

690911-2026 - Mededinging

Duitsland – Telefonisch informatiecentrum – Dialogmanagement und Kundenservice

OJ S 194/2026 07/10/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: AOK Baden-Württemberg

E-mail: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Dialogmanagement und Kundenservice

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 6d7e25ab-70ff-4604-b3f2-011ecd9f0389

Interne identificatiecode: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0MV1C#

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Dialogmanagement und Kundenservice

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 72 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 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. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging, Aanbestedingsstuk

Criterium: Inschrijving in een relevant beroepsregister

Beschrijving van het selectie criterium: - Angaben zur Eintragung in das Berufsregister und zur Berufsgenossenschaft ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit (§ 43 - 45 VgV))

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectie criterium: - Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: - 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,--

Criterium: Specifieke jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriterium: - 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.

Criterium: Financiële ratio

Beschrijving van het selectiecriterium: 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 Eig-nung 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 15,00

Criterium: Maatregelen om kwaliteit te waarborgen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 7,00

Criterium: Maatregelen om kwaliteit te waarborgen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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 Unternehmens-philosophie, das Leitbild und die Unternehmenswerte und -Kultur des Unternehmens mit denen der Auftraggeberin übereinstimmen.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 8,00

Criterium: Maatregelen om kwaliteit te waarborgen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 8,00

Criterium: Milieubeheermaatregelen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 7,00

Criterium: Aantal leidinggevend personeel

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 15,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: Referenzproject 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).

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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).

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: Referenzprojekt 2 - Vergleichbare Callcenter-

Dienstleistung (branchenunabhängig) Bewertet wird die Referenz anhand der folgenden

Kriterien: Komplexität und Verantwortungsumfang der Leistung: Bewertet werden die

Komplexiteit 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. De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 4,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 3,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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).

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 3,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 3,00

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (punten, exact): 7,00

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 3

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Bewertung Preis

Beschrijving: Bewertung Preis

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Bewertung Qualität

Beschrijving: Bewertung Qualität

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 05/11/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C/documents>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving: 20/11/2026

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 12/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen sommige ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

Aanvullende informatie: Folgende Unterlagen können nicht nachgereicht werden:

Angebotsblatt Preisblatt Bewertungskriterien/Konzepte

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Nog niet bekend

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Die genannten Kernleistungen des Auftrags, insbesondere die operative Betreuung der Kommunikationskanäle im

Dialogmanagement (z. B. Inbound- und Outbound-Kommunikation) sowie des Kundenservice, onderliggen dem Selbstausführingsgebot. Eine vollständige Übertragung dieser Leistungen auf Nachunternehmer is onzulässig. Die Kernleistungen können den Bewerbungsbedingungen und der Leistungsbeschreibung entnommen werden.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: 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.

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Bundeskartellamt

Organisatie voor beroepsprocedures: Bundeskartellamt

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstreekt: AOK Baden-Württemberg

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Bundeskartellamt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: AOK Baden-Württemberg

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: AOK Baden-Württemberg

Registratienummer: DE168368778

Postadres: Presselstraße 19

Stad: Stuttgart

Postcode: 70191

Onderverdeling land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Duitsland

E-mail: berichtsstellevergabenaoakbw@bw.aok.de

Telefoon: +49 7116525-29002

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. **ORG-0002**

Officiële naam: Bundeskartellamt
Registratienummer: t:0228-9499-0
Postadres: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Stad: Bonn
Postcode: 53113
Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Duitsland
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefoon: +49 228-9499-0

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures
Bemiddelingsorganisatie

8.1. **ORG-0003**

Officiële naam: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registratienummer: 0204:994-DOEVD-83
Stad: Bonn
Postcode: 53119
Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Duitsland
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefoon: +49228996100

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: daec86ea-4cf4-456b-9232-6134830b8dfa - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 05/10/2026 15:27:29 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits
Publicatienummer aankondiging: 690911-2026
Nummer uitgave PB S: 194/2026
Datum van bekendmaking: 07/10/2026