

200325-2026 - Competition

Germany – Customer survey services – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: AOK Baden-Württemberg

Email: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Procedure identifier: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Internal identifier: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342310 Customer survey services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Presselstraße 19

Town: Stuttgart

Postcode: 70191

Country subdivision (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Country: Germany

2.1.4. General information

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Internal identifier: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342310 Customer survey services

5.1.2. Place of performance

Postal address: Presselstraße 19

Town: Stuttgart

Postcode: 70191

Country subdivision (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: 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. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a relevant professional register

Description of selection criterion: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Criterion: Average yearly turnover

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

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (points, exact): 35,00

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Unternehmensvorstellung

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (points, exact): 35,00

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Personenskills

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (points, exact): 30,00

Criterion: Certificates by independent bodies about quality assurance standards

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

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Deadline for requesting additional information: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc communication channel:

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, some missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: Not yet known

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Justification for the duration of the framework agreement: 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.

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Bundeskartellamt

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure: AOK Baden-Württemberg

Organisation receiving requests to participate: AOK Baden-Württemberg

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: AOK Baden-Württemberg

Registration number: DE168368778

Postal address: Presselstraße 19

Town: Stuttgart

Postcode: 70191

Country subdivision (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Country: Germany

Email: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Telephone: +49 7116525-29002

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Bundeskartellamt

Registration number: t:0228-9499-0

Postal address: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Town: Bonn

Postcode: 53113

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telephone: +49 228-9499-0

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 200325-2026
OJ S issue number: 58/2026
Publication date: 24/03/2026