

690911-2026 - Verseny

Németország – Hívóközpont – Dialogmanagement und Kundenservice

OJ S 194/2026 07/10/2026

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: Dialogmanagement und Kundenservice

Leírás: Gegenstand des Vergabeverfahrens ist der Abschluss eines Rahmenvertrages mit einem Auftragnehmer über die bedarfsabhängige Erbringung von Leistungen im Bereich Dialogmanagement und Kundenservice. Die Leistungen umfassen insbesondere die Durchführung von Inbound- und Outbound-Kommunikation (Kundenbindung) sowie weitere, im Leistungsverzeichnis näher beschriebene Dienstleistungen im Bereich Kundenservice.

Eljárásazonosító: 6d7e25ab-70ff-4604-b3f2-011ecd9f0389

Belső azonosító: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

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): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

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

Ország: Németország

2.1.4. Általános információk

További információk: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0MV1C#

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

vgv -

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

Cím: Dialogmanagement und Kundenservice

Leírás: Die im Folgenden genannten Kernleistungen des Auftrags, insbesondere die operative Betreuung der Kommunikationskanäle im Dialogmanagement (z. B. Inbound- und Outbound-Kommunikation) sowie des Kundenservice, unterliegen dem Selbstausführungsgebot. Eine vollständige Übertragung dieser Leistungen auf Nachunternehmer ist unzulässig. Definition der Kernleistung: Zu den Kernleistungen im Sinne dieses Vertrags zählen insbesondere die Leistungsbereiche Dialogmanagement und Kundenservice. Die Leistungsbereiche werden wie folgt definiert: Dialogmanagement Das Dialogmanagement umfasst die aktive Kundenansprache und Kundenbindung durch proaktive, kampagnenbezogene und kanalübergreifende Kommunikationsmaßnahmen. - die eigenständige aktive Kundenkontaktierung und fallabschließende Beantwortung von Kundenanfragen innerhalb der Gespräche über die von der Auftraggeberin definierten Kommunikationskanäle auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten Informationsquellen, insbesondere der Inhalte der Unternehmenswebsite, Fragen- und Antwortkataloge, Gesprächsleitfäden, Textbausteine sowie Schulungs- und Einarbeitungskonzepte; - die aktive Kontaktaufnahme der Kunden (Outbound-Telefonie) sowie die zur Klärung, Ergänzung oder abschließenden Bearbeitung eines Vorgangs erforderlichen Maßnahmen; - die fachliche Steuerung, Koordination und Qualitätssicherung des Dialogmanagements hinsichtlich der vertraglich erfassten Kommunikationskanäle sowie die Sicherstellung einer einheitlichen, konsistenten und regelkonformen Kundenkommunikation; - die Sicherstellung, Einhaltung und kontinuierliche Überwachung der vereinbarten Service- und Qualitätskennzahlen sowie die Ableitung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen bei Zielabweichungen. Kundenservice Der Kundenservice umfasst die Kundenbetreuung und fachbezogene Unterstützung, insbesondere durch die Bearbeitung von Kundenanliegen, den Betrieb von Service- und Sonderhotlines sowie damit verbundene Nachbearbeitungs- und Unterstützungsleistungen. Der Leistungsumfang umfasst insbesondere: - die eigenständige Bearbeitung und fallabschließende Beantwortung von Kundenanfragen über die von der Auftraggeberin definierten Kommunikationskanäle einschließlich der operativen Betreuung dieser Kanäle sowie der selbstständigen Beratung der Kunden auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten Informationsquellen, insbesondere der Inhalte der Unternehmenswebsite, Fragen- und Antwortkataloge, Textbausteine sowie Schulungs- und Einarbeitungskonzepte; - die Annahme eingehender Kundenanfragen über die vorgesehenen Servicekanäle; - die fachbezogene Beratung und Unterstützung von Kunden auf Grundlage der bereitgestellten Informationen und Vorgaben; - die Durchführung erforderlicher Nachbearbeitungs- und Dokumentationstätigkeiten; - unterstützende Tätigkeiten zur Entlastung der Auftraggeberin entsprechend den vereinbarten Anforderungen. - die Sicherstellung, Einhaltung und kontinuierliche Überwachung der vereinbarten Service- und Qualitätskennzahlen (z. B. Service Levels, Erreichbarkeit) sowie die Ableitung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen bei Zielabweichungen. Die Auftraggeberin beabsichtigt, einen geeigneten Auftragnehmer mit der Erbringung des Dialogmanagement und Kundenservice zu beauftragen. Die fachliche, rechtliche und organisatorische Verantwortung für die Wahrnehmung ihrer gesetzlichen Aufgaben verbleibt dabei uneingeschränkt bei der Auftraggeberin. Die Leistungserbringung kann über verschiedene Kommunikationskanäle erfolgen. Hierzu zählen insbesondere telefonische Kontaktkanäle sowie bei Bedarf weitere analoge oder digitale Kommunikationswege, beispielsweise E-Mail-, Chat-, Messenger- oder vergleichbare Kommunikationsdienste. Ergänzend können im Bedarfsfall weitere einfache unterstützende Tätigkeiten übernommen werden, soweit diese dem Charakter der ausgeschriebenen Leistungen entsprechen und der Unterstützung der Auftraggeberin dienen. Die konkreten Leistungen werden während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen

Bedarf der Auftraggeberin abgerufen und näher spezifiziert. Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Der Vertrag beginnt am 01.05.2027 und hat eine Grundlaufzeit von 48 Monaten. Es besteht die Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils ein (1) Jahr auf maximal 72 Monate. Der Vertrag endet spätestens am 30.04.2033.

Belső azonosító: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

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

Ország: Németország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 72 Hónapok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

További információk a megújításról: Es besteht die Option der zweimaligen Verlängerung um jeweils ein (1) Jahr auf maximal 72 Monate. Der Vertrag endet spätestens am 30.04.2033.

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: Még nem ismert

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (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, Közbeszerzési dokumentum

Kritérium: Bejegyzés egy releváns szakmai nyilvántartásba

Kiválasztási kritérium leírása: - Angaben zur Eintragung in das Berufsregister und zur Berufsgenossenschaft ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit (§ 43 - 45 VgV))

Kritérium: Bejegyzés a cégregiszterbe

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

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: - Eigenerklärung zur Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit) - Eine Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung mit folgenden Mindestdeckungssummen ist nachzuweisen und muss während der Vertragslaufzeit gewährleistet sein: - Personenschäden Euro 1.000.000,-- - Sachschäden Euro 800.000,-- - Vermögensschäden/Datenschutzrisiko Euro 1.000.000,--

Kritérium: Specifikus éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: - Umsatz des Unternehmens in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, soweit er Leistungen betrifft, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit). Der Bewerber muss zur Sicherstellung seiner wirtschaftlichen Stabilität und Leistungsfähigkeit in den letzten drei zum Zeitpunkt der Abgabe des Angebots abgeschlossenen Geschäftsjahren jeweils einen Jahresumsatz von mindestens 2,5 Millionen Euro mit vergleichbaren Leistungen im Bereich der Call-Center-Dienstleistungen nachweisen. Maßgeblich sind die jeweiligen Geschäftsjahre des Unternehmens; ein vom Kalenderjahr abweichendes Geschäftsjahr wird entsprechend berücksichtigt. Dieser Mindestumsatz dient als Indikator für die wirtschaftliche Substanz und Zuverlässigkeit des Bewerbers sowie dessen Fähigkeit, Projekte des geforderten Umfangs verlässlich abwickeln zu können.

Kritérium: Pénzügyi mutató

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: o Allgemeine Unternehmensdaten: Bewertet wird die allgemeine Eignung des Unternehmens (z. B. Aufbau, Unternehmensgröße, Standort bzw. Standorte, Rechtsform, Organisationsstruktur, Geschäftsfelder). Die Darstellung kann wahlweise als Word-Dokument (DOCX) mit max. 7 Seiten oder PowerPoint-Präsentation (PPTX) mit max. 10 Seiten erstellt werden, die Einreichung hat jedoch ausschließlich im PDF-Format zu erfolgen.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 15,00

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Kernkompetenz des Unternehmens: Bewertet wird hierbei die Dauer und Umfang der bisherigen Tätigkeit im relevanten Leistungsbereich, Spezialisierungen im Leistungsbereich des Unternehmens.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 7,00

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Unternehmensphilosophie, Leitbild, Unternehmenswerte und -Kultur: Bewertet wird, ob und inwieweit die Unternehmensphilosophie, das Leitbild und die Unternehmenswerte und -Kultur des Unternehmens mit denen der Auftraggeberin übereinstimmen.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 8,00

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Qualitätsverständnis, Kundennähe: Bewertet wird das Qualitätsverständnis und die Art der Kundennähe des Unternehmens hinsichtlich der Eignung für die ausgeschriebene Leistung.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 8,00

Kritérium: Környezetgazdálkodási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Ökologische Nachhaltigkeit: Bewertet wird, wie das Unternehmen ökonomische Nachhaltigkeit lebt und gestaltet und inwiefern dies mit der ökologischen Nachhaltigkeit der Auftraggeberin übereinstimmt.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 7,00

Kritérium: Vezetői személyzet száma

Kiválasztási kritérium leírása: Hinweis: Die im DTVP auszuwählende "Art des Kriteriums" bildet das nachfolgend beschriebene Bewertungskriterium nicht vollständig ab. Da die Auswahl einer Art des Kriteriums im DTVP verpflichtend ist, wurde die am ehesten zutreffende Kategorie ausgewählt. Maßgeblich für die Bewertung sind ausschließlich die nachfolgend beschriebenen Anforderungen und Bewertungskriterien: - Leistungsfähigkeit und Ressourcen - Personelle Ressourcen: Bewertet wird die Mitarbeiterstruktur sowie die organisatorische Betreuungsstruktur des Unternehmens anhand des Verhältnisses von Teamleiterinnen bzw. Teamleitern zu den eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bereich Callcenter. Berücksichtigt wird insbesondere, ob eine angemessene fachliche Führung, Betreuung und Qualitätssicherung der Mitarbeitenden gewährleistet ist.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 15,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien: Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betreute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 1 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten. Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betrrute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der

erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten. Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit. A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 4,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Vergleichbarkeit der Leistung und des Umfelds: Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Branche / fachliches Umfeld, Art und Struktur der Auftraggeberin, betreute Ziel- bzw. Nutzergruppen.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 3,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Projektvolumen: Volumen und Größenordnung der Leistung: Bewertet wird das in der Referenz nachgewiesene jährliche Volumen erfolgreicher Anrufe im Verhältnis zur ausgeschriebenen Leistung (150.000 erfolgreiche Anrufe/Jahr).

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 3,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien: Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die Komplexität der erbrachten Leistungen sowie der Umfang der übernommenen Verantwortung, insbesondere hinsichtlich eigenständiger Bearbeitung, fachlicher Anforderungen, Schnittstellen, Qualitätssicherung und Umgang mit sensiblen Daten. Umgang mit sensiblen bzw. schutzbedürftigen Daten.

Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 3,00

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Referenzprojekt 3 - Vergleichbare Callcenter-Dienstleistung (branchenabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden Kriterien:

Branchenzugehörigkeit der Referenz: Bewertet wird, ob die Referenz hinsichtlich der Branche vergleichbar ist mit der ausgeschriebenen Leistung.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 7,00

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

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Bewertung Preis

Leírás: Bewertung Preis

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 50

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Bewertung Qualität

Leírás: Bewertung Qualität

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 50

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német
Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 05/11/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C/documents>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

Webcím: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

Eljárási feltételek:

Az ajánlattételi felhívás közzétételének becsült dátuma: 20/11/2026

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C>

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: 12/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00)

Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

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

További információk: Folgende Unterlagen können nicht nachgereicht werden: Angebotsblatt
Preisblatt Bewertungskriterien/Konzepte

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Jelenleg ismeretlen

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Die genannten Kernleistungen des Auftrags, insbesondere die operative Betreuung der Kommunikationskanäle im Dialogmanagement (z. B. Inbound- und Outbound-Kommunikation) sowie des Kundenservice, unterliegen dem Selbstausführungsgebot. Eine vollständige Übertragung dieser Leistungen auf Nachunternehmer ist unzulässig. Die Kernleistungen können den Bewerbungsbedingungen und der Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Elektronikus számlázás: Kötelező
Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem
Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A keretmegállapodás időtartamának indoklása: Die vorgesehenen Callcenter-Dienstleistungen müssen technisch in die bestehende IT-Infrastruktur des Auftraggebers eingebunden werden. Dies umfasst insbesondere: die Anbindung an interne Systeme (z.B. CRM, Ticket oder Kampagnenmanagementsysteme), die Einrichtung sicherer Schnittstellen und Datenübertragungswege, die Implementierung von Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben, die Abstimmung und Anpassung technischer Prozesse, die Schulung des eingesetzten Personals im Umgang mit den spezifischen Systemen des Auftraggebers. Diese technische Integration erfordert einen erheblichen initialen Aufwand sowohl beim Auftraggeber als auch beim Auftragnehmer. Eine zu kurze Vertragslaufzeit würde dazu führen, dass dieser Aufwand in kurzen Intervallen erneut anfällt und damit unverhältnismäßig hohe Kosten und Ressourcenbindungen verursacht. Die sechsjährige Laufzeit stellt sicher, dass die einmalige technische Implementierung über einen angemessenen Zeitraum genutzt werden kann. Dadurch wird die Wirtschaftlichkeit der Beschaffung erhöht und die Kontinuität der technischen Abläufe gewährleistet.

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Bundeskartellamt

Felülvizsgálati szervezet: Bundeskartellamt

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

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Bundeskartellamt

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

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

Közvetítő 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: daec86ea-4cf4-456b-9232-6134830b8dfa - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

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

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 05/10/2026 15:27:29 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

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

A hirdetmény közzétételi száma: 690911-2026

HL S kiadás száma: 194/2026

A közzététel dátuma: 07/10/2026