

753850-2026 - Zadávání

Německo – Call centra – Dialogmanagement und Kundenservice

OJ S 211/2026 30/10/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: AOK Baden-Württemberg

E-mail: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt ovládaný regionálním orgánem

Činnost veřejného zadavatele: Zdravotnictví

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Dialogmanagement und Kundenservice

Popis: Gegenstand des Vergabeverfahrens ist der Abschluss eines Rahmenvertrages mit einem Auftragnehmer über die bedarfsabhängige Erbringung von Leistungen im Bereich Dialogmanagement und Kundenservice. Die Leistungen umfassen insbesondere die Durchführung von Inbound- und Outbound-Kommunikation (Kundenbindung) sowie weitere, im Leistungsverzeichnis näher beschriebene Dienstleistungen im Bereich Kundenservice.

Identifikátor řízení: 6d7e25ab-70ff-4604-b3f2-011ecd9f0389

Interní identifikátor: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

2.1.4. Obecné informace

Další informace: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0MV1C#

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Dialogmanagement und Kundenservice

Popis: Die im Folgenden genannten Kernleistungen des Auftrags, insbesondere die operative Betreuung der Kommunikationskanäle im Dialogmanagement (z. B. Inbound- und Outbound-Kommunikation) sowie des Kundenservice, unterliegen dem Selbst-ausführungsgebot. Eine vollständige Übertragung dieser Leistungen auf Nachunternehmer ist unzulässig. Definition der Kernleistung: Zu den Kernleistungen im Sinne dieses Vertrags zählen insbesondere die Leistungsbereiche Dialogmanagement und Kundenservice. Die Leistungsbereiche werden wie folgt definiert: Dialogmanagement Das Dialogmanagement umfasst die aktive Kundenansprache und Kundenbindung durch proaktive, kampagnenbezogene und kanalübergreifende Kommunikationsmaßnahmen. - die eigenständige aktive Kundenkontaktierung und fallabschließende Beantwortung von Kundenanfragen innerhalb der Gespräche über die von der Auftraggeberin definierten Kommunikationskanäle auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten Informationsquellen, insbesondere der Inhalte der Unternehmenswebsite, Fragen- und Antwortkataloge, Gesprächsleitfäden, Textbausteine sowie Schulungs- und Einarbeitungskonzepte; - die aktive Kontaktaufnahme der Kunden (Outbound-Telefonie) sowie die zur Klärung, Ergänzung oder abschließenden Bearbeitung eines Vorgangs erforderlichen Maßnahmen; - die fachliche Steuerung, Koordination und Qualitätssicherung des Dialogmanagements hinsichtlich der vertraglich erfassten Kommunikationskanäle sowie die Sicherstellung einer einheitlichen, konsistenten und regelkonformen Kundenkommunikation; - die Sicherstellung, Einhaltung und kontinuierliche Überwachung der vereinbarten Service- und Qualitätskennzahlen sowie die Ableitung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen bei Zielabweichungen. Kundenservice Der Kundenservice umfasst die Kundenbetreuung und fachbezogene Unterstützung, insbesondere durch die Bearbeitung von Kundenanliegen, den Betrieb von Service- und Sonderhotlines sowie damit verbundene Nachbearbeitungs- und Unterstützungsleistungen. Der Leistungsumfang umfasst insbesondere: - die eigenständige Bearbeitung und fallabschließende Beantwortung von Kundenanfragen über die von der Auftraggeberin definierten Kommunikationskanäle einschließlich der operativen Betreuung dieser Kanäle sowie der selbstständigen Beratung der Kunden auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten Informationsquellen, insbesondere der Inhalte der Unternehmenswebsite, Fragen- und Antwortkataloge, Textbausteine sowie Schulungs- und Einarbeitungskonzepte; - die Annahme eingehender Kundenanfragen über die vorgesehenen Servicekanäle; - die fachbezogene Beratung und Unterstützung von Kunden auf Grundlage der bereitgestellten Informationen und Vorgaben; - die Durchführung erforderlicher Nachbearbeitungs- und Dokumentationstätigkeiten; - unterstützende Tätigkeiten zur Entlastung der Auftraggeberin entsprechend den vereinbarten Anforderungen. - die Sicherstellung, Einhaltung und kontinuierliche Überwachung der vereinbarten Service- und Qualitätskennzahlen (z. B. Service Levels, Erreichbarkeit) sowie die Ableitung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen bei Zielabweichungen. Die Auftraggeberin beabsichtigt, einen geeigneten Auftragnehmer mit der Erbringung des Dialogmanagement und Kundenservice zu beauftragen. Die fachliche, rechtliche und organisatorische Verantwortung für die Wahrnehmung ihrer gesetzlichen Aufgaben verbleibt dabei uneingeschränkt bei der Auftraggeberin. Die Leistungserbringung kann über verschiedene Kommunikationskanäle erfolgen. Hierzu zählen insbesondere telefonische Kontaktkanäle sowie bei Bedarf weitere analoge oder digitale Kommunikationswege, beispielsweise E-Mail-, Chat-, Messenger- oder vergleichbare Kommunikationsdienste. Ergänzend können im Bedarfsfall weitere einfache unterstützende Tätigkeiten übernommen werden, soweit diese dem Charakter der ausgeschriebenen Leistungen entsprechen und der Unterstützung der Auftraggeberin dienen. Die konkreten Leistungen werden während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen Bedarf der Auftraggeberin abgerufen und näher spezifiziert. Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Der Vertrag beginnt am 01.05.2027 und hat eine Grundlaufzeit von 48

Monaten. Es besteht die Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils ein (1) Jahr auf maximal 72 Monate. Der Vertrag endet spätestens am 30.04.2033.

Interní identifikátor: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

Další informace o obnovení: Es besteht die Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils ein (1) Jahr auf maximal 72 Monate. Der Vertrag endet spätestens am 30.04.2033.

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Dosud neznámá

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení, Zadávací dokumentace

Kritérium: Zápis do relevantního profesního rejstříku

Popis výběrového kritéria: - Angaben zur Eintragung in das Berufsregister und zur Berufsgenossenschaft ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit (§ 43 - 45 VgV))

Kritérium: Zápis do obchodního rejstříku

Popis výběrového kritéria: - Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kritérium: Profesionální pojištění proti riziku odpovědnosti

Popis výběrového kritéria: - Eigenerklärung zur Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit) - Eine Berufs-

/Betriebshaftpflichtversicherung mit folgenden Mindestdeckungssummen ist nachzuweisen und muss während der Vertragslaufzeit gewährleistet sein: - Personenschäden Euro 1.000.000,-- - Sachschäden Euro 800.000,-- - Vermögensschäden/Datenschutzrisiko Euro 1.000.000,--

Kritérium: Specifický roční obrat

Popis výběrového kritéria: - Umsatz des Unternehmens in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, soweit er Leistungen betrifft, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit). Der Bewerber muss zur Sicherstellung seiner wirtschaftlichen Stabilität und Leistungsfähigkeit in den letzten drei zum Zeitpunkt der Abgabe des Angebots abgeschlossenen Geschäftsjahren jeweils einen Jahresumsatz von mindestens 2,5 Millionen Euro mit vergleichbaren Leistungen im Bereich der Call-Center-Dienstleistungen nachweisen. Maßgeblich sind die jeweiligen Geschäftsjahre des Unternehmens; ein vom Kalenderjahr abweichendes Geschäftsjahr wird entsprechend berücksichtigt. Dieser Mindestumsatz dient als Indikator für die wirtschaftliche Substanz und Zuverlässigkeit des Bewerbers sowie dessen Fähigkeit, Projekte des geforderten Umfangs verlässlich abwickeln zu können.

Kritérium: Finanční poměr

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: o Allgemeine Unternehmensdaten: Bewertet wird die allgemeine Eig-nung des Unternehmens (z. B. Aufbau, Unternehmensgröße, Standort bzw. Standorte, Rechtsform, Organisationsstruktur, Geschäftsfelder). Die Darstellung kann wahlweise als Word-Dokument (DOCX) mit max. 7 Seiten oder PowerPoint-Präsentation (PPTX) mit max. 10 Seiten erstellt werden, die Einreichung hat jedoch ausschließlich im PDF-Format zu erfolgen.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 15,00

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Kernkompetenz des Unternehmens: Bewertet wird hierbei die Dauer und Umfang der bisherigen Tätigkeit im relevanten Leistungsbereich, Spezialisierungen im Leistungsbereich des Unternehmens.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 7,00

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Unternehmensphilosophie, Leitbild, Unternehmenswerte und -Kultur: Bewertet wird, ob und inwieweit die Unternehmens-philosophie, das Leitbild und die Unternehmenswerte und -Kultur des Unternehmens mit denen der Auftraggeberin übereinstimmen.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 8,00

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Qualitätsverständnis, Kundennähe: Bewertet wird das Qualitätsverständnis und die Art der Kundennähe des Unternehmens hinsichtlich der Eignung für die ausgeschriebene Leistung.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 8,00

Kritérium: Opatření pro řízení životního prostředí

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Ökologische Nachhaltigkeit: Bewertet wird, wie das Unternehmen ökonomische Nachhaltigkeit lebt und gestaltet und inwiefern dies mit der ökologischen Nachhaltigkeit der Auftraggeberin übereinstimmt.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 7,00

Kritérium: Počet manažerských pracovníků

Popis výběrového kritéria: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Leistungsfähigkeit und Ressourcen - Personelle Ressourcen: Bewertet wird die Mitarbeiterstruktur sowie die organisatorische Betreuungsstruktur des Unternehmens anhand des Verhältnisses von Teamleiterinnen bzw. Teamleitern zu den eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bereich Callcenter. Berücksichtigt wird insbesondere, ob eine angemessene fachliche Führung, Betreuung und Qualitätssicherung der Mitarbeitenden gewährleistet ist.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 15,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien: Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betreute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien: Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten. Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betrrute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten. Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (body, přesně): 4,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betreute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Váha (body, přesně): 3,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Váha (body, přesně): 3,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien: Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten.

Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Váha (body, přesně): 3,00

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Branchenzugehörigkeit der Referenz: Bewertet wird, ob die Referenz hinsichtlich der Branche vergleichbar ist mit der ausgeschriebenen Leistung.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Váha (body, přesně): 7,00

Kritérium: Zabezpečení informací

Popis výběrového kritéria: - Nachweis eines zertifizierten

Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) nach ISO/IEC 27001:2022 oder eines gleichwertigen Zertifikats. Der Nachweis der Gleichwertigkeit ist vom Bieter mit dem Angebot zu erbringen (z. B. durch Vorlage entsprechender Auditberichte, die die Erfüllung der Kernanforderungen belegen).

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 3

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 3

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určiti účastníci vyřazení

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Bewertung Preis

Popis: Bewertung Preis

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita
Jméno/název: Bewertung Qualität
Popis: Bewertung Qualität
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina
Lhůta pro vyžádání dalších informací: 25/11/2026 23:59:59 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas
Adresa zadávací dokumentace: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C/documents>
Komunikační kanál ad hoc:
URL: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována
Adresa pro podání: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C>
Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina
Elektronický katalog: Nepovolena
Varianty: Nepovolena
Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena
Lhůta pro doručení žádosti o účast: 02/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být některé chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.
Další informace: Folgende Unterlagen können nicht nachgereicht werden: Angebotsblatt
Preisblatt Bewertungskriterien/Konzepte

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Není známo
Podmínky týkající se plnění zakázky: Die genannten Kernleistungen des Auftrags, insbesondere die operative Betreuung der Kommunikationskanäle im Dialogmanagement (z. B. Inbound- und Outbound-Kommunikation) sowie des Kundenservice, unterliegen dem Selbstausführungsgebot. Eine vollständige Übertragung dieser Leistungen auf Nachunternehmer ist unzulässig. Die Kernleistungen können den Bewerbungsbedingungen und der Leistungsbeschreibung entnommen werden.
Elektronická fakturace: Požadována
Bude použito elektronické objednávání: ne
Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže
Maximální počet účastníků: 1
Odůvodnění doby platnosti rámcové dohody: Die vorgesehenen Callcenter-Dienstleistungen müssen technisch in die bestehende IT-Infrastruktur des Auftraggebers eingebunden werden. Dies umfasst insbesondere: die Anbindung an interne Systeme (z.B. CRM, Ticket oder Kampagnenmanagementsysteme), die Einrichtung sicherer Schnittstellen und Datenübertragungswege, die Implementierung von Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben, die

Abstimmung und Anpassung technischer Prozesse, die Schulung des eingesetzten Personals im Umgang mit den spezifischen Systemen des Auftraggebers. Diese technische Integration erfordert einen erheblichen initialen Aufwand sowohl beim Auftraggeber als auch beim Auftragnehmer. Eine zu kurze Vertragslaufzeit würde dazu führen, dass dieser Aufwand in kurzen Intervallen erneut anfällt und damit unverhältnismäßig hohe Kosten und Ressourcenbindungen verursacht. Die sechsjährige Laufzeit stellt sicher, dass die einmalige technische Implementierung über einen angemessenen Zeitraum genutzt werden kann. Dadurch wird die Wirtschaftlichkeit der Beschaffung erhöht und die Kontinuität der technischen Abläufe gewährleistet.

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Bundeskartellamt

Organizace příslušná pro přezkum: Bundeskartellamt

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: AOK Baden-Württemberg

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Bundeskartellamt

Organizace přijímající žádosti o účast: AOK Baden-Württemberg

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: AOK Baden-Württemberg

Registrační číslo: DE168368778

Poštovní adresa: Presselstraße 19

Obec: Stuttgart

PSČ: 70191

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

E-mail: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Telefon: +49 7116525-29002

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Bundeskartellamt

Registrační číslo: t:0228-9499-0

Poštovní adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Obec: Bonn

PSČ: 53113

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 228-9499-0

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

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

Telefon: +49228996100

Úlohy této organizace:

TED eSender

10. Změna

Znění předchozího oznámení, které má být změněno: daec86ea-4cf4-456b-9232-6134830b8dfa-01

Hlavní důvod změny: Informace aktualizovány

Popis: Klarstellung im Rahmen des Verfahrens

10.1. Změna

Identifikátor sekce: PROCEDURE

Popis změn: - Fristen wurden angepasst - Leistungsbeschreibung wurde aktualisiert -

Eignungskriterien wurde ergänzt: Nachweis eines zertifizierten

Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) nach ISO/IEC 27001:2022 oder eines gleichwertigen Zertifikats. - Bewerbungsbedingungen wurden aktualisiert - Anlage 11 Muster Sicherheitskonzept wurde ergänzt

Zadávací dokumentace byla změněna dne: 28/10/2026

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 99afd704-3dee-4738-8974-e5dd3956e2d5 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 28/10/2026 16:24:52 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 753850-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 211/2026

Datum zveřejnění: 30/10/2026