

200325-2026 - Състезателна процедура

Германия – Изследване на потребителите – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: AOK Baden-Württemberg

Електронна поща: berichtsstellevergabenaoakbw@bw.aok.de

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от регионален орган

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

Описание: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg.

Идентификатор на процедурата: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Вътрешен идентификатор: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342310 Изследване на потребителите

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Presselstraße 19

Град: Stuttgart

Пощенски код: 70191

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Държава: Германия

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

vgv -

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

Описание: Die AOK beabsichtigt, eine Servicemessung Kunde auszuschreiben. Sie verfolgt damit das Ziel, Verbesserungspotentiale und Entwicklungen im Kundenservice und in der Kundenberatung zu erkennen, um sie zu optimieren. Gleichzeitig soll die Servicemessung auch einen Vergleich zu den Wettbewerbern ermöglichen. Ebenso soll die Kundenperspektive bei der Entwicklung und Optimierung von Produkten, Services und Prozessen systematisch berücksichtigt werden. Dafür ist der Aufbau einer Online Community von Versicherten vorgesehen.

Вътрешен идентификатор: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342310 Изследване на потребителите

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Presselstraße 19

Град: Stuttgart

Пощенски код: 70191

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Държава: Германия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 72 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 1

Друга информация за подновявания: Der Vertrag beginnt ab dem 01.01.2027 mit einer Grundlaufzeit von 48 Monaten, mit der einmaligen Option einer Verlängerung um 24 Monate. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt somit 72 Monate.

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Изисква се в заявлението за участие

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Регистрация в съответен професионален регистър

Описание на критерия за подбор: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Критерий: Среден годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Einen durchschnittlichen Jahresumsatz von mindestens 4,0 Millionen Euro im Bereich der Marktforschung/Marktforschungsberatung in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2023,2024,2025).

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Критериите ще бъдат използвани за подбор на кандидатите, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата

Тегло (точки, точна величина): 35,00

Критерий: Други икономически или финансови изисквания

Описание на критерия за подбор: Unternehmensvorstellung

Критериите ще бъдат използвани за подбор на кандидатите, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата

Тегло (точки, точна величина): 35,00

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Personenskills

Критериите ще бъдат използвани за подбор на кандидатите, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата

Тегло (точки, точна величина): 30,00

Критерий: Сертификати от независими органи за стандарти за уверяване на качеството

Описание на критерия за подбор: Bescheinigung über die Mitgliedschaft im Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V. ("ADM") oder in einem anderen Verband mit vergleichbarer Marktbedeutung und vergleichbaren Qualitätsanforderungen

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 3

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 3

Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: немски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc канал за комуникация:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00)
източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Информация, която може да бъде допълнена след крайния срок за подаване:

По преценка на купувача някои липсващи документи, отнасящи се до оферентите, могат да бъдат подадени по-късно.

Допълнителна информация: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Все още не е известно

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Обосновка на срока на действие на рамковото споразумение: Da die Leistungserbringung im Bereich Service-Messung - insbesondere Kundenbefragungen, Auswertungen, Trendanalysen und Reportings zur Kundenzufriedenheit - einen hohen Grad an methodischer Komplexität aufweist, ist ein längerer Vertragszeitraum erforderlich. Um belastbare, vergleichbare und aussagekräftige Ergebnisse über mehrere Erhebungszyklen hinweg sicherzustellen, braucht es eine langfristig stabile Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer.

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Bundeskartellamt

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein (§ 160 Abs. 1 GWB). Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 6 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht (§ 160 Abs. 2 GWB). Der Antrag ist unzulässig, soweit - der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber der Auftraggeberin nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 2 GWB bleibt unberührt, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden, - Verstöße gegen

Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden, - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 GWB).

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : AOK Baden-Württemberg

Организация, която получава заявленията за участие: AOK Baden-Württemberg

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: AOK Baden-Württemberg

Регистрационен номер: DE168368778

Пощенски адрес: Presselstraße 19

Град: Stuttgart

Пощенски код: 70191

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Държава: Германия

Електронна поща: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Телефон: +49 7116525-29002

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която получава заявленията за участие

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Bundeskartellamt

Регистрационен номер: t:0228-9499-0

Пощенски адрес: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Град: Bonn

Пощенски код: 53113

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: vk@bundeskartellamt.bund.de

Телефон: +49 228-9499-0

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Регистрационен номер: 0204:994-DOEVD-83

Град: Bonn

Пощенски код: 53119

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Държава: Германия

Електронна поща: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Телефон: +49228996100

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски

Номер на публикуване на обявлението: 200325-2026

Номер на броя на ОВ S: 58/2026

Дата на публикуване: 24/03/2026