

536236-2026 - Gara

**Germania – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto –
Einführung einer Conversational-AI-Plattform (CAI-Plattform)**

OJ S 147/2026 03/08/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Landeshauptstadt Düsseldorf, Der Oberbürgermeister, Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen, Zentrale Vergabestelle

E-mail: lea.knollmann@duesseldorf.de

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Einführung einer Conversational-AI-Plattform (CAI-Plattform)

Descrizione: Einführung CAI-Plattform

Identificativo della procedura: 0b3dc827-28a7-4da9-ae35-25921eb607ca

Identificativo interno: DUS-2026-0347

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Düsseldorf

Codice postale: 40200

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

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, Documento di gara

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: § 124 Abs. 1 Nr. 2, 3. Alt. GWB

Corruzione: § 123 Abs. 1 Nr. 6 bis 9 GWB

Partecipazione a un'organizzazione criminale: § 123 Abs. 1 Nr. 1, 1. bzw. 3. Alt. GWB

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: § 124 Abs. 1 Nr. 4 GWB

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: § 124 Abs. 1 Nr. 1, 1. Alt. GWB
Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: § 123 Abs. 1 Nr. 3 bzw. Nr. 2 GWB
Frode: § 123 Abs. 1 Nr. 4 bzw. 5 GWB
Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: § 123 Abs. 1 Nr. 10 GWB
Insolvenza: § 124 Abs. 1 Nr. 2, 1. Alt. GWB
Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: § 124 Abs. 1 Nr. 1, 3. Alt. GWB
Amministrazione controllata: § 124 Abs. 1 Nr. 2, 2. Alt. GWB
False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: § 124 Abs. 1 Nr. 8 bzw. 9 GWB
Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: § 124 Abs. 1 Nr. 5 GWB
Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: § 124 Abs. 1 Nr. 6 GWB
Grave illecito professionale: § 124 Abs. 1 Nr. 3 GWB
Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: § 124 Abs. 1 Nr. 7 GWB
Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: § 124 Abs. 1 Nr. 1, 2. Alt. GWB
Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: § 123 Abs. 4 S. 1 Nr. 1, 3. Alt. GWB
Cessazione di attività: § 124 Abs. 1 Nr. 2, 6. Alt. GWB
Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: § 123 Abs. 4 S. 1 Nr. 1, 1. und 2. Alt. GWB
Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: § 123 Abs. 1 Nr. 1, 2. bzw. 3. Alt. GWB
Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: § 124 Abs. 2 GWB (§ 21 AEntG, § 98c AufenthG, § 19 MiLoG, § 21 SchwarzArbG)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Einführung einer Conversational-AI-Plattform (CAI-Plattform)

Descrizione: Gegenstand der Ausschreibung ist eine Rahmenvereinbarung für die Bereitstellung, Implementierung, den Betrieb und die Weiterentwicklung einer Conversational-AI-Plattform (folgend: CAI-Plattform) sowie der auf ihr betriebenen Lösungen. Mit Zuschlagserteilung wird ein Rahmenvertrag (Bezugsvertrag) mit einem Wirtschaftsteilnehmer geschlossen.

Identificativo interno: LOT-0000

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung zu den Konditionen des Leistungsverzeichnisses durch einseitige Willenserklärung in Textform gegenüber den Wirtschaftsteilnehmern einmalig um ein Jahr und danach um ein weiteres Jahr (maximal 4 Jahre gemäß § 21 Abs. 2 Satz 2 VgV) zu verlängern.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Düsseldorf

Codice postale: 40200

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Paese: Germania

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Dato non ancora noto

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

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

Informazioni supplementari: Der Leistungszeitraum beginnt unmittelbar nach Zuschlagserteilung. Die Auftraggeberin behält sich die Möglichkeit gemäß § 17 Abs. 11 der Vergabeverordnung (VgV) vor, den Auftrag auf der Grundlage der Erstangebote zu vergeben, ohne in Verhandlungen einzutreten. Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung zu den Konditionen des Leistungsverzeichnisses durch einseitige Willenserklärung in Textform gegenüber den Wirtschaftsteilnehmern einmalig um ein Jahr und danach um ein weiteres Jahr (maximal 4 Jahre gemäß § 21 Abs. 2 Satz 2 VgV) zu verlängern. Die Erklärung erfolgt spätestens zwei Monate vor Ablauf der Rahmenvereinbarung. Die Verlängerungsoption steht ausschließlich der Auftraggeberin zu. Die Verlängerung erfolgt durch einseitige Erklärung in Textform gegenüber dem Auftragnehmer. Unabhängig von der vereinbarten Laufzeit endet die Rahmenvereinbarung vorzeitig mit Erreichen des in Kapitel 10 festgelegten Gesamthöchstwerts, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Die Entscheidung über die Ausübung der Verlängerungsoption ist durch die Auftraggeberin aktenkundig zu begründen und in der Vergabeakte zu dokumentieren. Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragsparteien vorbehalten.

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso, Documento di gara

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Nachweis von zwei geeigneten Referenzen über vergleichbare Leistungen in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren in Form einer Liste. Diese Liste muss mindestens die folgenden Angaben enthalten: Auftragswert, Liefer- bzw. Erbringungszeitpunkt/Dauer der Leistungserbringung, Umfang und Art des Dienstleistungsauftrags und die Angabe des öffentlichen oder privaten Leistungsempfängers.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Certificati rilasciati da organi indipendenti riguardanti standard di assicurazione della qualità

Descrizione del criterio di selezione: - Unternehmenszertifizierung nach ISO 9001 Beleg der Erfüllung bestimmter Normen der Qualitätssicherung durch Qualitätssicherungssysteme, die den einschlägigen europäischen Normen genügen und von akkreditierten Stellen zertifiziert sind.

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Nachweis einer bestehenden Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung in Form einer aktuell gültigen Bestätigung durch den Versicherer (Eigenerklärungen oder Beitragsrechnungen werden nicht anerkannt) - für Personenschäden 1.500.000 € - für Sachschäden 1.500.000 € - für Vermögensschäden (sonstige Schäden) 500.000 €. Gedenkt sich ein Bieter hinsichtlich dieses Nachweises auf die Kapazitäten anderer Unternehmen zu berufen (Eignungsleihe), muss die entsprechende Erklärung die gemeinsame Haftung des Bewerbers oder Bieters und des anderen Unternehmens für die Auftragsausführung entsprechend dem Umfang der Eignungsleihe umfassen. Weitere Hinweise zur Eignungsleihe sind dem den Vergabeunterlagen beigefügten Formblatt zu entnehmen.

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Erklärung über den Gesamtumsatz für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre. (Unternehmen, die noch nicht volle drei Jahre in dem Bereich tätig sind (Newcomer), müssen die geforderten Angaben zu den Umsätzen nur für abgeschlossene Geschäftsjahre seit Beginn der Geschäftstätigkeit machen.)

Criterio: Fatturato annuo specifico

Descrizione del criterio di selezione: Nachweis über einen Mindestjahresumsatz in Höhe von 500.000 €, der Mindestumsatz umfasst nur den Tätigkeitsbereich des Auftrags. Gedenkt sich ein Bieter hinsichtlich dieses Nachweises auf die Kapazitäten anderer Unternehmen zu berufen (Eignungsleihe), muss die entsprechende Erklärung die gemeinsame Haftung des Bewerbers oder Bieters und des anderen Unternehmens für die Auftragsausführung entsprechend dem Umfang der Eignungsleihe umfassen. Weitere Hinweise zur Eignungsleihe sind dem den Vergabeunterlagen beigefügten Formblatt zu entnehmen.

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: Nachweis der Eintragung in das Handelsregister (ggf. Vereins- oder Partnerschaftsregister), die Handwerksrolle oder das Mitgliederverzeichnis einer Berufskammer der Länder (Sofern für den Bieter eine Eintragung in die entsprechenden Register rechtlich nicht möglich/erforderlich ist, sind die Gründe für die fehlende Eintragungspflicht nachzuweisen.)

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti
Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

Descrizione: Qualität

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Preis

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

5.1.11. Documenti di gara

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

Indirizzo dei documenti di gara: https://vergabe.duesseldorf.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19e3f9aeb5a-40fe74ce068376f5

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://vergabe.duesseldorf.de>

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: Consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 01/09/2026 10:15:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

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

Informazioni supplementari: Die Auftraggeberin fordert die Bewerber und Bieter auf, fehlende und unvollständige unternehmens- sowie leistungsbezogene Unterlagen innerhalb einer angemessenen Frist nachzureichen oder zu vervollständigen, soweit § 56 Abs. 3 VgV der Nachforderung leistungsbezogener Unterlagen nicht entgegensteht. Eine inhaltliche Korrektur fehlerhaft eingereichter (auch unternehmensbezogener) Unterlagen im Wege der Nachforderung ist ausgeschlossen; die Möglichkeit der Aufklärung widersprüchlicher Inhalte bleibt unberührt.

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Eignungsnachweise/Referenzen sind dem Angebot gemäß den Vergabeunterlagen beizufügen.

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, parzialmente senza riapertura della gara e parzialmente con riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

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 Westfalen

Informazioni sui termini per il riesame: Nach § 135 Abs. 2 GWB endet die Frist, mit der die Unwirksamkeit eines Vertrages mit einem Nachprüfungsverfahren geltend gemacht werden kann, 30 Kalendertage ab Kenntnis des Verstoßes, der zur Unwirksamkeit des Vertrages führt, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss oder im Falle der Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union 30 Kalendertage nach dieser Veröffentlichung. Nach § 160 Abs. 3 Nr. 1 bis 4 GWB ist der Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens unzulässig, soweit - der Antragsteller den gerügten Verstoß gegen Vergabevorschriften im Vergabeverfahren erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht unverzüglich gerügt hat, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Landeshauptstadt Düsseldorf, Der Oberbürgermeister, Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen, Zentrale Vergabestelle

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Landeshauptstadt Düsseldorf, Der Oberbürgermeister, Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen, Zentrale Vergabestelle

8. Organizzazioni

8.1. ORG-7001

Nome ufficiale: Landeshauptstadt Düsseldorf, Der Oberbürgermeister, Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen, Zentrale Vergabestelle

Numero di registrazione: 05111-31001-70

Indirizzo postale: Willi-Becker-Allee 10

Località: Düsseldorf

Codice postale: 40227

Suddivisione del paese (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Paese: Germania

E-mail: lea.knollmann@duesseldorf.de

Telefono: +49 211-8993915

Indirizzo internet: <https://vergabe.duesseldorf.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-7004

Nome ufficiale: Vergabekammer Westfalen
Numero di registrazione: 05315-03002-81
Indirizzo postale: Albrecht-Thaer-Straße 9
Località: Münster
Codice postale: 48147
Suddivisione del paese (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)
Paese: Germania
E-mail: vergabekammer@brms.nrw.de
Fax: +49 2514112165
Indirizzo internet: <https://www.bezreg-muenster.de/kontaktseite-vergabekammer-westfalen>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-7005

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: 9b4fab76-b236-45ef-88b9-75bd569989ce - 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: 31/07/2026 09:53:56 (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: 536236-2026
Numero dell'edizione della GU S: 147/2026
Data di pubblicazione: 03/08/2026