

23471-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Systemberatung und technische Beratung – Beschaffung von
Unterstützungsleistungen für den Vor-Ort-Support in 2 Losen
OJ S 9/2025 14/01/2025
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für
Datenverarbeitung

E-Mail: vergabestelle@hzd.hessen.de

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Beschaffung von Unterstützungsleistungen für den Vor-Ort-Support in 2 Losen

Beschreibung: Die IT-Infrastruktur der hessischen Landesverwaltung ist ressortübergreifend
vernetzt und benötigt "Vor-Ort" Fachkräfte zur Sicherstellung der geforderten und garantierten
Verfügbarkeit. Los 1 ANÜ, Los 2 DL

Kennung des Verfahrens: cd715cca-2b7c-40d6-865b-9c10d261a3cf

Interne Kennung: VG-3000-2025-0002

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72220000 Systemberatung und technische Beratung

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Wiesbaden

Postleitzahl: 65185

Land, Gliederung (NUTS): Wiesbaden, Kreisfreie Stadt (DE714)

Land: Deutschland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 7 040 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 7 040 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Eine Beschreibung der zu vergebenden Leistung steht auf der
Vergabepattform des Landes Hessen (<https://vergabe.hessen.de>) zur Verfügung und muss
dort heruntergeladen werden. Ein Bewerber kann den Nachweis seiner Eignung und des
Nichtvorliegens von Ausschlussgründen ganz oder teilweise durch die Teilnahme an
Präqualifikationssystemen erbringen. Neben den in Ziffer 5.1.9 dieser EU-Bekanntmachung
geforderten Unterlagen zu Beleg der Eignung haben die Bieter zusätzlich die nachfolgenden

Erklärungen und Nachweise mit dem Angebot einzureichen: (1) Eigenerklärungen zu Ausschlussgründen §§ 123, 124 GWB (Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"). Bei Bewerbergemeinschaften hat jedes Mitglied der Bewerbergemeinschaft die Erklärungen in der entsprechenden Form einzureichen. Bei Einsatz von (eignungsrelevanten) Unterauftragnehmern hat jeder Unterauftragnehmer die Erklärungen in der entsprechenden Form einzureichen. (2) Eigenerklärung Artikel 5k EU-Verordnung 833/2014 Der Bieter hat die Eigenerklärung zum Artikel 5k der EU-Verordnung 833/2014 (Datei "Eigenerklaerung Artikel 5k EU-Verordnung 833-2014") aus-gefüllt mit seinem Angebot einzureichen. Bei Bietergemeinschaften hat jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Erklärung in der entsprechenden Form einzureichen. (3) Erklärung Unternehmensdaten (Datei "Erklaerung_Unternehmensdaten"). Diese Erklärung dient lediglich statistischen Zwecken. Sie stellt kein Eignungskriterium dar. (4) Verpflichtungserklärung nach dem Hessischen Vergabe- und Tariftreue-gesetz (HVTG): Bieter, jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer (§ 6 HVTG) haben die erforderliche Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestlohn nach § 4 HVTG ab-zugeben (Datei "Verpflichtungserklaerung_oeff_AG"). (5) für Los 2- Der Auftragnehmer wird personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten. Hierzu wird eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung geschlossen (Datei "Vereinbarung_Auftragsverarbeitung "). Der Bieter füllt die mit den Vergabeunterlagen veröffentlichte Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung an den vorgesehenen Stellen aus (gelb markiert); insbesondere fügt der Bieter die erforderlichen technisch-organisatorischen Maßnahmen seinem Angebot bei. Die Vergabestelle weist darauf hin, dass für diesen Auftrag keine besonderen Anforderungen an die technisch-organisatorischen Maßnahmen gestellt werden. (6) Hinweis der Vergabestelle zu den Kompetenzprofilen: Mit dem Angebot sind noch keine konkreten Personen zu benennen und für diese die Kompetenzprofile ausgefüllt einzureichen. Die Kompetenzprofile dienen der Überprüfung der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Mindestqualifikationen an das einzusetzende Personal. Sie werden nach Abschluss der Rahmenvereinbarung und vor Abschluss eines Einzelabrufs von dem Auftragnehmer zum Nachweis angefordert, dass das angebotenen Personal die Mindestqualifikationen erfüllt. (7) Die Vergabestelle weist an dieser Stelle bereits darauf hin, dass für den für den Zuschlag in Aussicht genommenen Bieter, die Mitglieder einer Bieter-gemeinschaft sowie die im Vergabeverfahren gemeldeten Unterauftragneh-mer eine Abfrage bei Korruptions- und Vergaberegistern, insbesondere bei der Informationsstelle nach § 17 Abs. 4 HVTG bei der Oberfinanzdirektion Frankfurt am Main, vorgenommen wird. Ebenso wird über den für den Zu-schlag in Aussicht genommenen Bieter gemäß § 19 Abs. 4 MiLoG i.V.m. § 6 Abs. 1 WRegG vor Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Wettbewerbs-register angefordert.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Höchstzahl der Lose, für die ein Bieter Angebote einreichen kann: 2

Auftragsbedingungen:

Höchstzahl der Lose, für die Aufträge an einen Bieter vergeben werden können: 2

2.1.6. Ausschlussgründe

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Korruption: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Betrugsbekämpfung: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Zahlungsunfähigkeit: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Falsche Angaben, verweigerte Informationen, die nicht in der Lage sind, die erforderlichen Unterlagen vorzulegen, und haben vertrauliche Informationen über dieses Verfahren erhalten.: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Schwere Verfehlung im Rahmen der beruflichen Tätigkeit: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Entrichtung von Steuern: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: Siehe Dateien "Eigenerklärung_Par_123_GWB" und "Eigenerklärung_Par_124_GWB"

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Arbeitnehmerüberlassung für "Vor-Ort-Betreuung"

Beschreibung: Aufgaben und grundlegende Kenntnisse Der einzusetzende Leiharbeitnehmer hat mindestens drei Jahre Berufserfahrung in den beschriebenen Qualifikationen und den jeweils geforderten Tätigkeitsfeldern. Der Verleiher stellt sicher, dass der Leiharbeitnehmer die von ihm zu erbringenden Leistungen mit größter Sorgfalt und nach Maßgabe der vertraglichen

Vereinbarungen, dem Stand von Wissenschaft und Technik sowie nach dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit durchführt. Der Verleiher garantiert, dass das eingesetzte Personal alle notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen besitzt, um die vertragsgemäßen Aufgaben uneingeschränkt erfüllen zu können. Es wird zusätzlich erwartet, dass der Verleiher während der gesamten Laufzeit des Rahmenvertrags Personal einsetzen kann, das über entsprechend aktuelle Kenntnisse zu den neuesten Versionsständen verfügt. Sollte ein Hersteller Folgeprodukte einsetzen, die über die gleiche oder erweiterte Funktionalität verfügen, aber unter anderem Namen vertrieben werden, so wird das erforderliche Wissen auch bei diesen Nachfolgeprodukten erwartet. Tätigkeitsfelder und spezielle Kenntnisse Bereich Anwender- und Clientsupport Im diesem Bereich sind im Wesentlichen die folgenden Tätigkeiten auszuführen: - Anwendersupport / Arbeitsplatzsupport / Endanwendersupport bei Problemen zu Hard- und Software am Arbeitsplatz (PCs, Notebooks, Tablet-PCs, Drucker, in die EDV-Netzwerke eingebundene Kopierer, Multifunktions- und andere Peripheriegeräte); insbesondere selbstständige Analyse und Beseitigung - Verfolgen, Klären und Beheben - von Störungen - Konfiguration, Installation und Integration der Arbeitsplatzsysteme (PCs, Notebooks, Tablet-PCs, Drucker, etc.), ggf. auch einschl. des Aufbaus am Arbeitsplatz des Endanwenders - Wahrnehmung von Aufgaben aus dem Bereich der OU-Administration o Verwaltung von Active Directory Benutzern, Gruppen und E-Mail-Konten über die bereitgestellte Administrationsplattform o Verwaltung von Zugriffsrechten in den Ablagestrukturen für Dateien - Rückspielen von Daten bei Datenverlust - Installation und Einrichtung von nicht zentral verteilter Software - Unterstützung der Anwender bei Problemen und/oder Fragen mit der Arbeitsplatzausstattung, also zu Hardware und Standardsoftwareprodukten (dabei insbesondere der Office-Familie) - Unterstützung der Anwender bei Problemen und/oder Fragen mit mobilen Endgeräten - Zeitweise Übernahme der hausinternen Telefonhotline zum IT-Support - Einrichten von Clientsystemen mit Sonderanforderungen oder -ausstattung - Aufnahme von Störungen und Anforderungen und Weiterleitung durch geeignete technische Kommunikationsmittel (Remedy Ticket-System) an Second-Level-Betreuer und HZD-Supportspezialisten im Rahmen der landesweit eingeführten Supportprozesse - Dokumentation der eigenen durchgeführten Arbeiten (nach Vorgaben des Auftraggebers) - Erstellung/Weiterführung von Dokumentationen und Betriebshandbüchern Bereich Serverinfrastruktur Im Bereich der in den Dienststellen vorhandenen Infrastruktur (Server und bereitgestellte Dienste) sind Leistungen in den im Folgenden genannten Feldern zu erbringen. Entsprechende gute bis sehr gute Kenntnisse in diesen Bereichen werden vorausgesetzt: Windows Server 2016 ff - Microsoft Hyper-V - Windows-Terminal-Server - SCCM-Softwareverteilung - Virtualisierung verschiedener Umgebungen (Server und Client) mit VMWare und HyperV - MS Active-Directory (AD) - GPO - Citrix-Umgebung (Farm / Client) - Backup - Firewall - Virenschutz An konkreten Tätigkeiten fallen in diesem Arbeitsbereich unter anderem an: - Support bei Problemen der eingesetzten Infrastrukturen (Server und Dienste) insbesondere selbstständige Analyse und Beseitigung sowie Verfolgen, Klären und Beheben von Störungen - Verwalten von Benutzerberechtigungen - Betreuung von zentralen Dateiablagen - Software- und Patch Management - Betreuung der Datensicherung und Datenwiederherstellung - Mitarbeit in Form von Planung, Konfiguration und Inbetriebnahme bei Änderungen und Erneuerungen von Hard- und Softwareinstallationen bzw. Softwareupdates - Unterstützung bei der Durchführung notwendiger IT-Wartungs- und Administrationsprozesse - Dokumentation der ebenen durchgeführten Arbeiten (nach Vorgaben des Auftraggebers) - Erstellung/Weiterführung von Dokumentationen und Betriebshandbüchern Anforderungen an jede einzusetzende Person - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit Betriebsprozessen gemäß ITIL bzw. ITSM - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Bereich IT-Service Desk - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Bereich Anwender- und Clientsupport - Mindestens 3 Jahre Erfahrung in Betriebsprozessen des Incident-, Problem,

Change-, Release- und Availability-Managements nach ITIL-ITSM, technisch unterstützt durch ein entsprechendes Ticket-System (z.B. BMC Remedy) - Mindestens 3 Jahre Erfahrung Installation und Einrichtung von IT-Clients (Notebooks, PCs, Tablets etc.) und IT-Serversystemen - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Verwalten von Dateiablagensystemen - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit MS Active Directory 1 - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit MS Office 365 und MS Office 2021 ff. und Adobe Produkten (Acrobat & Flash Player) - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Umfeld von IT-Strukturen (> 2 Verfahren, > 10 Fachanwendungen, > 2 Standorte) - Mindestens 3 Jahre Erfahrungen mit aktuellen Betriebssystemen (Microsoft 2016 ff oder Linux Derivaten z.B. Ubuntu oder Suse) sowie Citrix Umgebungen - Berufserfahrung im IT-Umfeld öffentlicher Auftraggeber - Erfahrungen im Bereich Microsoft HyperV, Windows Terminal Server (Remote Desktop Services) und Citrix Umgebungen - Gute Kenntnis der deutschen Sprache in Wort und Schrift sowie Englischkenntnisse, die die Nutzung von Herstellerinformationen (Handbuch, Internet) bzw. Internetfachforen ermöglichen - Gute Kenntnisse im Bereich IT-Sicherheit gemäß BSI
Interne Kennung: LOT-0001

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79620000 Überlassung von Personal einschließlich Zeitarbeitskräfte

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zweimal automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (max. 48 Monate).

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Wiesbaden

Postleitzahl: 65185

Land, Gliederung (NUTS): Wiesbaden, Kreisfreie Stadt (DE714)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 24 Monate

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Los 1 Arbeitnehmerüberlassung für "Vor-Ort-Support" Darstellung von mindestens 3 geeigneten Referenzen aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen: - Arbeitnehmerüberlassung im Bereich Koordination und Planung sowie Incident- und Problemmanagement, - Mindestens 100 Personentage pro Referenz pro Jahr, - Besonderheit: Es sind Fragen zur Referenztätigkeit zu beantworten. Werden mehr als drei Fragen mit "Nein" beantwortet, wird die Referenz nicht gewertet. o War diese Referenztätigkeit im Bereich Anwendersupport/Arbeitsplatzsupport und Endanwendersupport? o Wurden Arbeitsplatzsysteme mit Windows 10 ff. konfiguriert, installiert und integriert? o Wurden Betriebsprozesse im Incident-, Problem-, Change-, Release-, und Availability-Management nach ITIL-ITSM umgesetzt? o Wurden in der Referenz MS Server oder Linux installiert, konfiguriert und integriert? o Wurden AD Benutzer und Gruppen verwaltet? o Wurden ein Ticket System eingesetzt? o Wurde ein Datei Ablage System verwendet? o Wurde Telefonsupport geleistet? o Wurde MS Office eingesetzt? o Wurde Software automatisch oder manuell installiert? o Wurden Dokumentationen der durchgeführten Arbeiten erstellt? o Wurden Betriebshandbücher erstellt / weitergeführt? (Datei "Referenzen Los 1" auf der Vergabepattform). In der Referenzvorlage ist abschließend die Person des Erklärenden namentlich anzugeben. Los 2 Dienstleistungserbringung für "Vor-Ort-Support" Darstellung von mindestens 3 geeigneten Referenzen aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen: - Unterstützungsleistungen im Bereich Koordination und Planung sowie Incident- und Problemmanagement, - Mindestens 100 Personentage pro Referenz pro Jahr, - Besonderheit: Es sind Fragen zur Referenztätigkeit zu beantworten. Werden mehr als drei Fragen mit "Nein" beantwortet, wird die Referenz nicht gewertet. o War diese Referenztätigkeit im Bereich Anwendersupport/Arbeitsplatzsupport und Endanwendersupport? o Wurden Arbeitsplatzsysteme mit Windows 10 ff. konfiguriert, installiert und integriert? o Wurden Betriebsprozesse im Incident-, Problem-, Change-, Release-, und Availability-Management nach ITIL-ITSM umgesetzt? o Wurden in der Referenz MS Server oder Linux installiert, konfiguriert und integriert? o Wurden AD Benutzer und Gruppen verwaltet? o Wurden ein Ticket System eingesetzt? o Wurde ein Datei Ablage System verwendet? o Wurde Telefonsupport geleistet? o Wurde MS Office eingesetzt? o Wurde Software automatisch oder manuell installiert? o Wurden Dokumentationen der durchgeführten Arbeiten erstellt? o Wurden Betriebshandbücher erstellt / weitergeführt? (Datei "Referenzen Los 2" auf der Vergabepattform). In der Referenzvorlage ist abschließend die Person des Erklärenden namentlich anzugeben.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Gesamtangebotssumme Preisblatt_Los1

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 100

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://vergabe.hessen.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=Details&TenderOID=54321-Tender-1942687b71d-5c74e145e68c5553>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://vergabe.hessen.de>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 13/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Die Nachforderung von Unterlagen erfolgt nach den Regeln des § 56 Abs. 2 S.1, Abs. 3 VgV.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 13/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Es wird darauf hingewiesen, dass die Bieter sowie deren Nachunternehmer und Verleihunternehmen, soweit diese bereits bei Angebotsabgabe bekannt sind, die erforderlichen Verpflichtungserklärungen (Datei " Verpflichtungserklärung_oeff-AG" zur Tariftreue und zum Mindestentgelt nach dem Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetz (HVTG) vom 12.07.2021, (GVBl. S.338) mit dem Angebot abzugeben haben. Die Verpflichtungserklärung bezieht sich nicht auf Beschäftigte, die bei einem Bieter, Nachunternehmer und Verleihunternehmen im EU-Ausland beschäftigt sind und die Leistung im EU-Ausland erbringen.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) § 160 Einleitung, Antrag (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur

auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Dienstleistungserbringung für "Vor-Ort-Betreuung"

Beschreibung: Aufgaben und allgemeine Kenntnisse Die vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personen haben mindestens drei Jahre Berufserfahrung in den beschriebenen Qualifikationen und den jeweils geforderten Tätigkeitsfeldern. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die von ihm zu erbringenden Leistungen mit größter Sorgfalt und nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen, dem Stand von Wissenschaft und Technik sowie nach dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit durchzuführen. Er bestätigt, alle notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen zu besitzen sowie qualifizierte Personen mit den notwendigen Kenntnissen und Erfahrungen bereitzuhalten und einzusetzen, um die vertragsgemäßen Aufgaben uneingeschränkt erfüllen zu können. Es wird zusätzlich erwartet, dass der Auftragnehmer während der gesamten Laufzeit des Rahmenvertrags Personen einsetzen kann, die über entsprechend aktuelle Kenntnisse zu den neuesten Versionsständen verfügen. Sollte ein Hersteller Folgeprodukte einsetzen, die über die gleiche oder erweiterte Funktionalität verfügen, aber unter anderem Namen vertrieben werden, so wird das erforderliche Wissen auch bei diesen Nachfolgeprodukten erwartet. Tätigkeitsgebiete und spezielle Kenntnisse Bereich Anwender- und Clientsupport In diesem Bereich sind im Wesentlichen die folgenden Tätigkeiten auszuführen: - Anwendersupport / Arbeitsplatzsupport / Endanwendersupport bei Problemen zu Hard- und Software am Arbeitsplatz (PCs, Notebooks, Tablet-PCs, Drucker, in die EDV-Netzwerke eingebundene Kopierer, Multifunktions- und andere Peripheriegeräte); insbesondere selbstständige Analyse und Beseitigung - Verfolgen, Klären und Beheben - von Störungen - Konfiguration, Installation und Integration der Arbeitsplatzsysteme (PCs, Notebooks, Tablet-PCs, Drucker etc.) ggf. auch einschließlich des Aufbaus am Arbeitsplatz des Endanwenders - Wahrnehmung von Aufgaben aus dem Bereich der OU-Administration o Verwaltung von Active Directory Benutzern, Gruppen und E-Mail-Konten über die bereitgestellte Administrationsplattform o Verwaltung von

Zugriffsrechten in den Ablagestrukturen für Dateien - Rückspielen von Daten bei Datenverlust - Installation und Einrichtung von nicht zentral verteilter Software - Unterstützung der Anwender bei Problemen und/oder Fragen mit der Arbeitsplatzausstattung, also zu Hardware und Standardsoftwareprodukten (dabei insbesondere der Office-Familie) - Unterstützung der Anwender bei Problemen und/oder Fragen mit mobilen Endgeräten - Zeitweise Übernahme der hausinternen Telefonhotline zum IT-Support - Einrichten von Clientsystemen mit Sonderanforderungen oder -ausstattung - Aufnahme von Störungen und Anforderungen und Weiterleitung durch geeignete technische Kommunikationsmittel (Remedy Ticket-System) an Second- Level-Betreuer und HZD-Supportspezialisten im Rahmen der landesweit eingeführten Supportprozesse - Dokumentation der eigenen durchgeführten Arbeiten (nach Vorgaben des Auftraggebers) - Erstellung/Weiterführung von Dokumentationen und Betriebshandbüchern Bereich Serverinfrastruktur Im Bereich der in den Dienststellen vorhandenen Infrastruktur (Server und bereitgestellte Dienste) sind Leistungen in den im Folgenden genannten Feldern zu erbringen. Entsprechende gute bis sehr gute Kenntnisse in diesen Bereichen werden vorausgesetzt: - Windows Server 2016 ff. - Microsoft Hyper-V - Windows-Terminal-Server - SCCM-Softwareverteilung - Virtualisierung von Umgebungen (Server und Client) mit VMWare und HyperV - Active-Directory (AD) - GPO - Citrix-Umgebung (Farm / Client) - Backup - Firewall - Virenschutz An konkreten Tätigkeiten fallen in diesem Arbeitsbereich unter anderem an: - Support bei Problemen der eingesetzten Infrastrukturen (Server und Dienste); insbesondere selbstständige Analyse und Beseitigung - Verfolgen, Klären und Beheben von Störungen - Verwalten von Benutzerberechtigungen - Betreuung von zentralen Dateiablagen - Software- und Patch Management - Betreuung der Datensicherung und Datenwiederherstellung - Tätigkeiten in Form von Planung, Konfiguration und Inbetriebnahme bei Änderungen und Erneuerungen von Hard- und Softwareinstallationen bzw. Softwareupdates - Unterstützung bei der Durchführung notwendiger IT-Wartungs- und Administrationsprozesse - Dokumentation der eigenen durchgeführten Arbeiten (nach Vorgaben des Auftraggebers) - Erstellung/Weiterführung von Dokumentationen und Betriebshandbüchern Anforderungen an jede einzusetzende Person - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit Betriebsprozessen gemäß ITIL bzw. ITSM - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Bereich IT-Service Desk - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Bereich Anwender- und Clientsupport - Mindestens 3 Jahre Erfahrung in Betriebsprozessen des Incident-, Problem-, Change-, Release- und Availability-Managements nach ITIL-ITSM, technisch unterstützt durch ein entsprechendes Ticket-System (z.B. BMC Remedy) - Mindestens 3 Jahre Erfahrung Installation und Einrichtung von IT-Clients (Notebooks, PCs, Tablets etc.) und IT-Serversystemen - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Verwalten von Dateiablagensystemen - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit MS Active Directory - Mindestens 3 Jahre Erfahrung mit MS Office 365, MS Office 2021 ff. und Adobe Produkten (Acrobat & Flash Player) - Mindestens 3 Jahre Erfahrung im Umfeld von IT-Strukturen (> 2 Verfahren, > 10 Fachanwendungen, > 2 Standorte) - Mindestens 3 Jahre Erfahrungen mit aktuellen Betriebssystemen (Microsoft 2016 ff oder Linux Derivaten z.B. Ubuntu oder Suse) - Erfahrungen im Bereich Microsoft HyperV, Windows Terminal Server (Remote Desktop Services) und Citrix Umgebungen - Berufserfahrung im IT-Umfeld öffentlicher Auftraggeber - Mindestens 3 Jahre Erfahrung bei der Erstellung und Prüfung von Dokumentationen - Gute Kenntnis der deutschen Sprache in Wort und Schrift sowie Englischkenntnisse, die die Nutzung von Herstellerinformationen (Handbuch, Internet) bzw. Internetfachforen ermöglichen - Gute Kenntnisse im Bereich IT-Sicherheit gemäß BSI

Interne Kennung: LOT-0002

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72220000 Systemberatung und technische Beratung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zweimal automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (max. 48 Monate).

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Wiesbaden

Postleitzahl: 65185

Land, Gliederung (NUTS): Wiesbaden, Kreisfreie Stadt (DE714)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 24 Monate

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Los 1 Arbeitnehmerüberlassung für "Vor-Ort-Support"

Darstellung von mindestens 3 geeigneten Referenzen aus den letzten drei Jahren (Stichtag

"Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten

Anforderungen entsprechen: - Arbeitnehmerüberlassung im Bereich Koordination und Planung

sowie Incident- und Problemmanagement, - Mindestens 100 Personentage pro Referenz pro

Jahr, - Besonderheit: Es sind Fragen zur Referenztätigkeit zu beantworten. Werden mehr als

drei Fragen mit "Nein" beantwortet, wird die Referenz nicht gewertet. o War diese

Referenztätigkeit im Bereich Anwendersupport/Arbeitsplatzsupport und Endanwendersupport?

o Wurden Arbeitsplatzsysteme mit Windows 10 ff. konfiguriert, installiert und integriert? o

Wurden Betriebsprozesse im Incident-, Problem-, Change-, Release-, und Availability-

Management nach ITIL-ITSM umgesetzt? o Wurden in der Referenz MS Server oder Linux

installiert, konfiguriert und integriert? o Wurden AD Benutzer und Gruppen verwaltet? o

Wurden ein Ticket System eingesetzt? o Wurde ein Datei Ablage System verwendet? o Wurde

Telefonsupport geleistet? o Wurde MS Office eingesetzt? o Wurde Software automatisch oder

manuell installiert? o Wurden Dokumentationen der durchgeführten Arbeiten erstellt? o Wurden Betriebshandbücher erstellt / weitergeführt? (Datei "Referenzen Los 1" auf der Vergabepattform). In der Referenzvorlage ist abschließend die Person des Erklärenden namentlich anzugeben. Los 2 Dienstleistungserbringung für "Vor-Ort-Support" Darstellung von mindestens 3 geeigneten Referenzen aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen: - Unterstützungsleistungen im Bereich Koordination und Planung sowie Incident- und Problemmanagement, - Mindestens 100 Personentage pro Referenz pro Jahr, - Besonderheit: Es sind Fragen zur Referenzfähigkeit zu beantworten. Werden mehr als drei Fragen mit "Nein" beantwortet, wird die Referenz nicht gewertet. o War diese Referenzfähigkeit im Bereich Anwendersupport/Arbeitsplatzsupport und Endanwendersupport? o Wurden Arbeitsplatzsysteme mit Windows 10 ff. konfiguriert, installiert und integriert? o Wurden Betriebsprozesse im Incident-, Problem-, Change-, Release-, und Availability-Management nach ITIL-ITSM umgesetzt? o Wurden in der Referenz MS Server oder Linux installiert, konfiguriert und integriert? o Wurden AD Benutzer und Gruppen verwaltet? o Wurden ein Ticket System eingesetzt? o Wurde ein Datei Ablage System verwendet? o Wurde Telefonsupport geleistet? o Wurde MS Office eingesetzt? o Wurde Software automatisch oder manuell installiert? o Wurden Dokumentationen der durchgeführten Arbeiten erstellt? o Wurden Betriebshandbücher erstellt / weitergeführt? (Datei "Referenzen Los 2" auf der Vergabepattform). In der Referenzvorlage ist abschließend die Person des Erklärenden namentlich anzugeben.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Gesamtangebotssumme Preisblatt_Los2

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 100

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://vergabe.hessen.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-1942687b71d-5c74e145e68c5553

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://vergabe.hessen.de>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 13/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Die Nachforderung von Unterlagen erfolgt nach den Regeln des § 56 Abs. 2 S.1, Abs. 3 VgV.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 13/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Es wird darauf hingewiesen, dass die Bieter sowie deren Nachunternehmer und Verleihunternehmen, soweit diese bereits bei Angebotsabgabe bekannt sind, die erforderlichen Verpflichtungserklärungen (Datei " Verpflichtungserklärung_oeff-AG" zur Tariftreue und zum Mindestentgelt nach dem Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetz (HVTG) vom 12.07.2021, (GVBl. S.338) mit dem Angebot abzugeben haben. Die Verpflichtungserklärung bezieht sich nicht auf Beschäftigte, die bei einem Bieter, Nachunternehmer und Verleihunternehmen im EU-Ausland beschäftigt sind und die Leistung im EU-Ausland erbringen.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) § 160 Einleitung, Antrag (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

8. Organisationen

8.1. ORG-7001

Offizielle Bezeichnung: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Registrierungsnummer: 06-25153000-14

Postanschrift: Mainzer Straße 29

Stadt: Wiesbaden

Postleitzahl: 65185

Land, Gliederung (NUTS): Wiesbaden, Kreisfreie Stadt (DE714)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabestelle@hzd.hessen.de

Telefon: +49 611340-0

Fax: +49 611340-1150

Internetadresse: <https://vergabe.hessen.de>

Profil des Erwerbers: <https://vergabe.hessen.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Zentrale Beschaffungsstelle, die öffentliche Aufträge oder Rahmenvereinbarungen im Zusammenhang mit für andere Beschaffer bestimmten Bauleistungen, Lieferungen oder Dienstleistungen vergibt/abschließt

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-7004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Registrierungsnummer: DE 812056745

Postanschrift: Wilhelminenstraße 1 - 3

Stadt: Darmstadt

Postleitzahl: 64283

Land, Gliederung (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telefon: +49 6151-126603

Fax: +49 6151-125816

Internetadresse: <https://www.rp-darmstadt.hessen.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-7005

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 2913aa21-1a91-41a5-af15-dc4ded849b3e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 13/01/2025 10:08:51 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 23471-2025
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 9/2025
Datum der Veröffentlichung: 14/01/2025