

297052-2026 - Wettbewerb

Deutschland – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung – Externe Unterstützung des IT-Supports der Landeshauptstadt Potsdam

OJ S 84/2026 30/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Landeshauptstadt Potsdam, Bereich Vergabemanagement

E-Mail: zentrale-vergabestelle@rathaus.potsdam.de

Rechtsform des Erwerbers: Lokale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Externe Unterstützung des IT-Supports der Landeshauptstadt Potsdam

Beschreibung: Der Fachbereich Informations- und Kommunikationstechnologie (FB 54) der Landeshauptstadt Potsdam (LHP) spielt eine zentrale Rolle bei der Unterstützung der Geschäftsprozesse und der Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit und Qualität der benötigten IT-Dienstleistungen. Vor diesem Hintergrund sollen Teile des IT-Servicemanagements für die Stadtverwaltung (ca. 2800 Mitarbeiter) und die 51 öffentlichen Schulen (ca. 2100 Lehrende) an einen externen IT-Dienstleister ausgelagert werden, um die Servicequalität langfristig sicherstellen zu können und die internen Ressourcen zu entlasten. Der überwiegende Anteil der im Rahmen des Service-Desks zu erbringenden Leistungen entfällt auf den Remote-Support. Darüber hinaus umfassen die extern zu vergebenden Leistungen Tätigkeiten in den Bereichen IT-Systembetreuung, IT-Gerätemanagement sowie Logistik und Inventarisierung. Im Rahmen der Ticketbearbeitung kann bei Bedarf ein Vor-Ort-Einsatz durch den Auftraggeber beauftragt werden, insbesondere für Leistungen in den genannten Bereichen. Dabei ist sicherzustellen, dass vereinbarte Service-Level-Anforderungen des Service-Desks auch bei Vor-Ort-Einsätzen eingehalten werden. Die LHP sucht einen Auftragnehmer zur Übernahme von Tätigkeiten i.S.d. 1st-Level-Supports, Teilen des 2nd-Level-Supports, der Vor-Ort-Systembetreuung sowie Fernwartung und weiterer auf Abruf zu erbringenden Leistungen. Zu den Aufgaben gehören unter anderem die Betreuung einer Telefonhotline, die Annahme von schriftlichen Tickets für Störungs- und Bedarfsmeldungen (sogenannte Incidents und Changes) sowie Anwendungsfragen (Service Requests), deren Bearbeitung im 1st-Level-Support und, sofern notwendig, deren Zuordnung und Weiterleitung der Tickets zu den zuständigen Mitarbeitenden des 2nd-Level-Supports (eigenes Personal der LHP oder, je nach Zuständigkeit, Personal des Auftragnehmers) im Fachbereich 54, oder bei weiteren beteiligten Dienstleistern. Da das Supportaufkommen auf Seiten der LHP-Verwaltung und der Schulen in Trägerschaft der LHP nur geschätzt werden kann, muss der Auftragnehmer in der Lage sein, Schwankungen bei der Anzahl von Anfragen an den 1st- und 2nd-Level-Support zu bewältigen. Außerdem kann die Anzahl der Schulstandorte im Laufe des Vertragszeitraumes ansteigen bzw. auf Grund von Baumaßnahmen können Änderungen an Schulstandorten zu ungeplanten IT-Servicemanagement-Bedarfen führen. Der Auftragnehmer wird für den Fachbereich 54 der

LHP je einen Service-Desk für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung und die Nutzenden an den Schulen betreiben. Das Ziel ist es dabei, die beiden IT-Service-Desks als Single-Point-Of-Contact zwischen IT-Nutzenden und dem Fachbereich 54 (sowie beteiligter ext. Dienstleister) als Service-Provider in Anlehnung an ITIL 4 zu etablieren. Der Service-Desk soll dabei sowohl leistungsfähige Kommunikationsschnittstelle zwischen Nutzenden und der LHP als Anbieterin von IT-Services sein, als auch eine möglichst hohe Erstlösequote für eingehende Störungsmeldungen durch Beratung und Fernzugriff auf Systeme der Nutzenden erzielen. Neben den Leistungen im Bereich IT-Service-Desk werden Aufgaben in den Bereichen Vor-Ort-Systembetreuung, Unterstützung des Gerätemanagements und Entsorgung sowie Logistik und Inventarisierung als Leistungen ausgeschrieben. Im IT-Servicemanagement für die Schulen stellt die Erbringung von Vor-Ort-Supportleistungen für die 51 Schulen in Trägerschaft der LHP einen großen Leistungsbaustein dar. Auch in der Verwaltungs-IT ist die Erbringung von 2nd-Level-Tätigkeiten vorgesehen. Der Auftragnehmer wird mit eingeschränkten Rechten der IT-Administration versehen, sodass in diesem Rahmen anfallende 2nd-Level-Tätigkeiten in seinem Leistungsbild enthalten sind. Im Rahmen der Ticketbearbeitung im Service-Desk kann bei Bedarf ein Vor-Ort-Einsatz durch den Auftraggeber beauftragt werden. Darüber hinaus sollen weiterführende Tätigkeiten vom Auftragnehmer erbracht werden, die bislang ebenfalls Aufgabe des Fachbereichs 54 waren. Hierzu gehört der Aufbau von Hardware für die Stadtverwaltung, die Entsorgung von technischen Geräten, die Unterstützung bei Umzügen von IT-Technik sowie die physische Inventur zum Jahresabschluss. Erwartetes Ticketaufkommen: Verwaltungs-IT-Support: Das zu erwartende Ticketaufkommen für den Service Desk LHP (Verwaltung) kann aufgrund der bisherigen Tickets grob geschätzt werden. Die internen Statistiken des Ticketsystems der LHP-Verwaltungsnutzenden verzeichnen ein gleichbleibendes Niveau der jährlichen und täglichen Support-Tickets von ca. 4250 Support-Tickets pro Jahr. Dies entspricht somit ca. 18 Tickets pro Arbeitstag. Alle Tickets sind im First-Level zukünftig durch den Auftragnehmer zu bearbeiten. Im 2nd-Level entfallen ca. 70% der Tickets in den Verantwortungsbereich des Auftraggebers zur Bearbeitung. Zudem gehen täglich 50-70 Anrufe bei der Hotline mit Anfragen ein. Schul-IT-Support: Das zu erwartende Ticketaufkommen für den Service-Desk Schulen kann aufgrund der bisherigen Tickets nur grob geschätzt werden, da die Zahl der Clients in den Schulen aufgrund der Zunahme von mobilen Endgeräten weiter steigen wird. Im Jahr 2024 wurden 1215 Tickets im Service-Desk-Schule bearbeitet. Dies entspricht ca. 6 Tickets pro Arbeitstag. Alle Tickets sind im First-Level zukünftig durch den Auftragnehmer zu bearbeiten. Im 2nd-Level entfallen ca. 80% der Tickets in den Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Bearbeitung. Servicezeiten Verwaltungs-IT: Montag bis Donnerstag von 07:00 bis 17:00 Uhr / Freitag von 07:00 bis 15:00 Uhr Servicezeiten Schul-IT: Montag bis Freitag von 07:00 bis 15:00 Uhr Weiterhin gelten die vereinbarten Service-Level-Agreements (SLAs) gem. Leistungsbeschreibung. Kennung des Verfahrens: 04d84adf-1792-4dd2-9d21-4bed247d89e0 Interne Kennung: OV-L-5412-72-26 Verfahrensart: Offenes Verfahren Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Potsdam

Land, Gliederung (NUTS): Potsdam, Kreisfreie Stadt (DE404)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Leistungen sind teils Remote, teils Vor-Ort zu erbringen.

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXP9YCRHA39# (1) Die Kommunikation infolge von Bieterfragen, über sonstige Änderungen o.ä. erfolgt ebenfalls über den Vergabemarktplatz, so dass sich die Bieter fortlaufend selbst über den Vergabemarktplatz zum Verfahren, den Stand der Vergabeunterlagen, sowie etwaige Änderungen informieren müssen. Die kostenlose Registrierung zur Teilnahme am Verfahren wird daher empfohlen, da dann der registrierte Bieter automatisch über Änderungen bzw. Nachrichten der Vergabestelle informiert wird. Auch können im Verfahren Nachrichten an die Vergabestelle gesendet werden. (2) Sollte sich im Vergabeverfahren ein zusätzlicher Informationsbedarf ergeben, der der Bekanntmachungspflicht unterliegt, erfolgt eine entsprechende Bekanntmachung im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union. Interessenten haben sich daher bis zum Ablauf der Teilnahmefrist über weitere Bekanntmachungen zu diesem Verfahren stets zu informieren. Bei Registrierung zum Verfahren auf dem Vergabemarktplatz erfolgt jedoch ebenfalls eine automatische Benachrichtigung über eine Bekanntmachungsänderung oder weitere Bekanntmachungen. (3) Für die Erstellung von Angeboten sind zwingend die vom Auftraggeber über den Vergabemarktplatz in den Vergabeunterlagen bereit gestellten Vordrucke/Formblätter zu verwenden. Änderungen an diesen Vordrucken/Formblätter sind - soweit nicht durch den Auftraggeber explizit zugelassen - unzulässig und führen zum Ausschluss des Angebots. Im Übrigen gelten die weitergehenden Anforderungen und Konkretisierungen in den Vergabeunterlagen. (4) Beteiligt sich eine Gruppe von Wirtschaftsteilnehmern als Bietergemeinschaft am Verfahren oder wird auf Kapazitäten und Leistungen Dritter (z. B. Nachunternehmer) zum Nachweis der Eignung oder zur Erfüllung der ausgeschriebenen Leistungsanforderungen zurück gegriffen, sind die Einzelheiten bezüglich der Voraussetzungen sowie den von diesen einzureichenden Nachweise und Erklärungen den veröffentlichten Vergabeunterlagen zu entnehmen. (5) Bei der Erarbeitung und Übersendung des Angebots ist zudem Folgendes zu beachten: 1. Die Bieter haben unter Beachtung des genannten Schlusstermins das Angebot über den Vergabemarktplatz Brandenburg einzureichen. 2. Das Angebot und dessen Anlagen sind in deutscher Sprache einzureichen. Bescheinigungen/Nachweise von nicht deutschsprachigen Einrichtungen müssen mit beglaubigter Übersetzung in Deutsch vorgelegt werden. 3. Es sollen nur die geforderten Erklärungen/Unterlagen/Nachweise dem Angebot beigelegt werden. Von der Übersendung allgemeingültiger Firmenunterlagen, Broschüren, Mappen o. ä. ist bitte abzusehen. Diese werden nicht berücksichtigt. 4. Abgeforderte Nachweise und Urkunden können dem Angebot in Kopie beigelegt werden. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, bei Zweifeln und Bedenken die Vorlage von Originalen oder weiteren Unterlagen zu verlangen. 5. Die geforderten Eignungsnachweise beruhen im Wesentlichen auf Eigenerklärungen der Bieter. Der Auftraggeber weist daher darauf hin, dass insbesondere im Zusammenhang mit Fragen der Zuverlässigkeit ergänzende Nachweise und Erklärungen vom Bieter oder externen Stellen (Korruptionsregister, Gewerbezentralregister etc.) jederzeit verlangt oder eingeholt werden können. (6) Die Angebotsunterlagen werden nicht zurückgegeben. Es erfolgt keine Entschädigung für die Erstellung einzureichender Unterlagen bzw. Angeboten. (7) Im Fall von inhaltlichen Widersprüchen zur Auftragsbekanntmachung desselben Auftrags in anderen Bekanntmachungsmedien gelten einzig die Erklärungen der unionsweit über das Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlichten Bekanntmachung.

Rechtsgrundlage:

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Betrug: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Korruption: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer

Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Zahlungsunfähigkeit: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der

Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:

Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: Eigenerklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 ff. GWB (Formular 4.1 EU). Im Falle einer Bietergemeinschaft ist die Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe für jedes Mitglied separat einzureichen. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Externe Unterstützung des IT-Supports der Landeshauptstadt Potsdam

Beschreibung: Leistungspaket 1 - IT-Service-Desk LHP (Verwaltungs-IT und Schul-IT) 1a - Bereitstellung des Service-Desks Der Auftragnehmer stellt das Personal für 2 Service-Desks: einen Service-Desk für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung (Verwaltungs-IT) sowie einen Service-Desk für die Nutzenden an Schulen (Schul-IT). Der Auftraggeber stellt jeweils eine Telefonhotline, ein über das Internet verfügbares Ticketsystem sowie ggf. weitere unterstützende Kommunikations- und Informationssysteme zur Verfügung. Die Bereitstellung des Service-Desks umfasst insbesondere: - Anfragen- und Störungsmanagement sowie Telefonhotline - Berichterstattung und Analyse - Aufbau und Aktualisierung der Wissens- und Lösungsdatenbank 1b - Ticketbearbeitung Die Ticketbearbeitung umfasst die operative Bearbeitung aller im Ticketsystem erfassten Incidents und Service-Requests im First-Level- und Second-Level-Support. - Problemlösung und Fehlerbehebung im First- und Second-Level-Support - Benutzersupport und -beratung - Eskalationsmanagement - Fernwartung von IT-Systemen - Dokumentation im Ticket - Unterstützung des Change- und Release-Management (1st-Level) Leistungspaket 2 - Vor-Ort-Wartung schulischer IT-Systeme Das Leistungspaket 2 umfasst die Vor-Ort-Wartung schulischer IT-Systeme (Netzwerke, Server, Betriebssysteme, Endgeräte etc.) durch den Auftragnehmer, in Abstimmung mit dem Fachbereich 54. Leistungspaket 3 - Unterstützung des Gerätemanagements und Entsorgung 3a - Hardwareaufbau und -installation von Endgeräten und Präsentationstechnik Ergänzend (nur Schul-IT): Die Service-Desk-Mitarbeitenden unterstützen den Fachbereich 54 als Serviceanbieter bei der organisatorischen und kommunikativen Umsetzung von Changes und Releases. 3b - Rollout-Unterstützung für Infrastruktur-Komponenten 3c - Außerbetriebnahme und Unterstützung der Entsorgung von Altgeräten 3d - IT-Unterstützung für Veranstaltungen Der Auftragnehmer leistet innerhalb der Servicezeiten IT-technische Unterstützung bei der Durchführung von Veranstaltungen (Verwaltung und Schulen). Hierbei handelt es sich um IT-Support für Vor-Ort-Veranstaltungen (Technikaufbau, Fehlerbehebung) oder um Unterstützung bei digitalen Veranstaltungen (Videokonferenzen). Aufwandsschätzung: vor Ort aktuell einmal im Monat für einen halben Tag (je Bereich) Leistungspaket 4 - Logistik und Inventarisierung 4a - Durchführung von IT-Umzügen 4b - Physische Inventur der IT zum Jahresabschluss Im Weiteren wird für die detaillierten Ausführungen zum Leistungsinhalt und -umfang auf die Leistungsbeschreibung verwiesen.

Interne Kennung: OV-L-5412-72-26

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Potsdam

Land, Gliederung (NUTS): Potsdam, Kreisfreie Stadt (DE404)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Die Leistungen sind teils Remote, teils Vor-Ort zu erbringen.

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 24 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Vertrag beginnt am Tag nach Zuschlagserteilung und wird für eine feste Laufzeit von 24 Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern er nicht vom Auftraggeber spätestens drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt insgesamt 48 Monate. Nach Erreichen der maximalen Vertragslaufzeit endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

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

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Anteil der Unterauftragsvergabe

Beschreibung des Auswahlkriteriums: I. Sofern nichts anderes geregelt ist, ist die Beibringung als Eigenerklärung mit Angebotseinreichung ausreichend. Mit dem Angebot sind einzureichen:
- Eigenerklärung über Unteraufträge/Kapazitäten anderer Unternehmen (Formular 4.3 EU). Es sind Angaben zu tätigen, welche Teile des Auftrages das Unternehmen, unter Umständen als Unteraufträge zu vergeben beabsichtigt (§ 46 Abs. 3 Nr. 10 VgV) bzw. welche Kapazitäten anderer Unternehmen im Rahmen der Eignungslleihe beabsichtigt sind in Anspruch zu nehmen (sofern einschlägig). - Sofern eine Eignungslleihe bzgl. der wirtschaftlichen, finanziellen, technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit vorgenommen wird, sind die diesbezüglichen Eignungsnachweise des anderen Unternehmens in Form einer Eigenerklärung beizulegen (sofern einschlägig).
Regelung zur Einbindung von Drittunternehmen: Der Bieter kann sich bei der Ausführung der Leistung Dritter, z.B. von Nachunternehmern oder Eignungsentleihern, eingeschränkt bedienen (§ 47 Abs. 5 VgV). Die vom Bieter bzw. der Bietergemeinschaft selbst auszuführenden Aufgaben oder Tätigkeiten sind in diesem Fall folgende: Leistungen der Position 1a (Bereitstellung des Service-Desks),

Position 1b (Ticketbearbeitung) sowie Position 2 (Vor-Ort-Wartung schulischer IT-Systeme) der Tabelle 1 aus Kapitel 1.2 der Leistungsbeschreibung. Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich. II. Auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle sind für jeden benannten Unterauftragnehmer / Eignungsverleiher separat einzureichen: - Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe gemäß §§ 123, 124 GWB (Formular 4.1) (sofern einschlägig) - Verpflichtungserklärung anderer Unternehmen (Formular 4.4) (sofern einschlägig) - Vereinbarung zwischen dem Bieter/Auftragnehmer/Nachunternehmer/Verleiher von Arbeitskräften und (ggf. weiteren) Nachunternehmern oder Verleihern (Formular 5.4) (sofern einschlägig)

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Sofern nichts anderes geregelt ist, ist die Beibringung als Eigenerklärung mit Angebotseinreichung ausreichend. Mit dem Angebot ist einzureichen: - Eigenerklärung über mindestens 3 abgeschlossene unternehmensbezogene geeignete Referenzen aus den letzten 3 Jahren (rückwirkend ab Ende der Angebotsfrist), die mit dem vorliegenden Auftragsgegenstand vergleichbar sind (Formular 4.6). Vergleichbar ist eine Referenz, wenn der Auftragnehmer bereits einen externen 1st-Level-IT-Service-Desk (inkl. Hotline und Ticketannahme) für eine öffentliche Verwaltung oder eine Bildungseinrichtung mit mindestens 1.000-5.000 Nutzenden und mindestens 5.000 Endgeräten betrieben hat, einschließlich der Bearbeitung von Incidents und Service Requests nach ITIL, dem Umgang mit stark schwankendem Ticketaufkommen sowie ergänzenden Tätigkeiten wie Vor-Ort-Systembetreuung, Fernwartung und der Weiterleitung von Tickets an interne oder externe 2nd-Level-Einheiten. Folgende Angaben innerhalb der Eigenerklärung sind zu tätigen: - Auftragsgegenstand - Leistungszeitraum - Auftragswert ca. (in EUR netto) - Inhaltliche Beschreibung der Leistung unter Bezugnahme auf die v. g. Anforderungen: - Auftraggeber - Vorgangsnummer (sofern vorhanden) Hinweis: Als Referenz werden auch Leistungszeiträume gewertet, die zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch nicht abgeschlossen sind, sofern bis dahin ein einjähriger Leistungszeitraum mit dem hiesigen Leistungsgegenstand vergleichbaren Leistungen nachgewiesen werden kann. Den Nachweis hat der Bieter durch eigene Erklärungen zu führen. Bei einer Bietergemeinschaft genügt es, wenn die Leistungsfähigkeit im Hinblick auf die unternehmerische Referenz für die Bietergemeinschaft insgesamt durch Bündelung der Kapazitäten nachgewiesen wird.

Kriterium: Spezifischer durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Sofern nichts anderes geregelt ist, ist die Beibringung als Eigenerklärung mit Angebotseinreichung ausreichend. Mit dem Angebot ist einzureichen: - Umsatzerklärung aus den Geschäftsjahren 2023, 2024, 2025 (Formular 4.9) Der Mindestjahresumsatz für Leistungen im Tätigkeitsbereich des Auftrags muss mindestens 1.000.000,00 EUR netto je Geschäftsjahr (2023, 2024, 2025) betragen. Folgende Angaben sind innerhalb der Eigenerklärung zu tätigen: - Gesamtumsatz im Jahr in EUR netto - Mindestumsatz pro Jahr im Tätigkeitsbereich des Auftrags in EUR netto

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Sofern nichts anderes geregelt ist, ist die Beibringung als Eigenerklärung mit Angebotseinreichung ausreichend. Mit dem Angebot ist einzureichen: - Erklärung zur Anzahl der Beschäftigten des Unternehmens im Tätigkeitsbereich des Auftrags in den Geschäftsjahren 2023, 2024, 2025 (Formular 4.11) Das jährliche Mittel der Beschäftigtenzahl für Leistungen im Tätigkeitsbereich des Auftrags muss mindestens 50 Beschäftigte je Geschäftsjahr (2023, 2024, 2025) betragen. Folgende Angaben sind innerhalb

der Eigenerklärung zu tätigen: - Jährliches Mittel der Beschäftigten im Tätigkeitsbereich des Auftrags Alternativ ist die Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) nach § 50 VgV möglich.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Bei der Wertung des Gesamtpreises wird der Preis in Punkte umgerechnet. Dabei erhält das Angebot mit dem niedrigsten Preis 60 gewichtete Preispunkte und ein Angebot mit einem Preis in Höhe des Doppelten des niedrigsten Angebotspreises 0 Punkte. Die Ermittlung der Punkte für die anderen Angebote erfolgt an Hand folgender Formel: $\text{Preispunkte} = (60 - 60 \times (\text{Angebotssumme Bieter} - \text{Angebotssumme niedrigstes Angebot}) / \text{Angebotssumme niedrigstes Angebot})$ Ergibt sich bei der Berechnung der Preispunkte ein Minusergebnis, erhält dieses Angebot auch 0 Punkte. Die ermittelten Preispunkte werden kaufmännisch auf die zweite Kommastelle gerundet.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Leistungsqualität

Beschreibung: Die Leistungsqualität wird aus 2 Unterkriterien gebildet: 2.1 - Konzept (Untergewichtung 60 %) 2.2 - Qualifikation des Personals (Untergewichtung 40 %) Mit dem Angebot sind durch den Bieter ein Konzept sowie Zertifizierungen einzureichen. Für das Unterkriterium 2.1 "Konzept" können maximal 16 Punkte erreicht werden. Der Bieter mit der höchsten Punktzahl erhält 24 gewichtete Leistungspunkte. Entsprechend werden die übrigen Angebote ins Verhältnis gesetzt. Dies ergibt für jeden Bieter die erreichte Leistungspunktzahl für das Unterkriterium 2.1. Das Konzept sollte ca. 9 DIN A4 Seiten umfassen und ist inhaltlich in die nachfolgenden Unterkriterien aufzugliedern und entsprechend der weitergehenden Erläuterungen in der Bewertungsmatrix auszurichten: - 2.1.1 Methodische Ausgestaltung der Projektphasen - 2.1.2 Betriebskonzept inkl. ServiceDesk - 2.1.3 Qualitätssicherung und Risikomanagement - 2.1.4 Servicereporting Eine Überschreitung der v. g. Seitenzahl führt jedoch nicht zum Ausschluss des Angebotes. Für das Unterkriterium 2.2 "Qualifikation des Personals" können maximal 21 Punkte erreicht werden. Pro nachgewiesener Zertifizierung wird maximal ein Punkt vergeben; Mehrfachnachweise derselben Zertifizierung werden nicht mehrfach gewertet. Bei mehreren Zertifizierungen eines Mitarbeiters aus dem gleichen Zertifizierungspfad, zählt immer nur die jeweils höchste Zertifizierung. Es gibt folgende Unterqualifikationen: - Microsoft - Vmware (gilt für die Schulen) - HPE Aruba (gilt für die Schulen) - Ubuquiti - Netzwerk - Server Infrastruktur (gilt für die Schulen) Der Bieter mit der höchsten Punktzahl erhält 16 gewichtete Leistungspunkte. Entsprechend werden die übrigen Angebote ins Verhältnis gesetzt. Dies ergibt für jeden Bieter die erreichte Leistungspunktzahl für das Unterkriterium 2.2. Liegt die kombinierte Bewertung aus 2.1 und 2.2 (Gesamte Leistungspunktzahl) unter 20 Punkten, wird das Angebot als qualitativ unzureichend gewertet und vom Zuschlag ausgeschlossen. Die ermittelten gewichteten Leistungspunkte werden kaufmännisch auf die zweite Kommastelle gerundet. Im Weiteren wird für die detaillierten Ausführungen zur Wertung auf die Bewertungsmatrix verwiesen.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch
Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://vergabemarktplatz.brandenburg.de/VMPSatellite/notice/CXP9YCRHA39/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: Die Kommunikation in Bezug auf dieses Ausschreibungsverfahren erfolgt ausschließlich über den Kommunikationsbereich des Vergabemarktplatzes Brandenburg.

URL: <https://vergabemarktplatz.brandenburg.de/VMPSatellite/notice/CXP9YCRHA39>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://vergabemarktplatz.brandenburg.de/VMPSatellite/notice/CXP9YCRHA39>

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: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 60 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Nachforderung von Vergabeunterlagen gemäß § 56 VgV.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: I. Mit dem Angebot sind mittels Eigenerklärung einzureichen: - Eigenerklärung Bewerber-/Bietergemeinschaft (Formular 4.2 EU) (sofern einschlägig) - Eigenerklärung restriktive Maßnahmen (Formular 4.12). Im Falle einer Bietergemeinschaft (BG) ist die Eigenerklärung restriktive Maßnahmen für jedes Mitglied separat einzureichen. - Vereinbarung Mindestanforderung BbgVergG (Formular 5.3). Im Falle einer BG ist die Vereinbarung Mindestanforderung BbgVergG für jedes Mitglied separat einzureichen. - Anlage 5 zum Vertrag - Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung Alternativ ist die Vorlage einer EEE nach § 50 VgV möglich. II. Sonstige zu den Vergabeunterlagen zugehörige und zu berücksichtigende Dokumente: - Allgemeine Bewerbungsbedingungen - EBT-IT DL Vertragsentwurf - Anlage 4 zum Vertrag (Fernwartungsvereinbarung - Anlage 6 zum Vertrag (Antikorruption u. elektr. Datenverarbeitung) - Infoblätter Datenverarbeitung LHP Vergabe u. Verträge

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Brandenburg beim Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Klimaschutz

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Vergabestelle weist nachfolgend auf die zulässigen Rechtsbehelfe und durch einen Bieter einzuhaltenden Fristen hin. Statthafte Rechtsbehelfe sind gem. §§ 160 ff. GWB die Rüge sowie der Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens vor der zuständigen Vergabekammer. Eine Rüge ist an die genannte Vergabestelle zu richten. §160 GWB: (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:

Landeshauptstadt Potsdam, Bereich Vergabemanagement

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Landeshauptstadt Potsdam, Bereich Vergabemanagement

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Landeshauptstadt Potsdam, Bereich Vergabemanagement

Registrierungsnummer: 12-12992262150119-98

Postanschrift: Friedrich-Ebert-Str.79/81

Stadt: Potsdam

Postleitzahl: 14469

Land, Gliederung (NUTS): Potsdam, Kreisfreie Stadt (DE404)

Land: Deutschland

E-Mail: zentrale-vergabestelle@rathaus.potsdam.de

Telefon: +49 331289-0

Internetadresse: <https://www.potsdam.de/de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Brandenburg beim Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Klimaschutz

Registrierungsnummer: t:03318661719
Postanschrift: Heinrich-Mann-Allee 107
Stadt: Potsdam
Postleitzahl: 14473
Land, Gliederung (NUTS): Potsdam, Kreisfreie Stadt (DE404)
Land: Deutschland
E-Mail: Vergabekammer@MWAEK.Brandenburg.de
Telefon: +49 331866-1610
Fax: +49 331866-1652
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. **ORG-0003**

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

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

068b4e54-b0c7-471f-b3b6-0446fbf15c41-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

Die Angebotsfrist wurde auf den 18.05.2026, 10:00 Uhr verlängert. Zugleich wurde die Bindefrist auf den 17.07.2026 verschoben.

10.1. **Änderung**

Abschnittskennung: PROCEDURE

Beschreibung der Änderungen: Die Angebotsfrist wurde vom 07.05.2026, 10:00 Uhr auf den 18.05.2026, 10:00 Uhr verlängert. In diesem Zusammenhang verschiebt sich auch die Bindefrist auf den 17.07.2026. Über die Verlängerung der Angebotsfrist und Verschiebung der Bindefrist wird in der Bieterinformation Nr. 4 mit dem Bieterfragenkatalog vom 29.04.2026 informiert. Hierin wurden auch die aktualisierten zeitlichen Rahmenbedingungen des Vergabeverfahrens bekannt gegeben.

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: f508e660-1bb5-4286-990f-dcea3bfd5908 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/04/2026 13:52:41 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 297052-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 84/2026

Datum der Veröffentlichung: 30/04/2026