

## 621823-2026 - Competition

Germany – Call centre – Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation  
Versorgungsverträge  
OJ S 174/2026 09/09/2026  
Contract or concession notice – standard regime  
Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Email: [vergabestelle1@by.aok.de](mailto:vergabestelle1@by.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: Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge  
Description: Die AOK Bayern beabsichtigt die Auslagerung (sog. Outtasking) ihrer nachfolgend definierten Prozesse im Bereich der Servicetelefonie. Grundsätzliches Ziel ist die Sicherstellung der aktiven Teilnahme von geeigneten Versicherten an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern.

Procedure identifier: 1f508346-9cda-49b5-9a92-7a98622712c4

Internal identifier: 2026-09#1415

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 85100000 Health services

##### 2.1.2. Place of performance

Postal address: Carl-Wery-Str. 28

Town: München

Postcode: 81739

Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Country: Germany

Additional information: für ganz Bayern

##### 2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 3 108 000,00 EUR

##### 2.1.4. General information

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRGDYDT9S5FW# Bietergemeinschaft - Gesamtschuldnerisch haftend mit bevollmächtigten Vertreter. Die Bieter haben sich unmittelbar nach Erhalt der Vergabeunterlagen über deren Vollständigkeit zu vergewissern und diese auf etwaige Unklarheiten zu überprüfen. Bestehen nach Auffassung eines Bieters

Unklarheiten, Zweifel, Unsicherheiten oder Widersprüche in den Unterlagen, sind diese durch unverzügliche Rückfragen bei der Auftraggeberin aufzuklären. Dies gilt auch für sonstige auftretende Fragen und Probleme bei der Erstellung des Angebots, insbesondere wenn die Vergabeunterlagen Fragen aufwerfen, die für die Erstellung des Angebots relevant sein können. Die Bieter werden gebeten, Fragen an die Vergabestelle ausschließlich über den Kommunikationsbereich der E-Vergabelösung zu stellen. Hierzu ist die kostenlose Registrierung des Unternehmens auf [www.dtyp.de](http://www.dtyp.de) erforderlich. Fragen und Hinweise sind in deutscher Sprache zu formulieren. Soweit die Fragen auf die Identität oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Fragestellers schließen lassen, werden die Bieter gebeten, ihre Fragen entsprechend zu anonymisieren. Auf der [Internetseite www.dtyp.de](http://Internetseitewww.dtyp.de) werden im Kommunikationsbereich zu dieser Ausschreibung zeitnah Antwortlisten erstellt, die die Bieter ohne Registrierung einsehen können und die sie dort selbstständig herunterladen müssen. Es obliegt den Bietern, sich regelmäßig zu informieren und die entsprechenden Informationen abzurufen. Bieter, die sich bei Abruf dieser Vergabeunterlagen registriert haben, werden per E-Mail benachrichtigt, wenn abrufbare Informationen vorhanden sind. Für die Erstellung Ihres Angebotes beachten Sie bitte die Bewerberbedingungen und die übrigen Vergabeunterlagen. Es darf kein Ausschlussgrund nach (1) § 21 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, (2) § 98c des Aufenthaltsgesetzes, (3) § 19 des Mindestlohngesetzes, (4) § 21 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes und (5) §§ 123, 124 GWB, bei dem nicht sog. Selbstreinigungsmaßnahmen gem. § 125 GWB ergriffen wurden, vorliegen.

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

vgv -

**2.1.6. Grounds for exclusion**

Sources of grounds for exclusion: Notice, Procurement Document

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Es liegt kein Ausschlussgrund nach - § 21 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, - § 98c des Aufenthaltsgesetzes, - § 19 des Mindestlohngesetzes und - § 21 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes - § 22 des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes vor. Wettbewerbsregister Da die Auftraggeberin ab einem Auftragswert von 30.000 EUR dazu verpflichtet ist, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Abfrage beim Wettbewerbsregister nach dem WRegG vorzunehmen, wird darauf hingewiesen, dass die Bieter auf Anforderung durch die Auftraggeberin einen aktuellen Handelsregistrauszug (nicht älter als 6 Monate) einreichen müssen, aus dem hervorgeht, wer die vertretungsberechtigten Personen sind. Eine Zuschlagserteilung kann nur erfolgen, wenn keine Eintragungen im Gewerbezentralregister sowie dem Wettbewerbsregister vorliegen. Bei Bietergemeinschaften muss der Handelsregistrauszug für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen/Unterauftragnehmer benennt, muss der Handelsregistrauszug auch für die Drittunternehmen/Unterauftragnehmer eingereicht werden. - siehe Anlage Teil A\_B XI. 1. b)

Participation in a criminal organisation: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 129 des Strafgesetzbuchs (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a des Strafgesetzbuchs (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b des Strafgesetzbuchs (Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland), Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften

anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 129a des Strafgesetzbuchs (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b des Strafgesetzbuchs (Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland) Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Money laundering or terrorist financing: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 261 des Strafgesetzbuchs (Geldwäsche; Verschleierung unrechtmäßig erlangter Vermögenswerte), - § 89c des Strafgesetzbuchs (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat oder wegen der Bereitstellung oder Sammlung finanzieller Mittel in Kenntnis dessen, dass diese finanziellen Mittel ganz oder teilweise dazu verwendet werden oder verwendet werden sollen, eine Tat nach § 89a Absatz 2 Nummer 2 des Strafgesetzbuchs zu begehen. Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Fraud: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 263 des Strafgesetzbuchs (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden, - § 264 des Strafgesetzbuchs (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,. Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des

Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Corruption: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 299 des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr), - § 108e des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern) oder § 108f des Strafgesetzbuchs (unzulässige Interessenwahrnehmung), - Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) - §§ 333 und 334 des Strafgesetzbuchs (Vorteilsgewährung und Bestechung), jeweils auch in Verbindung mit § 335a des Strafgesetzbuchs (Ausländische und internationale Bedienstete), Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - §§ 232 und 233 des Strafgesetzbuchs (Menschenhandel) oder § 233a des Strafgesetzbuchs (Förderung des Menschenhandels). Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Breaching obligation relating to payment of taxes: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Breaching of obligations in the fields of social law: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Breaching of obligations in the fields of labour law: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Insolvency: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat, Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Assets being administered by liquidator: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Business activities are suspended: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat, Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Grave professional misconduct: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nachweislich schwere Verfehlung begangen hat, durch die die Integrität des Unternehmens infrage gestellt wird; § 123 Absatz 3 ist entsprechend anzuwenden. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil - das Unternehmen eine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil ein Interessenkonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens besteht, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den öffentlichen Auftraggeber tätigen Person bei

der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte und der durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen nicht wirksam beseitigt werden kann. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil eine Wettbewerbsverzerrung daraus resultiert, dass das Unternehmen bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens einbezogen war, und diese Wettbewerbsverzerrung nicht durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen beseitigt werden kann. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Early termination, damages, or other comparable sanctions: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt hat und dies zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadensersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge geführt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil - das Unternehmen eine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken oder - das Unternehmen in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien eine schwerwiegende Täuschung begangen oder Auskünfte zurückgehalten hat oder in der Lage ist, die erforderlichen Nachweise zu übermitteln, oder - das Unternehmen (a) versucht hat, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen, (b) versucht hat, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die es unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, oder (c) fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt hat, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten, oder versucht hat, solche Informationen zu übermitteln Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Title: Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge  
Description: Die AOK Bayern beabsichtigt die Auslagerung (sog. Outtasking) ihrer nachfolgend definierten Prozesse im Bereich der Servicetelefonie. Grundsätzliches Ziel ist die Sicherstellung der aktiven Teilnahme von geeigneten Versicherten an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern. Hierbei sollen Versicherte für die Teilnahme an Versorgungsverträgen nach §140a sowie §137f SGB V gewonnen, oder die Beendigung der Teilnahme z. B. aufgrund von im Vorhergehenden sowie aktuellen Behandlungs- und Dokumentationszeitraumes der strukturierten Behandlungsprogramme nach §137f SGBV fehlenden gültigen und für die Durchführung benötigten medizinischen Dokumentationen der behandelnden Ärztin oder des behandelnden Arztes, verhindert werden. Der Auftragnehmer kontaktiert zudem durch die AOK Bayern selektierte Versicherte, welche für eine Teilnahme an einem Versorgungsvertrag in Frage kommen und stellt diesen allgemeinen Informationen zu den Inhalten der Versorgungsverträge vor. Eine individuelle sozialrechtliche Beratung oder Entscheidung über eine Leistungsgewährung ist ausdrücklich ausgeschlossen. Treten im Laufe des Gespräches spezifische Fragen auf, erfolgt eine Weiterleitung des Anliegens durch den Auftragnehmer an die AOK Bayern. Über die Teilnahme des Versicherten an einem Behandlungsprogramm entscheidet in der Regel der behandelnde Arzt/die behandelnde Ärztin.

#### **5.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 85100000 Health services

#### **5.1.2. Place of performance**

Postal address: Carl-Wery-Str. 28

Town: München

Postcode: 81739

Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Country: Germany

Additional information: für ganz Bayern

#### **5.1.3. Estimated duration**

Duration: 12 Months

#### **5.1.4. Renewal**

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate. Sofern sich die Zuschlagserteilung über den 01.01.2027 hinaus verzögert, verlängert sich die Laufzeit des Vertrages entsprechend. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn die Auftraggeberin nicht 4 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit den Vertrag kündigt. Diese automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate ist maximal drei Mal möglich. Der Vertrag hat damit eine maximale Laufzeit von vier Jahren und endet damit spätestens am 31.12.2030, ohne dass es dann einer Kündigung bedarf.

#### **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: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für: other-sme#

#### **5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **5.1.9. Selection criteria**

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Technicians or technical bodies to carry out the work

Description of selection criterion: Eigenerklärung zur Eignung (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung):

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Betriebshaftpflichtversicherung (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Nachweis einer angemessenen und gültigen

Betriebshaftpflichtversicherung (angemessen für den Versicherungsfall sind: 2.000.000 EUR

pro Jahr pauschal für Personenschäden, 1.000.000 EUR pro Jahr pauschal für Sachschäden, 250.000 EUR pro Jahr pauschal für Vermögensschäden), nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende, in Kopie vorzulegen. Sofern der Bieter keine aktuell bestehende entsprechende Versicherung abgeschlossen hat, genügt eine Eigenerklärung, in welcher er bestätigt, dass im Fall der Auftragserteilung eine entsprechende Versicherung abgeschlossen wird. Dies hat er der Auftraggeberin spätestens eine Woche nach Mitteilung, dass sein Angebot zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, nachzuweisen. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung für jedes Mitglied einzureichen.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Bescheinigung Krankenkasse (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Bescheinigung einer Krankenkasse oder eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, über ordnungsgemäße Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge (nicht älter als zwölf Monate bei Angebotsfristablauf). Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen.

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Bonitätsnachweis (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Die Auftraggeberin behält sich vor, zur Prüfung der Bonität der Bieter Auskünfte bei der Firma Creditreform einzuholen. Erfolgt eine negative Bewertung (Bonitätsindex zwischen 300 und 600) der Bonität, fordert die Auftraggeberin den Bieter auf, seine Bonität aufgrund aussagekräftiger Unterlagen darzulegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens den Bieter auszuschließen, falls die Darlegung der Bonität nicht gelingt. Sofern für einen Bieter keine Beurteilung der Firma Creditreform vorliegt, behält die Auftraggeberin sich vor, zum Nachweis der Bonität eine Bankauskunft oder andere geeignete Dokumente des Bieters anzufordern. Die vorstehenden Ausführungen gelten auch für alle Mitglieder einer Bietergemeinschaft.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Referenzen (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Folgende Mindestanforderung werden an den Auftragnehmer gestellt: - Der Auftragnehmer kann einschlägige Erfahrungen mit Aufträgen für das deutsche Gesundheitssystem nachweisen, - der Auftragnehmer kann die Durchführung des in Ziffer 1.4 genannten Auftragsvolumen je Jahr sicherstellen und - die Gespräche werden durch den Auftragnehmer auf dem Sprachniveau C2 Deutsch geführt. Gem. § 46 Abs. 3 Nr.1 VgV fordert die Auftraggeberin Referenzen zu Leistungen, die innerhalb der letzten drei Jahre erbracht wurden und die nach Art, Umfang und Schwierigkeitsgrad mit dem ausgeschriebenen Auftrag vergleichbar sind. Als vergleichbar gelten Aufträge, die 1. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einer gesetzlichen Krankenkasse zum Gegenstand hatten und 2. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einem öffentlichen Auftraggeber der Gesundheitsbranche zum Gegenstand hatten und 3. in Summe jährlich mindestens 180.000 Nettokontakte (erfolgreich hergestellte telefonische Kontakte mit einer identifizierten Zielperson) abwickelten. Es ist eine hinreichend detaillierte Beschreibung der erbrachten Leistungen vorzunehmen und anzugeben, wann diese erbracht wurden; zwingend sind Angaben zu Auftraggeber und Referenzansprechpartnern (inkl. Telefonnummer). Der Bieter stellt sicher, dass die benannten Ansprechpartner mit der Weitergabe ihrer Daten für Zwecke der Referenzprüfung einverstanden sind. Für die Angaben der Referenz ist der nachfolgende Vordruck zu verwenden und bei Bedarf ggf. selbstständig

zu vervielfältigen. Die Referenz gilt als erbracht, wenn alle geforderten Angaben getätigt werden und - mindestens die geforderte Anzahl an Referenzen angegeben werden und die eingeholten Auskünfte keine Zweifel an der Eignung begründen (der Bieter selbst darf nicht als Referenz angegeben werden) - keine negativen Erfahrungen der Auftraggeberin vorliegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, die angegebenen Referenzen zu verifizieren. Negative Auskünfte über die ordnungsgemäße Leistungserbringung können im Rahmen der Eignungsprüfung berücksichtigt werden. - Die Anzahl der mindestens vorzulegenden Referenzen beträgt zwei. Die Bieter haben dafür das Referenzblatt (Anlage 5) vollständig ausgefüllt und mit dem Namen des Erklärenden versehen einzureichen.

#### **5.1.11. Procurement documents**

Languages in which the procurement documents are officially available: German  
Deadline for requesting additional information: 02/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW/documents>

##### **Ad hoc communication channel:**

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW>

#### **5.1.12. Terms of procurement**

##### **Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW>

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 tenders: 15/10/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 77 Days

##### **Information that can be supplemented after the submission deadline:**

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

Additional information: Unterlagen werden unter Berücksichtigung der jeweils maßgeblichen vergaberechtlichen Vorschriften nachgefordert.

##### **Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Einzureichende Unterlagen: \* Mit dem Angebot \*\* Keine oder anderweitige Formerfordernis: - Erklärung der Bietergemeinschaft - Verpflichtungserklärung Drittunternehmen - Verzeichnis der Drittunternehmen

Electronic invoicing: Not allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

#### **5.1.15. Techniques**

##### **Framework agreement:**

No framework agreement

##### **Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

#### **5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Die Vergabekammern des Bundes

Information about review deadlines: Erkennt ein am Auftrag interessierter Unternehmer einen Verstoß gegen Vergabevorschriften im vorliegenden Vergabeverfahren, hat er dies gegenüber der AOK Bayern unverzüglich zu rügen. Unabhängig davon müssen Verstöße gegen Vergabevorschriften, die bereits aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung genannten Frist zur Angebotsabgabe gegenüber der AOK Bayern gerügt werden. Außerdem müssen Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aus den Vergabeunterlagen erkennbar sind, ebenfalls innerhalb dieser Frist bei der AOK Bayern gerügt werden. Teilt die Vergabestelle auf eine Rüge eines interessierten Unternehmers mit, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann der Rügeföhrer hiergegen einen Antrag auf Nachprüfung bei der zuständigen Vergabekammer stellen. Der Antrag ist unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach dem Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht ab helfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Der Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 und § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberöhrt.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Organisation receiving requests to participate: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Official name: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Registration number: DE811695320

Postal address: Carl-Wery-Str. 28

Town: München

Postcode: 81739

Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Country: Germany

Email: [vergabestelle1@by.aok.de](mailto:vergabestelle1@by.aok.de)

Telephone: +49 89

Fax: +49 89

Internet address: <https://www.aok.de/fk/tools/weitere-inhalte/ausschreibungen/>

#### **Roles of this organisation:**

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

### 8.1. ORG-0002

Official name: Die Vergabekammern des Bundes

Registration number: t:022894990

Postal address: Bundeskanzlerplatz 2-10

Town: Bonn

Postcode: 53113

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

Country: Germany

Email: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

Telephone: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-163

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

**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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telephone: +49228996100

**Roles of this organisation:**

TED eSender

**Notice information**

---

Notice identifier/version: a5976825-b079-4645-9c84-fd64be57d305 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 08/09/2026 11:29:22 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 621823-2026

OJ S issue number: 174/2026

Publication date: 09/09/2026