

## 200325-2026 - Javni razpis

**Nemčija – Storitve anketiranja kupcev – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg**

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

**Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev**

**Storitve**

### 1. Kupec

---

#### 1.1. Kupec

Uradno ime: AOK Baden-Württemberg

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

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje regionalni organ

Dejavnost javnega naročnika: Zdravje

### 2. Postopek

---

#### 2.1. Postopek

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

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

Identifikator postopka: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Notranji identifikator: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

##### 2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342310 Storitve anketiranja kupcev

##### 2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70191

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

##### 2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

**Pravna podlaga:**

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

##### 2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

### 5. Sklop

---

### **5.1. Sklop: LOT-0001**

Naslov: 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.

Notranji identifikator: AOKBW-2026-4.05\_Servicemessung

#### **5.1.1. Namen**

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342310 Storitve anketiranja kupcev

#### **5.1.2. Kraj izvajanja**

Poštni naslov: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70191

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

#### **5.1.3. Predvideno trajanje**

Trajanje: 72 Meseci

#### **5.1.4. Podaljšanje**

Največje število podaljšanj: 1

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije**

##### **Pridržana udeležba:**

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

#### **5.1.7. Strateško javno naročanje**

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

#### **5.1.9. Merila za izbor**

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Vpis v ustrezen profesionalni register

Opis merila za izbor: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

Opis merila za izbor: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Merilo: Povprečni letni promet

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

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 35,00

Merilo: Druge ekonomske ali finančne zahteve

Opis merila za izbor: Unternehmensvorstellung

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 35,00

Merilo: Ustrezne izobraževalne in poklicne kvalifikacije

Opis merila za izbor: Personenskills

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 30,00

Merilo: Certifikati neodvisnih organov o standardih zagotavljanja kakovosti

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

**Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:**

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 3

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 3

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

**5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila**

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina  
Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

**Sprotni komunikacijski kanal:**

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

**5.1.12. Pogoji javnega naročila**

**Pogoji za predložitev:**

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina  
Elektronski katalog: Ni dovoljeno  
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno  
Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno  
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

**Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:**

Po presoji kupca se lahko nekateri manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.  
Dodatne informacije: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

**Pogoji javnega naročila:**

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja:  
Še ni znano  
Elektronsko izdajanje računov: Obvezno  
Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne  
Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

**5.1.15. Tehnike**

**Okvirni sporazum:**

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Obrazložitev trajanja okvirnega sporazuma: 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.

**Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:**

Ni dinamičnega nabavnega sistema

**5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija**

Organizacija za revizijo: Bundeskartellamt

Informacije o rokih za revizijo: 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).

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: AOK Baden-Württemberg

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: AOK Baden-Württemberg

## 8. Organizacije

---

### 8.1. ORG-0001

Uradno ime: AOK Baden-Württemberg

Registrska številka: DE168368778

Poštni naslov: Presselstraße 19

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70191

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49 7116525-29002

#### **Vloge te organizacije:**

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

### 8.1. ORG-0002

Uradno ime: Bundeskartellamt

Registrska številka: t:0228-9499-0

Poštni naslov: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53113

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49 228-9499-0

#### **Vloge te organizacije:**

Organizacija za revizijo

### 8.1. ORG-0003

Uradno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53119

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49228996100

#### **Vloge te organizacije:**

TED eSender

## Informacije o obvestilu

---

Identifikator/različica obvestila: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas,  
zahodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina

Številka objave obvestila: 200325-2026

Številka izdaje UL S: 58/2026

Datum objave: 24/03/2026