

494757-2026 - Konkursas

Vokietija – Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos – Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

OJ S 136/2026 17/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Prekės

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E. paštas: ausschreibungen@big-direkt.de

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama centrinės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Sveikata

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: 295ce730-38f0-4186-b9fc-1ed0dee93320

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Šalis: Vokietija

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas

Sunkus profesinis nusižengimas: Dieser und weitere Ausschlussgründe siehe Anlage "Eigenerklärung gemäß §§ 123, 124 GWB".

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

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

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: LOT-0001 BO-7441

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Šalis: Vokietija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Kitas galiojimas: Nežinomas

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Įrašymas į prekybos registrą

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų pristatymų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Vidutinis metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.subreport.de/E24829576>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.subreport.de/E24829576>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 75 Dienos

Informacija, kurią galima papildyti po pateikimo termino:

Pirkėjo nuožiūra, visi trūkstami su konkurso dalyviais susiję dokumentai gali būti pateikti vėliau.

Papildoma informacija: 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).

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 17/08/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne
Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos
Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip
Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Vergabekammer des Bundes

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Vergabekammer des Bundes

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registracijos numeris: Leitweg-ID 992-80035-45

Pašto adresas: Markgrafenstr. 22

Miestas: Berlin

Pašto kodas: 10117

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Berlin (DE300)

Šalis: Vokietija

E. paštas: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefono numeris: 0231 55 570

Interneto adresas: <https://www.big-direkt.de>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Vergabekammer des Bundes

Registracijos numeris: Leitweg-ID 991-02380-92

Miestas: Bonn

Pašto kodas: 53123

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Šalis: Vokietija

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijos numeris: 0204:994-DOEVD-83

Miestas: Bonn

Pašto kodas: 53119

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Šalis: Vokietija

E. paštas: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefono numeris: +49228996100

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 9b0656ab-2b72-4c16-a43a-4e1abd470b36 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 15/07/2026 09:23:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 494757-2026

OL S numeris: 136/2026

Paskelbimo data: 17/07/2026