

200325-2026 - Konkurrensutsättning

Tyskland – Kundundersökningar – Abschluss eines Vertrages zur Servicemessung Kunde bei der AOK Baden-Württemberg

OJ S 58/2026 24/03/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: AOK Baden-Württemberg

E-postadress: berichtsstellevergabenaokbw@bw.aok.de

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

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

Förfarandets identifierare: cd456fcf-bc35-4c92-8d5b-0d27bcd553c

Intern identifierare: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342310 Kundundersökningar

2.1.2. Leveransplats

Postadress: Presselstraße 19

Ort: Stuttgart

Postnummer: 70191

Del av land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YH0M9DZ#

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

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

Intern identifierare: AOKBW-2026-4.05_Servicemessung

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342310 Kundundersökningar

5.1.2. Leveransplats

Postadress: Presselstraße 19

Ort: Stuttgart

Postnummer: 70191

Del av land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 72 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1

Ytterligare information om förlängningar: 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. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i ansökan om att få delta

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett relevant yrkesregister

Beskrivning av urvalskriterium: Auszug Berufs-/Handelsregister nicht älter als 6 Monate

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Nachweise einer bestehenden Berufs-/Betriebshaftpflichtversicherung nicht älter als 3 Monate.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

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

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Es müssen mindestens vier (4) Referenzprojekte aus den letzten drei (3) abgeschlossenen Jahren aufgeführt werden.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 35,00

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Unternehmensvorstellung

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 35,00

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Personenskills

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 30,00

Kriterium: Certifikat från oberoende organ om kvalitetssäkringsstandarder

Beskrivning av urvalskriterium: Bescheinigung über die Mitgliedschaft im Arbeitskreis

Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V. ("ADM") oder in einem anderen Verband mit vergleichbarer Marktbedeutung und vergleichbaren Qualitätsanforderungen

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 20/04/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YH0M9DZ>

De språk som kan användas i anbudena eller anbudsansökningarna: tyska
Elektronisk katalog: Ej tillåten
Alternativa anbud: Ej tillåten
Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 27/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00)
Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

Viss saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: Einige fehlende Unterlagen können von der Auftraggeberin nachgefordert werden.

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Ännu ej känt

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Motivering för ramavtalets löptid: 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.

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Bundeskartellamt

Information om tidsfrist för prövning: 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).

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: AOK Baden-Württemberg

Organisation som mottar anbudsansökningar: AOK Baden-Württemberg

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: AOK Baden-Württemberg

Registreringsnummer: DE168368778

Postadress: Presselstraße 19

Ort: Stuttgart

Postnummer: 70191

Del av land (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Land: Tyskland

E-postadress: berichtsstellervergabenaokbw@bw.aok.de

Tfn: +49 7116525-29002

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Bundeskartellamt

Registreringsnummer: t:0228-9499-0

Postadress: Kaiser-Friedrich-Str. 16

Ort: Bonn

Postnummer: 53113

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

E-postadress: vk@bundeskartellamt.bund.de

Tfn: +49 228-9499-0

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Ort: Bonn

Postnummer: 53119

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

E-postadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 364096f8-b50e-444d-9e88-daf9ef903f2e - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 23/03/2026 13:42:52 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 200325-2026

EUT S-nummer: 58/2026

Publiceringsdatum: 24/03/2026