

590288-2026 - Result

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

OJ S 165/2026 27/08/2026

Contract or concession award 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: CXP4YH0M86C#

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

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

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Der Preis wird auf Basis des ausgefüllten Preisblattes (Anlage 4) gewertet. Für den Preis können 100 von 200 Punkte der Gesamtgewichtung erreicht werden.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 100

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: - Aufgabe 1 25 Punkte - Aufgabe 2 20 Punkte - Aufgabe 3 25 Punkte - Aufgabe 4 30 Punkte Für die Qualität können 100 von 200 Punkte der Gesamtgewichtung erreicht werden.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 100

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

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

6. Results

Approximate value of the framework agreements

:

unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

Framework agreement:

Re-estimated value of the framework agreement: unpublished

Justification code: Commercial interests of an economic operator

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: Produkt + Markt

Tender:

Tender identifier: Angebot vom 03.08.2026

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

The tender is a variant: no

Subcontracting: Yes

Subcontracting value is known: no

Subcontracting percentage is known: no

Contract information:

Identifier of the contract: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Title: Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde

Date on which the winner was chosen: 10/08/2026

Date of the conclusion of the contract: 10/08/2026

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 1

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 1

Type of received submissions: Requests to participate

Number of tenders or requests to participate received: 2

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 1

Type of received submissions: Tenders from medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 1

Type of received submissions: Tenders from small tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from micro tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from tenderers registered in other European Economic Area countries than the country of the buyer

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders from tenderers registered in countries outside of the European Economic Area

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders verified and inadmissible

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders for which it has not been verified if they are admissible or inadmissible

Number of tenders or requests to participate received: 0

Type of received submissions: Tenders verified and inadmissible because of an abnormally low price or cost

Number of tenders or requests to participate received: 0

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

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: Produkt + Markt

Size of the economic operator: Medium

Registration number: Tel.:05407885124

Postal address: Otto-Lilienthal-Straße 15

Town: Wallenhorst

Postcode: 49134

Country subdivision (NUTS): Osnabrück, Landkreis (DE94E)

Country: Germany

Email: dtietz@produktundmarkt.de

Telephone: 05407885124

Internet address: <https://www.produktundmarkt.de>

Roles of this organisation:

Tenderer

Beneficial owner:

Nationality of the owner: Germany

Winner of these lots: LOT-0001

8.1. ORG-0004

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: 471ee7b6-7dc9-4abf-bb6b-2f0d4502a06b - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 26/08/2026 12:08:57 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 590288-2026

OJ S issue number: 165/2026

Publication date: 27/08/2026