

690911-2026 - Konkursas

Vokietija – Informacinių paslaugų centrai – Dialogmanagement und Kundenservice

OJ S 194/2026 07/10/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: AOK Baden-Württemberg

E. paštas: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama regioninės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Sveikata

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Dialogmanagement und Kundenservice

Aprašymas: 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 (Kunden-bindung) sowie weitere, im Leistungsverzeichnis näher beschriebene Dienstleistungen im Bereich Kundenservice.

Procedūros identifikatorius: 6d7e25ab-70ff-4604-b3f2-011ecd9f0389

Vidaus identifikatorius: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Šalis: Vokietija

2.1.4. Bendra informacija

Papildoma informacija: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0MV1C#

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Dialogmanagement und Kundenservice

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Šalis: Vokietija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 72 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 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. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Dar nežinoma

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVI): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas, Pirkimo dokumentas

Kriterijus: Įrašymas į atitinkamą profesinį registrą

Atrankos kriterijaus aprašymas: - Angaben zur Eintragung in das Berufsregister und zur Berufsgenossenschaft ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit (§ 43 - 45 VgV))

Kriterijus: Įrašymas į prekybos registrą

Atrankos kriterijaus aprašymas: - Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kriterijus: Profesionali rizikos draudimo polisas

Atrankos kriterijaus aprašymas: - 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,--

Kriterijus: Specifinis metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: - 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.

Kriterijus: Finansinis santykis

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 15,00

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 7,00

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 8,00

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 8,00

Kriterijus: Aplinkos valdymo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 7,00

Kriterijus: Vadovų skaičius

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 15,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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).

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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).

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 4,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 3,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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).

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 3,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 3,00

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus
Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius): 7,00

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 3

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 3

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Bewertung Preis

Aprašymas: Bewertung Preis

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Bewertung Qualität

Aprašymas: Bewertung Qualität

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 05/11/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C/documents>

Ad hoc ryšių kanalas:

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

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Procedūros sąlygos:

Numatoma kvietimų pateikti pasiūlymus išsiuntimo data: 20/11/2026

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

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

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 12/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Informacija, kurią galima papildyti po pateikimo termino:

Pirkėjo nuožiūra, kai kurie trūkstami su konkurso dalyviais susiję dokumentai gali būti pateikti vėliau.

Papildoma informacija: Folgende Unterlagen können nicht nachgereicht werden:

Angebotsblatt Preisblatt Bewertungskriterien/Konzepte

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Dar nežinoma

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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.

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

Preliminariosios sutarties galiojimo pagrindimas: 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.

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Tarpininkavimo organizacija: Bundeskartellamt

Peržiūros organizacija: Bundeskartellamt

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: AOK Baden-Württemberg

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Bundeskartellamt

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: AOK Baden-Württemberg

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: AOK Baden-Württemberg

Registracijos numeris: DE168368778

Pašto adresas: Presselstraße 19

Miestas: Stuttgart

Pašto kodas: 70191

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Šalis: Vokietija

E. paštas: berichtsstellevergabenaoakbw@bw.aok.de

Telefono numeris: +49 7116525-29002

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Bundeskartellamt

Registracijos numeris: t:0228-9499-0

Pašto adresas: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Miestas: Bonn

Pašto kodas: 53113

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Šalis: Vokietija

E. paštas: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefono numeris: +49 228-9499-0

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Tarpininkavimo organizacija

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijos numeris: 0204:994-DOEVD-83

Miestas: Bonn

Pašto kodas: 53119

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Šalis: Vokietija

E. paštas: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefono numeris: +49228996100

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: daec86ea-4cf4-456b-9232-6134830b8dfa - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 05/10/2026 15:27:29 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 690911-2026

OL S numeris: 194/2026

Paskelbimo data: 07/10/2026