

494757-2026 - Zadávání

Německo – Balíky programů a informační systémy – Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

OJ S 136/2026 17/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Dodávky

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Zdravotnictví

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

Popis: Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung, Implementierung und der Betrieb eines KI gestützten Agent-Assist-Systems für den telefonischen Kundenservice. Um die Servicequalität und Effizienz während des Kundenkontaktes zu erhöhen, soll eine Agent-Assist-Lösung eingeführt werden, die die Mitarbeitenden während des Kundenkontaktes unterstützt. Hierbei soll die einzuführende Lösung den Mitarbeitenden -in Echtzeit-kontextbezogene Handlungsempfehlungen und relevante Artikel des Wissensmanagements zur Verfügung stellen. Darüber hinaus soll die Lösung Echtzeit-Coaching-Funktionen bereitstellen sowie im finalen Ergebniszustand eine automatische Gesprächszusammenfassungen nach Beendigung des Anrufs erstellen, welche automatisiert, anhand einer definierten Struktur, an das CRM System der BIG übertragen und gespeichert werden sollen.

Identifikátor řízení: 295ce730-38f0-4186-b9fc-1ed0dee93320

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Země: Německo

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung, Implementierung und der Betrieb eines KI gestützten Agent-Assist-Systems für den telefonischen Kundenservice.

Popis: Um die Servicequalität und Effizienz während des Kundenkontaktes zu erhöhen, soll eine Agent-Assist-Lösung eingeführt werden, die unsere Mitarbeitenden während des Kundenkontaktes unterstützt. Hierbei soll die einzuführende Lösung den Mitarbeitenden -in Echtzeit- kontextbezogene Handlungsempfehlungen und relevante Artikel des Wissensmanagements zur Verfügung stellen. Darüber hinaus soll die Lösung Echtzeit-Coaching-Funktionen bereitstellen sowie im finalen Ergebniszustand eine automatische Gesprächszusammenfassungen nach Beendigung des Anrufs erstellen, welche automatisiert, anhand einer definierten Struktur, an das CRM System der BIG übertragen und gespeichert werden sollen.

Interní identifikátor: LOT-0001 BO-7441

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Země: Německo

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Jiná doba: Neznámý

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Zápis do obchodního rejstříku

Popis výběrového kritéria: Berufs- oder Handelsregistrauszug (zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist nicht älter als 3 Monate) Hinweise: - Bieter mit Firmensitz außerhalb Deutschlands haben gleichwertige Nachweise von Stellen des Herkunftslandes in deutscher beglaubigter Übersetzung einzureichen, - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen“ am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kritérium: Reference na určité dodávky

Popis výběrového kritéria: Anlage "Referenzliste des Unternehmens" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Referenzliste des Unternehmens" ergeben.

Mindestanforderung Anlage "Referenzliste des Unternehmens": - Bei mindestens einer Referenz muss der Auftraggeber entweder aus der Branche Banken oder Versicherungen kommen. - Der Auftragsumfang mindestens einer Referenz muss mindestens 300.000,00 € pro Jahr betragen. - Die Beendigung darf bei Ablauf der Angebotsfrist nicht länger als 2 Jahre zurückliegen. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen“ am Ende der Bewerbungsbedingungen.

Kritérium: Průměrný roční obrat

Popis výběrového kritéria: Eigenerklärung gemäß Anlage "Eigenerklärung Umsatz" entsprechend den Anforderungen, die sich aus der Anlage "Eigenerklärung Umsatz" ergeben.

Mindestanforderung Anlage "Eigenerklärung Umsatz": - Der Gesamtumsatz in Euro ohne Umsatzsteuer muss in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren jeweils mindestens 2.000.000,00 EUR betragen haben. - für Bietergemeinschaften sind die Nachweise nach Maßgabe der Vergabeunterlagen einzureichen, - eine Nachforderung fehlender Erklärungen /Nachweise bleibt gemäß Vergabeunterlagen unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes vorbehalten. Sonstiges: Eine abschließende Liste aller mit dem Angebot vorzulegender Unterlagen befindet sich in der Anlage „Mit dem Angebot vorzulegende Unterlagen“ am Ende der Bewerbungsbedingungen.

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.subreport.de/E24829576>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.subreport.de/E24829576>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 75 Dny

Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být všechny chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: Die Auftraggeberin behält sich vor, Bieter nach Maßgabe des § 56 Abs. 2 und 3 VgV unter Berücksichtigung der Grundsätze der Transparenz und Gleichbehandlung dazu aufzufordern, bei Angebotsabgabe fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu

vervollständigen. Hinweis: Dies gilt nicht für leistungsbezogene Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen und grundsätzlich auch für Preisangaben. Preisangaben dürfen nicht nachgefordert werden, es sei denn, es handelt sich um unwesentliche Einzelpositionen, deren Einzelpreise den Gesamtpreis nicht verändern oder die Wertungsreihenfolge und den Wettbewerb nicht beeinträchtigen. Die nachgeforderten Unterlagen, sind in diesem Fall binnen angemessener Nachfrist ab Aufforderung über die Vergabeplattform „subreport ELViS“ einzureichen. Die o.g. formellen Anforderungen gelten entsprechend. Angebote, die nicht die geforderten oder nachgeforderten Unterlagen enthalten, werden ausgeschlossen (§ 57 Abs. 1 Nr. 2 VgV).

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 17/08/2026 10:01:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer des Bundes

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Vergabekammer des Bundes

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registrační číslo: Leitweg-ID 992-80035-45

Poštovní adresa: Markgrafenstr. 22

Obec: Berlin

PSČ: 10117

Nižší územní jednotka země (NUTS): Berlin (DE300)

Země: Německo

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefon: 0231 55 570

Internetová adresa: <https://www.big-direkt.de>

Úlohy této organizace:

Kupující

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Vergabekammer des Bundes

Registrační číslo: Leitweg-ID 991-02380-92

Obec: Bonn

PSČ: 53123

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

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

Telefon: +49228996100

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 9b0656ab-2b72-4c16-a43a-4e1abd470b36 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 15/07/2026 09:23:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 494757-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 136/2026

Datum zveřejnění: 17/07/2026