

200325-2026 - Concurso

**Alemanha – Serviços de estudo da clientela – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung
Kunde bei der AOK Baden-Württemberg**

OJ S 58/2026 24/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: AOK Baden-Württemberg

Correio eletrónico: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

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

Identificador do procedimento: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Identificador interno: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342310 Serviços de estudo da clientela

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Presselstraße 19

Cidade: Stuttgart

Código postal: 70191

Subdivisão do país (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 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.

Identificador interno: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342310 Serviços de estudo da clientela

5.1.2. Local de execução

Endereço postal: Presselstraße 19

Cidade: Stuttgart

Código postal: 70191

Subdivisão do país (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito no pedido de participação

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro profissional relevante

Descrição do critério de seleção: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Nachweise einer bestehenden Berufs-
/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: Einen durchschnittlichen Jahresumsatz von mindestens 4,0 Millionen Euro im Bereich der Marktforschung/Marktforschungsberatung in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2023,2024,2025).

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 35,00

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Unternehmensvorstellung

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 35,00

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Personenskills

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 30,00

Critério: Certificados por entidades independentes sobre padrões de garantia de qualidade

Descrição do critério de seleção: Bescheinigung über die Mitgliedschaft im Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V. ("ADM") oder in einem anderen Verband mit vergleichbarer Marktbedeutung und vergleichbaren Qualitätsanforderungen

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 3

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Prazo para solicitar informações adicionais: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, alguns documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:

Ainda não conhecido

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Justificação da duração do acordo-quadro: 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.

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Bundeskartellamt

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: AOK Baden-Württemberg
Organização que recebe pedidos de participação: AOK Baden-Württemberg

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: AOK Baden-Württemberg
Número de registo: DE168368778
Endereço postal: Presselstraße 19
Cidade: Stuttgart
Código postal: 70191
Subdivisão do país (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
País: Alemanha
Correio eletrónico: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de
Telefone: +49 7116525-29002

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Bundeskartellamt
Número de registo: t:0228-9499-0
Endereço postal: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Cidade: Bonn
Código postal: 53113
Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefone: +49 228-9499-0

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Número de registo: 0204:994-DOEVD-83
Cidade: Bonn
Código postal: 53119
Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemanha
Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 200325-2026

N.º de edição do JO S: 58/2026

Data de publicação: 24/03/2026