

200325-2026 - Konkurss

Vācija – Klientu aptaujas pakalpojumi – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: AOK Baden-Württemberg

E-pasts: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts, ko kontrolē reģionālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Veselība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūras identifikators: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcdf553c

Iekšējais identifikators: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Procedūras veids: Sarunu procedūra ar iepirkuma iepriekšēju izsludināšanu/konkursa procedūra ar sarunām

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342310 Klientu aptaujas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: Presselstraße 19

Pilsēta: Stuttgart

Pasta indekss: 70191

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Valsts: Vācija

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. **Daļa: LOT-0001**

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

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. **Mērķis**

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342310 Klientu aptaujas pakalpojumi

5.1.2. **Izpildes vieta**

Pasta adrese: Presselstraße 19

Pilsēta: Stuttgart

Pasta indekss: 70191

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Valsts: Vācija

5.1.3. **Paredzamais ilgums**

Darbības termiņš: 72 Mēneši

5.1.4. **Pārjaunojums**

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 1

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. **Vispārīga informācija**

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Iekļaujams dalības pieteikumā

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

5.1.7. **Stratēģiskais iepirkums**

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. **Atlases kritēriji**

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Reģistrācija attiecīgā profesionālā reģistrā

Atlases kritērija apraksts: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kritērijs: Profesionālā riska apdrošināšana

Atlases kritērija apraksts: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kritērijs: Vidējais gada apgrozījums

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

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu
Svērums (precīzs punktu skaits): 35,00

Kritērijs: Citi ekonomiski vai finansiāli prasījumi

Atlases kritērija apraksts: Unternehmensvorstellung

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu
Svērums (precīzs punktu skaits): 35,00

Kritērijs: Atbilstošas izglītības un profesionālās kvalifikācijas

Atlases kritērija apraksts: Personenskills

Kritērijus izmantos, lai atlasītu kandidātus, kurus uzaicinās uz procedūras otro posmu
Svērums (precīzs punktu skaits): 30,00

Kritērijs: Neatkarīgu iestāžu sertifikāti par kvalitātes nodrošināšanas standartiem

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

Informācija par divposmu procedūras otro posmu:

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 3

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 3

Procedūra notiks secīgos posmos. Katrā posmā daži dalībnieki var tikt izslēgti

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: vācu valoda

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc saziņas kanāls:

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

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: vācu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Informācija, ko var papildināt pēc iesniegšanas termiņa beigām:

Pircējs pēc saviem ieskatiem dažus ar pretendentu saistītos trūkstošos dokumentus var iesniegt vēlāk.

Papildu informācija: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Vēl nav zināms
Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamatnolīgums:

Pamatnolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Pamatnolīguma darbības ilguma pamatojums: 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.

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Bundeskartellamt

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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).

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: AOK Baden-Württemberg

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: AOK Baden-Württemberg

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: AOK Baden-Württemberg

Reģistrācijas numurs: DE168368778

Pasta adrese: Presselstraße 19

Pilsēta: Stuttgart

Pasta indekss: 70191

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Valsts: Vācija

E-pasts: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Tālrunis: +49 7116525-29002

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Bundeskartellamt

Reģistrācijas numurs: t:0228-9499-0

Pasta adrese: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Pilsēta: Bonn

Pasta indekss: 53113

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Valsts: Vācija

E-pasts: vk@bundeskartellamt.bund.de

Tālrunis: +49 228-9499-0

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Reģistrācijas numurs: 0204:994-DOEVD-83

Pilsēta: Bonn

Pasta indekss: 53119

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Valsts: Vācija

E-pasts: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tālrunis: +49228996100

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks,

Rietumeiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: vācu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 200325-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 58/2026

Publicēšanas datums: 24/03/2026