ihre Versicherten. Diese ist mit eigenen Mitarbeitenden besetzt. Zur Sicherstellung ihrer Erreichbarkeit in den Kernzeiten beabsichtigt die Auftraggeberin, bei Telefonaten, die nicht von den Mitarbeitenden der Auftraggeberin in dieser Zeit angenommen werden können – dem sogenannten "Überlauf" -, auf die unterstützenden Kommunikationsleistungen eines externen Service-Center-Dienstleisters zurückzugreifen. Die Aufgabenübertragungen und Auslagerung erfolgen nach §§ 197b SGB V, 97 SGB X, d. h. bei den auszulagernden Tätigkeiten handelt es sich ausschließlich um unterstützende Hilfstätigkeiten.

Intern identifizierbare: LOT-0001 BO-7251

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

#### 5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Tyskland

#### 5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet – annat: Okänd

#### 5.1.6. Allmänna upplysningar

##### Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

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

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: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

Beskrivning av urvalskriterium: Berufs- oder Handelsregistrauszug (zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als 3 Monate) Hinweise: - Bieter mit Firmensitz außerhalb Deutschlands haben gleichwertige Nachweise von Stellen des Herkunftslandes in deutscher beglaubigter Übersetzung einzureichen, - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen“ am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Anlage "Referenzliste des Unternehmens" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Referenzliste des Unternehmens" ergeben.  
Mindestanforderung Anlage "Referenzliste des Unternehmens": - Alle Referenzaufträge müssen die Erbringung von Callcenter-Leistungen betreffen. - Bei allen Referenzaufträgen darf der Beginn der Leistungsausführung zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht länger als drei Jahre zurückliegen; für laufen-de Referenzaufträge gilt die vorgenannte zeitliche Einschränkung nicht. - Ein Referenzauftrag muss zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist über einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten ausgeführt worden sein. - Ein Referenzauftrag muss sich auf die Erbringung von Leistungen für eine gesetzliche oder private Krankenversicherung oder eine private Versicherung beziehen. Nicht ausreichend ist ein Referenzauftrag aus dem Bereich der privaten Sachversicherung. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten.  
Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen" am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung gemäß Anlage "Eigenerklärung Umsatz" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Eigenerklärung Umsatz" ergeben.  
Mindestanforderung Anlage "Eigenerklärung Umsatz": - Der Gesamtumsatz muss in dem letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr mindestens EUR 300.000,00 betragen haben. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten.  
Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen" am Ende der Bewerbungsbedingungen.

#### **5.1.11. Upphandlingsdokument**

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.subreport.de/E93358285>

#### **5.1.12. Upphandlingsvillkor**

##### **Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.subreport.de/E93358285>

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: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 24/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 67 Dagar

##### **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: Die Auftraggeberin behält sich vor, Bieter nach Maßgabe des § 56 Abs. 2 und 3 VgV unter Berücksichtigung der Grundsätze der Transparenz und

Gleichbehandlung dazu aufzufordern, bei Angebotsabgabe fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen. Hinweis: Dies gilt nicht für leistungsbezogene Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen und grundsätzlich auch für Preisangaben. Preisangaben dürfen nicht nachgefordert werden, es sei denn, es handelt sich um unwesentliche Einzelpositionen, deren Einzelpreise den Gesamtpreis nicht verändern oder die Wertungsreihenfolge und den Wettbewerb nicht beeinträchtigen. Die nachgeforderten Unterlagen, sind in diesem Fall binnen angemessener Nachfrist ab Aufforderung über die Vergabeplattform „subreport ELViS“ einzureichen. Die o.g. formellen Anforderungen gelten entsprechend. Angebote, die nicht die geforderten oder nachgeforderten Unterlagen enthalten, werden ausgeschlossen (§ 57 Abs. 1 Nr. 2 VgV).

**Information om offentlig anbudsoppning:**

Öppningsdatum: 24/09/2026 10:01:00 (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

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Vergabekammer des Bundes

## 8. Organisationer

---

**8.1. ORG-0001**

Officiellt namn: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registreringsnummer: Leitweg-ID 992-80035-45

Postadress: Markgrafenstr. 22

Ort: Berlin

Postnummer: 10117

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

E-postadress: [ausschreibungen@big-direkt.de](mailto:ausschreibungen@big-direkt.de)

Tfn: 0231 55570

Webbadress: <https://www.big-direkt.de>

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare

**8.1. ORG-0002**

Officiellt namn: Vergabekammer des Bundes

Registreringsnummer: Leitweg-ID 991-02380-92

Ort: Bonn

Postnummer: 53123

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

**Den här organisationens roller:**

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

**8.1. ORG-0003**

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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Tfn: +49228996100

**Den här organisationens roller:**

TED eSender

## Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: 1d70ac73-ffc6-46cc-b078-90980b453efd - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 24/08/2026 10:19:42 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 589901-2026

EUT S-nummer: 164/2026

Publiceringsdatum: 26/08/2026