

690911-2026 - Procedură concurențială

Germania – Centre de apel – Dialogmanagement und Kundenservice

OJ S 194/2026 07/10/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: AOK Baden-Württemberg

E-mail: berichtsstellevergabenaoakbw@bw.aok.de

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Dialogmanagement und Kundenservice

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 6d7e25ab-70ff-4604-b3f2-011ecd9f0389

Identificator intern: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Țara: Germania

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0MV1C#

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Dialogmanagement und Kundenservice

Descrriere: 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.

Identificator intern: AOKBW-2026-GB4.04/Telefonie-01

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Țara: Germania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 72 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 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. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu se cunoaște încă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț, Document de achiziție

Criteriu: Înregistrare într-un registru profesional relevant

Descrierea criteriului de selecție: - Angaben zur Eintragung in das Berufsregister und zur Berufsgenossenschaft ihres Sitzes oder Wohnsitzes (Eigenerklärung zur Eignung und Zuverlässigkeit (§ 43 - 45 VgV))

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: - Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: - 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,--

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: - 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.

Criteriu: Raport financiar

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 15,00

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 7,00

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 8,00

Criteriu: Măsuri pentru asigurarea calității

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 8,00

Criteriu: Măsuri de management al mediului

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 7,00

Criteriu: Numărul personalului managerial

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 15,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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).

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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).

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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. Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 4,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 3,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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).

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 3,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 3,00

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 7,00

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3
Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Bewertung Preis

Descriere: Bewertung Preis

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Bewertung Qualität

Descriere: Bewertung Qualität

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 05/11/2026 23:59:59 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0MV1C/documents>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condițiile procedurii:

Data estimată de trimitere a invitațiilor de depunere a ofertelor: 20/11/2026

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 12/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, o parte din documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: Folgende Unterlagen können nicht nachgereicht werden:

Angebotsblatt Preisblatt Bewertungskriterien/Konzepte

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu se știe încă

Condiții privind executarea contractului: 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.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Justificarea duratei acordului-cadru: 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.

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Bundeskartellamt

Organizația responsabilă cu căile de atac: Bundeskartellamt

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: AOK Baden-Württemberg

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Bundeskartellamt

Organizația care primește cererile de participare: AOK Baden-Württemberg

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: AOK Baden-Württemberg

Număr de înregistrare: DE168368778

Adresă poștală: Presselstraße 19

Localitate: Stuttgart

Cod poștal: 70191

Subdiviziunea țării (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Țara: Germania

E-mail: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Telefon: +49 7116525-29002

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care primește cererile de participare

8.1. **ORG-0002**

Denumire oficială: Bundeskartellamt
Număr de înregistrare: t:0228-9499-0
Adresă poștală: Kaiser-Friedrich-Str. 16
Localitate: Bonn
Cod poștal: 53113
Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Țara: Germania
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 228-9499-0

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac
Organizație de mediere

8.1. **ORG-0003**

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83
Localitate: Bonn
Cod poștal: 53119
Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Țara: Germania
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: daec86ea-4cf4-456b-9232-6134830b8dfa - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Subtipul anunțului: 16
Data notificării expedierii: 05/10/2026 15:27:29 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană
Numărul de publicare al anunțului: 690911-2026
Numărul ediției JO S: 194/2026
Data publicării: 07/10/2026