

621823-2026 - Konkurrensetsättning

Tyskland – Teletjänstcentral – Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge

OJ S 174/2026 09/09/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

E-postadress: vergabestelle1@by.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: Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge

Beskrivning: Die AOK Bayern beabsichtigt die Auslagerung (sog. Outtasking) ihrer nachfolgend definierten Prozesse im Bereich der Servicetelefonie. Grundsätzliches Ziel ist die Sicherstellung der aktiven Teilnahme von geeigneten Versicherten an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern.

Förfarandets identifierare: 1f508346-9cda-49b5-9a92-7a98622712c4

Intern identifierare: 2026-09#1415

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 85100000 Hälsovårdstjänster

2.1.2. Leveransplats

Postadress: Carl-Wery-Str. 28

Ort: München

Postnummer: 81739

Del av land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Tyskland

Kompletterande information: für ganz Bayern

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 108 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRGDYDT9S5FW#

Bietergemeinschaft - Gesamtschuldnerisch haftend mit bevollmächtigten Vertreter. Die Bieter haben sich unmittelbar nach Erhalt der Vergabeunterlagen über deren Vollständigkeit zu vergewissern und diese auf etwaige Unklarheiten zu überprüfen. Bestehen nach Auffassung

eines Bieters Unklarheiten, Zweifel, Unsicherheiten oder Widersprüche in den Unterlagen, sind diese durch unverzügliche Rückfragen bei der Auftraggeberin aufzuklären. Dies gilt auch für sonstige auftretende Fragen und Probleme bei der Erstellung des Angebots, insbesondere wenn die Vergabeunterlagen Fragen aufwerfen, die für die Erstellung des Angebots relevant sein können. Die Bieter werden gebeten, Fragen an die Vergabestelle ausschließlich über den Kommunikationsbereich der E-Vergabelösung zu stellen. Hierzu ist die kostenlose Registrierung des Unternehmens auf www.dtyp.de erforderlich. Fragen und Hinweise sind in deutscher Sprache zu formulieren. Soweit die Fragen auf die Identität oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Fragestellers schließen lassen, werden die Bieter gebeten, ihre Fragen entsprechend zu anonymisieren. Auf der [Internetseite www.dtyp.de](http://Internetseitewww.dtyp.de) werden im Kommunikationsbereich zu dieser Ausschreibung zeitnah Antwortlisten erstellt, die die Bieter ohne Registrierung einsehen können und die sie dort selbstständig herunterladen müssen. Es obliegt den Bietern, sich regelmäßig zu informieren und die entsprechenden Informationen abzurufen. Bieter, die sich bei Abruf dieser Vergabeunterlagen registriert haben, werden per E-Mail benachrichtigt, wenn abrufbare Informationen vorhanden sind. Für die Erstellung Ihres Angebotes beachten Sie bitte die Bewerberbedingungen und die übrigen Vergabeunterlagen. Es darf kein Ausschlussgrund nach (1) § 21 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, (2) § 98c des Aufenthaltsgesetzes, (3) § 19 des Mindestlohngesetzes, (4) § 21 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes und (5) §§ 123, 124 GWB, bei dem nicht sog. Selbstreinigungsmaßnahmen gem. § 125 GWB ergriffen wurden, vorliegen.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande, Upphandlingsdokument

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder: Es liegt kein Ausschlussgrund nach - § 21 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, - § 98c des Aufenthaltsgesetzes, - § 19 des Mindestlohngesetzes und - § 21 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes - § 22 des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes vor. Wettbewerbsregister Da die Auftraggeberin ab einem Auftragswert von 30.000 EUR dazu verpflichtet ist, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Abfrage beim Wettbewerbsregister nach dem WRegG vorzunehmen, wird darauf hingewiesen, dass die Bieter auf Anforderung durch die Auftraggeberin einen aktuellen Handelsregistrauszug (nicht älter als 6 Monate) einreichen müssen, aus dem hervorgeht, wer die vertretungsberechtigten Personen sind. Eine Zuschlagserteilung kann nur erfolgen, wenn keine Eintragungen im Gewerbezentralregister sowie dem Wettbewerbsregister vorliegen. Bei Bietergemeinschaften muss der Handelsregistrauszug für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen/Unterauftragnehmer benennt, muss der Handelsregistrauszug auch für die Drittunternehmen/Unterauftragnehmer eingereicht werden. - siehe Anlage Teil A_B XI. 1. b)

Deltagande i en kriminell organisation: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 129 des Strafgesetzbuchs (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a des Strafgesetzbuchs (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b des Strafgesetzbuchs (Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland), Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften

anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 129a des Strafgesetzbuchs (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b des Strafgesetzbuchs (Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland) Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Penningtvätt eller finansiering av terrorism: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 261 des Strafgesetzbuchs (Geldwäsche; Verschleierung unrechtmäßig erlangter Vermögenswerte), - § 89c des Strafgesetzbuchs (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat oder wegen der Bereitstellung oder Sammlung finanzieller Mittel in Kenntnis dessen, dass diese finanziellen Mittel ganz oder teilweise dazu verwendet werden oder verwendet werden sollen, eine Tat nach § 89a Absatz 2 Nummer 2 des Strafgesetzbuchs zu begehen. Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Bedrägerier: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 263 des Strafgesetzbuchs (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden, - § 264 des Strafgesetzbuchs (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,. Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person

als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Korruption: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - § 299 des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr), - § 108e des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern) oder § 108f des Strafgesetzbuchs (unzulässige Interessenwahrnehmung), - Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) - §§ 333 und 334 des Strafgesetzbuchs (Vorteilsgewährung und Bestechung), jeweils auch in Verbindung mit § 335a des Strafgesetzbuchs (Ausländische und internationale Bedienstete), Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Barnarbete och andra former av människohandel: Keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wurde rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen wurde keine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt, ist wegen einer nachfolgend aufgeführten Straftaten verurteilt: § 123 GWB iVm. - §§ 232 und 233 des Strafgesetzbuchs (Menschenhandel) oder § 233a des Strafgesetzbuchs (Förderung des Menschenhandels). Die Verurteilung müsste höchstens fünf Jahre zurückliegen. Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorgenannten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich (§ 123 Abs. 2 GWB). Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist gemäß § 123 Abs. 3 GWB einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: Das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nachgekommen oder das Unternehmen ist seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen hat oder sich zur Zahlung der Steuern, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Insolvens: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat, Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Tvångsförvaltning: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Avbruten näringsverksamhet: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat,. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Allvarligt fel i yrkesutövningen: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nachweislich schwere Verfehlung begangen hat, durch die die Integrität des Unternehmens infrage gestellt wird; § 123 Absatz 3 ist entsprechend anzuwenden. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvräta konkurrensen: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil - das Unternehmen eine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil ein Interessenkonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens besteht, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den öffentlichen Auftraggeber tätigen Person bei

der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte und der durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen nicht wirksam beseitigt werden kann. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil eine Wettbewerbsverzerrung daraus resultiert, dass das Unternehmen bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens einbezogen war, und diese Wettbewerbsverzerrung nicht durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen beseitigt werden kann. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil das Unternehmen eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt hat und dies zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadensersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge geführt hat. Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: Innerhalb der letzten 3 Jahre gab es kein Ereignis, welches einen Ausschluss nach § 124 GWB begründet, weil - das Unternehmen eine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken oder - das Unternehmen in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien eine schwerwiegende Täuschung begangen oder Auskünfte zurückgehalten hat oder in der Lage ist, die erforderlichen Nachweise zu übermitteln, oder - das Unternehmen (a) versucht hat, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen, (b) versucht hat, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die es unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, oder (c) fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt hat, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten, oder versucht hat, solche Informationen zu übermitteln Siehe "Eigenerklärung zur Eignung"

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Vertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge
Beskrivning: Die AOK Bayern beabsichtigt die Auslagerung (sog. Outtasking) ihrer nachfolgend definierten Prozesse im Bereich der Servicetelefonie. Grundsätzliches Ziel ist die Sicherstellung der aktiven Teilnahme von geeigneten Versicherten an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern. Hierbei sollen Versicherte für die Teilnahme an Versorgungsverträgen nach §140a sowie §137f SGB V gewonnen, oder die Beendigung der Teilnahme z. B. aufgrund von im Vorhergehenden sowie aktuellen Behandlungs- und Dokumentationszeitraumes der strukturierten Behandlungsprogramme nach §137f SGBV fehlenden gültigen und für die Durchführung benötigten medizinischen Dokumentationen der behandelnden Ärztin oder des behandelnden Arztes, verhindert werden. Der Auftragnehmer kontaktiert zudem durch die AOK Bayern selektierte Versicherte, welche für eine Teilnahme an einem Versorgungsvertrag in Frage kommen und stellt diesen allgemeinen Informationen zu den Inhalten der Versorgungsverträge vor. Eine individuelle sozialrechtliche Beratung oder Entscheidung über eine Leistungsgewährung ist ausdrücklich ausgeschlossen. Treten im Laufe des Gespräches spezifische Fragen auf, erfolgt eine Weiterleitung des Anliegens durch den Auftragnehmer an die AOK Bayern. Über die Teilnahme des Versicherten an einem Behandlungsprogramm entscheidet in der Regel der behandelnde Arzt/die behandelnde Ärztin.

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 85100000 Hälsovårdstjänster

5.1.2. Leveransplats

Postadress: Carl-Wery-Str. 28

Ort: München

Postnummer: 81739

Del av land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Tyskland

Kompletterande information: für ganz Bayern

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 12 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate. Sofern sich die Zuschlagserteilung über den 01.01.2027 hinaus verzögert, verlängert sich die Laufzeit des Vertrages entsprechend. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn die Auftraggeberin nicht 4 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit den Vertrag kündigt. Diese automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate ist maximal drei Mal möglich. Der Vertrag hat damit eine maximale Laufzeit von vier Jahren und endet damit spätestens am 31.12.2030, ohne dass es dann einer Kündigung bedarf.

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

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

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

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

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

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: Tekniker eller tekniska organ för att utföra arbetet

Beskrivning av urvalskriterium: Eigenerklärung zur Eignung (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung):

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Betriebshaftpflichtversicherung (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Nachweis einer angemessenen und gültigen Betriebshaftpflichtversicherung (angemessen für den Versicherungsfall sind: 2.000.000 EUR pro Jahr pauschal für Personenschäden, 1.000.000 EUR pro Jahr pauschal für Sachschäden, 250.000 EUR pro Jahr pauschal für Vermögensschäden), nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende, in Kopie vorzulegen. Sofern der Bieter keine aktuell bestehende entsprechende Versicherung abgeschlossen hat, genügt eine Eigenerklärung, in welcher er bestätigt, dass im Fall der Auftragserteilung eine entsprechende Versicherung abgeschlossen wird. Dies hat er der Auftraggeberin spätestens eine Woche nach Mitteilung, dass sein Angebot zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, nachzuweisen. Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung für jedes Mitglied einzureichen.

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Bescheinigung Krankenkasse (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Bescheinigung einer Krankenkasse oder eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, über ordnungsgemäße Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge (nicht älter als zwölf Monate bei Angebotsfristablauf). Bei Bietergemeinschaften ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen.

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Bonitätsnachweis (Auf Anforderung der Vergabestelle; Mittels Dritterklärung): Die Auftraggeberin behält sich vor, zur Prüfung der Bonität der Bieter Auskünfte bei der Firma Creditreform einzuholen. Erfolgt eine negative Bewertung (Bonitätsindex zwischen 300 und 600) der Bonität, fordert die Auftraggeberin den Bieter auf, seine Bonität aufgrund aussagekräftiger Unterlagen darzulegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens den Bieter auszuschließen, falls die Darlegung der Bonität nicht gelingt. Sofern für einen Bieter keine Beurteilung der Firma Creditreform vorliegt, behält die Auftraggeberin sich vor, zum Nachweis der Bonität eine Bankauskunft oder andere geeignete Dokumente des Bieters anzufordern. Die vorstehenden Ausführungen gelten auch für alle Mitglieder einer Bietergemeinschaft.

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referenzen (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Folgende Mindestanforderung werden an den Auftragnehmer gestellt: - Der Auftragnehmer kann einschlägige Erfahrungen mit Aufträgen für das deutsche Gesundheitssystem nachweisen, - der Auftragnehmer kann die Durchführung des in Ziffer 1.4 genannten Auftragsvolumen je Jahr sicherstellen und - die Gespräche werden durch den Auftragnehmer auf dem Sprachniveau C2 Deutsch geführt. Gem. § 46 Abs. 3 Nr.1 VgV fordert die Auftraggeberin Referenzen zu Leistungen, die innerhalb der letzten drei Jahre erbracht wurden und die nach Art, Umfang und Schwierigkeitsgrad mit dem ausgeschriebenen Auftrag vergleichbar sind. Als vergleichbar gelten Aufträge, die 1. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einer gesetzlichen Krankenkasse zum Gegenstand hatten und 2. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einem öffentlichen Auftraggeber der Gesundheitsbranche zum Gegenstand hatten und 3. in Summe jährlich mindestens 180.000 Nettokontakte (erfolgreich hergestellte telefonische Kontakte mit einer identifizierten Zielperson) abwickelten. Es ist eine hinreichend detaillierte Beschreibung der erbrachten Leistungen vorzunehmen und anzugeben, wann diese erbracht wurden; zwingend sind Angaben zu Auftraggeber und Referenzansprechpartnern (inkl.

Telefonnummer). Der Bieter stellt sicher, dass die benannten Ansprechpartner mit der Weitergabe ihrer Daten für Zwecke der Referenzprüfung einverstanden sind. Für die Angaben der Referenz ist der nachfolgende Vordruck zu verwenden und bei Bedarf ggf. selbstständig zu vervielfältigen. Die Referenz gilt als erbracht, wenn alle geforderten Angaben getätigt werden und - mindestens die geforderte Anzahl an Referenzen angegeben werden und die eingeholten Auskünfte keine Zweifel an der Eignung begründen (der Bieter selbst darf nicht als Referenz angegeben werden) - keine negativen Erfahrungen der Auftraggeberin vorliegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, die angegebenen Referenzen zu verifizieren. Negative Auskünfte über die ordnungsgemäße Leistungserbringung können im Rahmen der Eignungsprüfung berücksichtigt werden. - Die Anzahl der mindestens vorzulegenden Referenzen beträgt zwei. Die Bieter haben dafür das Referenzblatt (Anlage 5) vollständig ausgefüllt und mit dem Namen des Erklärenden versehen einzureichen.

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 02/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRGDYDT9S5FW>

De språk som kan användas i anbud 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 anbud: 15/10/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 77 Dagar

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

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

Kompletterande information: Underlagen werden unter Berücksichtigung der jeweils maßgeblichen vergaberechtlichen Vorschriften nachgefordert.

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Einzureichende Unterlagen: * Mit dem

Angebot ** Keine oder anderweitige Formerfordernis: - Erklärung der Bietergemeinschaft -

Verpflichtungserklärung Drittunternehmen - Verzeichnis der Drittunternehmen

Elektronisk fakturering: Ej tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Die Vergabekammern des Bundes

Information om tidsfrist för prövning: Erkennt ein am Auftrag interessierter Unternehmer einen Verstoß gegen Vergabevorschriften im vorliegenden Vergabeverfahren, hat er dies gegenüber der AOK Bayern unverzüglich zu rügen. Unabhängig davon müssen Verstöße gegen Vergabevorschriften, die bereits aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung genannten Frist zur Angebotsabgabe gegenüber der AOK Bayern gerügt werden. Außerdem müssen Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aus den Vergabeunterlagen erkennbar sind, ebenfalls innerhalb dieser Frist bei der AOK Bayern gerügt werden. Teilt die Vergabestelle auf eine Rüge eines interessierten Unternehmers mit, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann der Rügeführer hiergegen einen Antrag auf Nachprüfung bei der zuständigen Vergabekammer stellen. Der Antrag ist unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach dem Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Der Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 und § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Organisation som mottar anbudsansökningar: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: AOK Bayern - Die Gesundheitskasse

Registreringsnummer: DE811695320

Postadress: Carl-Wery-Str. 28

Ort: München

Postnummer: 81739

Del av land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Land: Tyskland

E-postadress: vergabestelle1@by.aok.de

Tfn: +49 89

Fax: +49 89

Webbadress: <https://www.aok.de/fk/tools/weitere-inhalte/ausschreibungen/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Die Vergabekammern des Bundes

Registreringsnummer: t:022894990

Postadress: Bundeskanzlerplatz 2-10

Ort: Bonn

Postnummer: 53113

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

Land: Tyskland

E-postadress: vk@bundeskartellamt.bund.de

Tfn: +49 2289499-0
Fax: +49 2289499-163
Webbadress: <https://www.bundeskartellamt.de/>

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: a5976825-b079-4645-9c84-fd64be57d305 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 08/09/2026 11:29:22 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 621823-2026

EUT S-nummer: 174/2026

Publiceringsdatum: 09/09/2026