

494757-2026 - Kompetizzjoni

Il-Ġermanja – Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni – Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

OJ S 136/2026 17/07/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Provvisti

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Email: ausschreibungen@big-direkt.de

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika, ikkontrollat minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Saħħa

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 295ce730-38f0-4186-b9fc-1ed0dee93320

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Pajjiż: Il-Ġermanja

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

vgr -

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: LOT-0001 BO-7441

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-softwer u sistemi ta' informazzjoni

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Pajjiż: Il-Ġermanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien ieħor: Mhux magħruf

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): Ie

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Reġistrazzjoni f'reġistru tal-kummerċ

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Referenzi fuq consegne speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Volum ta' negozju annwali medju

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffċjalment: Ġermaniż

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.subreport.de/E24829576>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.subreport.de/E24829576>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteciġazzjoni: Ġermaniż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 75 Jiem

Informazzjoni li tista' tiġi ssupplimentata wara l-iskadenza għas-sottomissjoni:

Fid-diskrezzjoni tax-xerrej, id-dokumenti kollha neqsin relatati mal-offerent jistgħu jiġu pprezentati aktar tard.

Informazzjoni addizzjonali: 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).

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 17/08/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Permessi

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Vergabekammer des Bundes

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Vergabekammer des Bundes

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Numru tar-registrazzjoni: Leitweg-ID 992-80035-45

Indirizz postali: Markgrafenstr. 22

Belt: Berlin

Kodiċi postali: 10117

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Berlin (DE300)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Email: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefown: 0231 55 570

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

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Vergabekammer des Bundes

Numru tar-registrazzjoni: Leitweg-ID 991-02380-92

Belt: Bonn

Kodiċi postali: 53123

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numru tar-reġistrazzjoni: 0204:994-DOEVD-83

Belt: Bonn

Kodiċi postali: 53119

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefown: +49228996100

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 9b0656ab-2b72-4c16-a43a-4e1abd470b36 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 15/07/2026 09:23:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Ġermaniż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 494757-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 136/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 17/07/2026