

200325-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services d'enquête auprès des consommateurs – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: AOK Baden-Württemberg

Adresse électronique: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

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

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

Identifiant de la procédure: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Identifiant interne: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342310 Services d'enquête auprès des consommateurs

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Presselstraße 19

Ville: Stuttgart

Code postal: 70191

Subdivision pays (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Pays: Allemagne

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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.

Identifiant interne: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342310 Services d'enquête auprès des consommateurs

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Presselstraße 19

Ville: Stuttgart

Code postal: 70191

Subdivision pays (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: 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. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans la demande de participation

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Inscription à un registre professionnel pertinent

Description du critère de sélection: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Critère: Chiffre d'affaires annuel moyen

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

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 35,00

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: Unternehmensvorstellung

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 35,00

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Personenskills

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 30,00

Critère: Certificats délivrés par des organismes indépendants concernant les normes d'assurance qualité

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

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Date limite de demande d'informations complémentaires: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, certains documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Pas encore connu

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Justification de la durée de l'accord-cadre: 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.

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Bundeskartellamt

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: AOK Baden-Württemberg
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: AOK Baden-Württemberg

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: AOK Baden-Württemberg
Numéro d'enregistrement: DE168368778
Adresse postale: Presselstraße 19
Ville: Stuttgart
Code postal: 70191
Subdivision pays (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de
Téléphone: +49 7116525-29002

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Bundeskartellamt
Numéro d'enregistrement: t:0228-9499-0
Adresse postale: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Ville: Bonn
Code postal: 53113
Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vk@bundeskartellamt.bund.de
Téléphone: +49 228-9499-0

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83
Ville: Bonn
Code postal: 53119
Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 200325-2026

Numéro de publication au JO S: 58/2026

Date de publication: 24/03/2026