

200325-2026 - Konkurrencevilkår

Tyskland – Rundspørger i forbindelse med kunder – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: AOK Baden-Württemberg

E-mail: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identifikator for proceduren: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Intern ID: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342310 Rundspørger i forbindelse med kunder

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Presselstraße 19

By: Stuttgart

Postnummer: 70191

Landsdel (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

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

Intern ID: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342310 Rundspørger i forbindelse med kunder

5.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Presselstraße 19

By: Stuttgart

Postnummer: 70191

Landsdel (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 72 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 1

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Krav til ansøgningen om deltagelse

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Tilmelding i et relevant professionelt register

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kriterium: Professionel risikoansvarsforsikring

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kriterium: Gennemsnitlig årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Einen durchschnittlichen Jahresumsatz von mindestens 4,0 Millionen Euro im Bereich der Marktforschung/Marktforschungsberatung in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2023,2024,2025).

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (pointantal, præcis): 35,00

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Unternehmensvorstellung

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (pointantal, præcis): 35,00

Kriterium: Relevante uddannelses- og erhvervskvalifikationer

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Personens skills

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (pointantal, præcis): 30,00

Kriterium: Certifikater fra uafhængige organer om kvalitetssikringsstandarder

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Bescheinigung über die Mitgliedschaft im Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V. ("ADM") oder in einem anderen Verband mit vergleichbarer Marktbedeutung und vergleichbaren Qualitätsanforderungen

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Oplysninger, der kan suppleres efter indgivelsesfristen er udløbet:

Køberen kan beslutte, at visse manglende tilbudsrelaterede dokumenter kan indsendes senere.

Yderligere oplysninger: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Endnu ikke kendte

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Begrundelse for rammeaftalens varighed: 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.

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Bundeskartellamt

Oplysninger om klagefrister: 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).

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurer: AOK Baden-Württemberg

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: AOK Baden-Württemberg

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: AOK Baden-Württemberg

Registreringsnummer: DE168368778

Postadresse: Presselstraße 19

By: Stuttgart

Postnummer: 70191

Landsdel (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

E-mail: berichtsstellervergabenaoakbw@bw.aok.de

Telefon: +49 7116525-29002

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Bundeskartellamt

Registreringsnummer: t:0228-9499-0

Postadresse: Kaiser-Friedrich-Str. 16

By: Bonn

Postnummer: 53113

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 228-9499-0

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

By: Bonn

Postnummer: 53119

Landsdel (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Telefon: +49228996100

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) centraleuropæisk
tid, vesteuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: tysk
Bekendtgørelsesnummer: 200325-2026
EUT-S-nummer: 58/2026
Offentliggørelsesdato: 24/03/2026