

200325-2026 - Verseny

Németország – Vevői közvélemény-kutatási szolgáltatások – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: AOK Baden-Württemberg

E-mail-cím: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Regionális szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

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

Eljárásazonosító: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Belső azonosító: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Az eljárás típusa: Eljárást megindító felhívás előzetes közzétételével járó tárgyalásos / tárgyalásos

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342310 Vevői közvélemény-kutatási szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Presselstraße 19

Város: Stuttgart

Irányítószám: 70191

Ország alegysége (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Ország: Németország

2.1.4. Általános információk

További információk: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

vgv -

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. **Rész: LOT-0001**

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

Belső azonosító: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. **Cél**

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342310 Vevői közvélemény-kutatási szolgáltatások

5.1.2. **A teljesítés helye**

Postacím: Presselstraße 19

Város: Stuttgart

Irányítószám: 70191

Ország alegysége (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Ország: Németország

5.1.3. **Becsült időtartam**

Időtartam: 72 Hónapok

5.1.4. **Megújítás**

A megújítások maximális száma: 1

További információk a megújításról: 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. **Általános információk**

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Részvételi jelentkezésre vonatkozó követelmény

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

Ebben a közbeszerzésben kis- és közép vállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: nem

5.1.7. **Stratégiai közbeszerzés**

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. **Alkalmassági követelmények**

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Bejegyzés egy releváns szakmai nyilvántartásba

Kiválasztási kritérium leírása: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kritérium: Átlagos éves forgalom

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

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 35,00

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: Unternehmensvorstellung

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 35,00

Kritérium: Releváns oktatási és szakmai képesítések

Kiválasztási kritérium leírása: Personenskills

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 30,00

Kritérium: Független szervezetek által kiadott tanúsítványok a minőségbiztosítási szabványokról

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

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 3

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 3

Ez az eljárás több szakaszból áll. Minden szakaszban kiesik néhány résztvevő

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német
Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

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

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: német
Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

A vevő mérlegelése alapján az ajánlattevővel kapcsolatos egyes dokumentumok benyújthatók egy későbbi időpontban.

További információk: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Jelenleg ismeretlen
Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A keretmegállapodás időtartamának indoklása: 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.

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Bundeskartellamt

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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).

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: AOK Baden-Württemberg

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: AOK Baden-Württemberg

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: AOK Baden-Württemberg

Regisztrációs szám: DE168368778

Postacím: Presselstraße 19

Város: Stuttgart

Irányítószám: 70191

Ország alegysége (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Ország: Németország

E-mail-cím: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Telefonszám: +49 7116525-29002

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Bundeskartellamt

Regisztrációs szám: t:0228-9499-0

Postacím: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Város: Bonn

Irányítószám: 53113

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefonszám: +49 228-9499-0

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Regisztrációs szám: 0204:994-DOEVD-83

Város: Bonn

Irányítószám: 53119

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefonszám: +49228996100

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Közép-európai idő,
nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: német

A hirdetmény közzétételi száma: 200325-2026

HL S kiadás száma: 58/2026

A közzététel dátuma: 24/03/2026