

494757-2026 - Gara

Germania – Pacchetti software e sistemi di informazione – Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

OJ S 136/2026 17/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 295ce730-38f0-4186-b9fc-1ed0dee93320

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Paese: Germania

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso
Grave illecito professionale: Dieser und weitere Ausschlussgründe siehe Anlage
"Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0001 BO-7441

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Sconosciuto

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: Berufs- oder Handelsregisterauszug (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.

Criterio: Referenze su forniture specifiche

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Fatturato annuo medio

Descrizione del criterio di selezione: 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. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.subreport.de/E24829576>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.subreport.de/E24829576>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 75 Giorni

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: 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).

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/08/2026 10:01:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Bundes

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:

Vergabekammer des Bundes

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Numero di registrazione: Leitweg-ID 992-80035-45

Indirizzo postale: Markgrafenstr. 22

Località: Berlin

Codice postale: 10117

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefono: 0231 55 570

Indirizzo internet: <https://www.big-direkt.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Vergabekammer des Bundes
Numero di registrazione: Leitweg-ID 991-02380-92

Località: Bonn

Codice postale: 53123

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83

Località: Bonn

Codice postale: 53119

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

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

Telefono: +49228996100

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 9b0656ab-2b72-4c16-a43a-4e1abd470b36 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 15/07/2026 09:23:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 494757-2026

Numero dell'edizione della GU S: 136/2026

Data di pubblicazione: 17/07/2026