

200325-2026 - Kilpailu

Saksa – Asiakastutkimukset – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg
OJ S 58/2026 24/03/2026
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: AOK Baden-Württemberg

Sähköposti: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on alueviranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

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

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

Menettelyn tunniste: cd456cf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Sisäinen tunniste: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342310 Asiakastutkimukset

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Presselstraße 19

Postitoimipaikka: Stuttgart

Postinumero: 70191

Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Maa: Saksa

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kuvaus: 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.

Sisäisen tunniste: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342310 Asiakastutkimukset

5.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Presselstraße 19

Postitoimipaikka: Stuttgart

Postinumero: 70191

Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Maa: Saksa

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 72 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 1

Lisätietoja uusimisesta: 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. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Rekisteröinti asiaankuuluvaan ammattirekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kriteeri: Ammatillinen riskivakuutus

Valintaperusteen kuvaus: Nachweise einer bestehenden Berufs-
/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen liikevaihto

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

Kriteeri: Viitteet määriteltäviin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten
drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen
kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (pisteinä, tarkka): 35,00

Kriteeri: Muut taloudelliset tai rahoitukselliset vaatimukset

Valintaperusteen kuvaus: Unternehmensvorstellung

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen
kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (pisteinä, tarkka): 35,00

Kriteeri: Asiaankuuluvat koulutus- ja ammatilliset pätevyudet

Valintaperusteen kuvaus: Personenskills

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen
kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (pisteinä, tarkka): 30,00

Kriteeri: Riippumattomien elinten myöntämät laadunvarmistusstandardien sertifikaatit

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

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 3

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika,

Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Tilapäinen viestintäkanava:

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Tiedot, joita voidaan täydentää myös tarjousten jättämiselle asetetun määräajan jälkeen :

Hankkijan harkinnan mukaan osa puuttuvista hakuasiakirjoista voidaan toimittaa myöhemmin.

Lisätiedot: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei vielä tiedossa

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Puitejärjestelyn poikkeuksellisen pitkää kestoa koskevat perustelut: 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.

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Bundeskartellamt

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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).

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: AOK Baden-Württemberg

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: AOK Baden-Württemberg

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: AOK Baden-Württemberg

Rekisterinumero: DE168368778

Postiosoite: Presselstraße 19

Postitoimipaikka: Stuttgart

Postinumero: 70191

Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Maa: Saksa

Sähköposti: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Puhelin: +49 7116525-29002

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Bundeskartellamt

Rekisterinumero: t:0228-9499-0

Postiosoite: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Postitoimipaikka: Bonn

Postinumero: 53113

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

Maa: Saksa

Sähköposti: vk@bundeskartellamt.bund.de

Puhelin: +49 228-9499-0

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Rekisterinumero: 0204:994-DOEVD-83

Postitoimipaikka: Bonn

Postinumero: 53119

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

Maa: Saksa

Sähköposti: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Puhelin: +49228996100

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypit: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa
Ilmoituksen julkaisunumero: 200325-2026
EUVL S -lehden numero: 58/2026
Julkaisupäivä: 24/03/2026