

## 200325-2026 - Súťaž

**Nemecko – Zákaznícky prieskum – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg**

**OJ S 58/2026 24/03/2026**

**Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby**

### 1. Kupujúci

---

#### 1.1. Kupujúci

Úradný názov: AOK Baden-Württemberg

E-mail: [berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de](mailto:berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de)

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou regionálneho orgánu

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

### 2. Postup

---

#### 2.1. Postup

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

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

Identifikátor postupu: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Interný identifikátor: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

##### 2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342310 Zákaznícky prieskum

##### 2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

PSČ: 70191

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Krajina: Nemecko

##### 2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

**Právny základ:**

Smernica 2014/24/EÚ

v gv -

##### 2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

## 5. Časť

---

### 5.1. Časť: LOT-0001

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

Opis: 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.

Interný identifikátor: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

#### 5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342310 Zákaznícky prieskum

#### 5.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

PSČ: 70191

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Krajina: Nemecko

#### 5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 72 Mesiace

#### 5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 1

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

##### Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): nie

#### 5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

#### 5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Registrácia v relevantnom profesionálnom registri

Popis výberového kritéria: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kritérium: Priemerný ročný obrat

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

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 35,00

Kritérium: Iné ekonomické alebo finančné požiadavky

Popis výberového kritéria: Unternehmensvorstellung

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 35,00

Kritérium: Relevantné vzdelávacie a profesionálne kvalifikácie

Popis výberového kritéria: Personenskills

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 30,00

Kritérium: Certifikáty od nezávislých orgánov o normách zabezpečenia kvality

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

**Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:**

Minimálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

#### 5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

**Ad hoc komunikačný kanál:**

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

#### 5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

**Podmienky predkladania:**

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

**Informácie, ktoré možno doplniť po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk:**

Podľa uváženia kupujúceho sa môžu niektoré chýbajúce dokumenty týkajúce sa uchádzača predložiť neskôr.

Doplňujúce informácie: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

**Podmienky zmluvy:**

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Použitie zatiaľ nie je známe

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

**5.1.15. Techniky**

**Rámcová dohoda:**

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

Odôvodnenie trvania rámcovej dohody: 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.

**Informácie o dynamickom nákupnom systéme:**

Žiadny dynamický nákupný systém

**5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Bundeskartellamt

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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).

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: AOK Baden-Württemberg

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: AOK Baden-Württemberg

## 8. Organizácie

---

### 8.1. ORG-0001

Úradný názov: AOK Baden-Württemberg

Registračné číslo: DE168368778

Poštová adresa: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

PSČ: 70191

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Krajina: Nemecko

E-mail: [berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de](mailto:berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de)

Telefón: +49 7116525-29002

#### **Roly tejto organizácie:**

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

### 8.1. ORG-0002

Úradný názov: Bundeskartellamt

Registračné číslo: t:0228-9499-0

Poštová adresa: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Mesto: Bonn

PSČ: 53113

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Krajina: Nemecko

E-mail: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

Telefón: +49 228-9499-0

#### **Roly tejto organizácie:**

Organizácia pre preskúmanie

### 8.1. ORG-0003

Úradný názov: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registračné číslo: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

PSČ: 53119

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Krajina: Nemecko

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefón: +49228996100

#### **Roly tejto organizácie:**

TED eSender

## Informácie o oznámení

---

Identifikátor/verzia oznámenia: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii  
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas,  
západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 200325-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 58/2026

Dátum uverejnenia: 24/03/2026