

494757-2026 - Mededinging

Duitsland – Software en informatiesystemen – Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung
OJ S 136/2026 17/07/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Leveringen

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Agent-Assist-System in der Kundenbetreuung

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 295ce730-38f0-4186-b9fc-1ed0dee93320

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Duitsland

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: LOT-0001 BO-7441

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)

Land: Duitsland

5.1.3. Geraamde duur

Andere looptijd: Onbekend

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectie criterium: 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.

Criterium: Referenties voor gespecificeerde leveringen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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.

Criterium: Gemiddelde jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriterium: 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. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.subreport.de/E24829576>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.subreport.de/E24829576>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 75 Dagen

Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen alle ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

Aanvullende informatie: 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).

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 17/08/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Vergabekammer des Bundes

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Vergabekammer des Bundes

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: BundesInnungskrankenkasse Gesundheit, kurz BIG direkt gesund

Registratienummer: Leitweg-ID 992-80035-45

Postadres: Markgrafenstr. 22

Stad: Berlin

Postcode: 10117

Onderverdeling land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Duitsland

E-mail: ausschreibungen@big-direkt.de

Telefoon: 0231 55 570

Internetadres: <https://www.big-direkt.de>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Vergabekammer des Bundes

Registratienummer: Leitweg-ID 991-02380-92

Stad: Bonn

Postcode: 53123

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registratienummer: 0204:994-DOEVD-83

Stad: Bonn

Postcode: 53119

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

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

Telefoon: +49228996100

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 9b0656ab-2b72-4c16-a43a-4e1abd470b36 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 15/07/2026 09:23:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 494757-2026

Nummer uitgave PB S: 136/2026

Datum van bekendmaking: 17/07/2026