

549364-2025 - Wettbewerb

Deutschland – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung –
Stundenkontingent Citrix-Support
OJ S 160/2025 22/08/2025
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Essener Systemhaus

E-Mail: einkauf@esh.essen.de

Rechtsform des Erwerbers: Lokale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Stundenkontingent Citrix-Support

Beschreibung: Das Essener Systemhaus (ESH), als eigenbetriebsähnliche Einrichtung und IT-Dienstleister der kreisfreien Stadt Essen, beabsichtigt ein Stundenkontingent "Citrix-Support" durch ein Offenes Verfahren zu beschaffen.

Kennung des Verfahrens: 963a2fe8-3619-4ea9-bb2c-37979d0d213c

Interne Kennung: 2025-31

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, 72261000 Software-Unterstützung

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kruppstr. 82-100

Stadt: Essen

Postleitzahl: 45145

Land, Gliederung (NUTS): Essen, Kreisfreie Stadt (DEA13)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXS0YEGYTFM6LHVA Technische, kaufmännische und rechtliche Fragen, die diese Ausschreibung betreffen, sind spätestens bis zum 15.09.2025, 10:00 Uhr, ausschließlich über den Vergabemarktplatz zu stellen.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 1 GWB

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 1 GWB

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 2 und 3 GWB

Betrug: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 4 und 5 GWB

Korruption: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 6, 7 und 8 GWB

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 1 Nr. 10 GWB

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 4 GWB

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 123 Abs. 4 GWB

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 1 GWB

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 1 GWB

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 1 GWB

Zahlungsunfähigkeit: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 2 GWB

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 2 GWB

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 3 GWB

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 2 GWB

Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 3 GWB

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 4 GWB

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 5 GWB

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 6 GWB

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 7 GWB

Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: Siehe Formular 521 Eigenerklärung Ausschlussgründe und § 124 Abs. 1 Nr. 8 und 9 GWB

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Stundenkontingent Citrix-Support

Beschreibung: Für den laufenden Citrix-Support ist die Beauftragung eines externen Dienstleisters erforderlich.

Interne Kennung: 2025-31

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, 72261000 Software-Unterstützung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kruppstr. 82-100

Stadt: Essen

Postleitzahl: 45145

Land, Gliederung (NUTS): Essen, Kreisfreie Stadt (DEA13)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/11/2025

Enddatum der Laufzeit: 31/10/2026

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Vertrag endet automatisch am 31.10.2026 ohne dass es hierzu einer gesonderten Kündigung bedarf. Der Vertrag kann nach Ablauf der Festlaufzeit maximal 3mal um ein weiteres Jahr verlängert werden.

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: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Formular Projektteam (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, sämtliche nachstehend

aufgeführten Anforderungen/Leistungen vollumfänglich zu erfüllen: - Citrix Support, first- und second level: Definition first level: Einfache Probleme, die direkt vom HelpDesk / ServiceDesk an den Berater zugetragen werden (Kunden rufen NICHT direkt den Citrix-Supporter an)

Definition second level: Probleme, die durch den IT-Fachbereich direkt an den Supporter

herangetragen werden - Citrix Patchmanagement an der gesamten Farm (Lizenzserver, Citrix Virtual Apps and Desktops, Provisionierungsserver, etc.) - Koordinierung third level support mit Citrix und Ivanti - Problembeseitigung Fat- und Thin-Clients bei Citrix Problemen - Wartung und Support Citrix-Client - Analyse und Behebung von Problemen, die im Zusammenhang mit Citrix Druck-, Performance-, Bild und Ton und sonstigen Problemen stehen - Einrichten und Verwalten von AD-Gruppenrichtlinien (GPO) für Citrix gehostete Anwendungen - Unterstützung beim Upgrade auf zukünftige Versionen für alle eingesetzten Produkte im Citrix-Umfeld, wie Citrix Virtual Apps and Desktops, PVS, StoreFront, Receiver, Ivanti UWM (User Workapce Manager) - Unterstützung bei Anpassungen und Fehlersuche an den eingesetzten Citrix Netscalern im Zusammenhang mit Citrix. - Wartung und Support StoreFront-Server - Wartung und Pflege, sowie second level support Ivanti UWM (Komponenten: Application Control, Environment Manager, Performance Manager, Management) - Unterstützen beim Paketieren von Citrix-Produkten und Software im Citrix-Einsatz (Zerlegen in einzelne Bestandteile, Parameter, etc.) (Ivanti EPM und CANCOM Packaging PowerBench) - Zertifikatserstellung, -überwachung und -modifikation bei allen Systemen im Zusammenhang mit Citrix - Support in deutscher Sprache in Wort und Schrift. - Bearbeiten zugeteilter Tickets innerhalb des ITSM-Tools (Omnitracker), die im Zusammenhang mit Citrix und hier auftretenden Problemen stehen. Im Monat entstehen hier bis zu 300 Tickets (Incidents und Service Requests). Diese Tickets lassen sich aufgrund technischer Gegebenheiten nicht nach 1st und 2nd level unterteilen. Lediglich eine Kategorie "Citrix" wird hier mitgegeben. - Unterstützen beim Einsatz von VMware, NVIDIA Grafikkarten, Anpassung Treiber, Performance, Balancing, Server-Sizing in Bezug auf die eingesetzten Citrix Server / Citrix Infrastruktur Darüber hinaus werden Erfahrung in folgenden Tätigkeiten für mind. 24 Monate in mehr als einem Kundenprojekt gefordert: - Support in Umgebungen > 11000 Citrix Nutzer - Erfahrung im Umgang mit XenApp 7.x, PVS und - AD Erfahrung zur Erstellung Gruppen, Nutzer, GPO, Mandatory Profiles - Umgang mit Ivanti Desktop Now, vormals AppSense DesktopNow. - Erfahrung im Umgang mit Softwarepaketierung und Anpassungen an Citrix Umgebungen - VMware Konfiguration und Anpassungen an Citrix Umgebungen - Einsatz von ThinClients und Problembehebungen - Einsatz von Citrix WorkspaceApp und Problembehebungen - Einsatz von Peripherie an Citrix-Clients Außerdem sind mindestens folgende Zertifizierungen nachzuweisen: - Citrix Certified Associate - App Delivery and Security - Citrix Certified Associate - Virtualization

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Formular Referenzen (Mit dem Angebot; Mittels Eigenerklärung): Gefordert ist die Nennung von mindestens drei, nach Art und Umfang (Technologie, Größenordnung und Aufgabenspektrum) mit dem Auftragsgegenstand vergleichbaren Referenzleistungen in den letzten drei Geschäftsjahren. Zur Darstellung der Referenzen ist das den Vergabeunterlagen beigelegte Formular Referenzen zu verwenden. Die Vergabestelle behält sich die Überprüfung der Angaben des Bieters bei dem jeweiligen Referenzbeauftragten vor. Referenzen sind nach Art, Umfang und Schwierigkeit mit den Leistungen des hier zu vergebenden Auftrags vergleichbar, wenn die im Folgenden genannten Merkmale jeweils erfüllt sind: - Citrix Support, first- und second level: Definition first level: Einfache Probleme, die direkt vom HelpDesk / ServiceDesk an den Berater zugetragen werden (Kunden rufen NICHT direkt den Citrix-Supporter an) Definition second level: Probleme, die durch den IT-Fachbereich direkt an den Supporter herangetragen werden - Citrix Patchmanagement an der gesamten Farm (Lizenzserver, Citrix Virtual Apps and Desktops, Provisionierungsserver, etc.) - Koordinierung third level support mit Citrix und Ivanti - Problembeseitigung Fat- und Thin-Clients bei Citrix Problemen - Wartung und Support Citrix-Client - Analyse und Behebung von Problemen, die im Zusammenhang mit Citrix Druck-,

Performance-, Bild und Ton und sonstigen Problemen stehen - Einrichten und Verwalten von AD-Gruppenrichtlinien (GPO) für Citrix gehostete Anwendungen - Unterstützung beim Upgrade auf zukünftige Versionen für alle eingesetzten Produkte im Citrix-Umfeld, wie Citrix Virtual Apps and Desktops, PVS, StoreFront, Receiver, Ivanti UWM (User Workspace Manager) - Unterstützung bei Anpassungen und Fehlersuche an den eingesetzten Citrix Netscalern im Zusammenhang mit Citrix. - Wartung und Support StoreFront-Server - Wartung und Pflege, sowie second level support Ivanti UWM (Komponenten: Application Control, Environment Manager, Performance Manager, Management) - Unterstützen beim Paketieren von Citrix-Produkten und Software im Citrix-Einsatz (Zerlegen in einzelne Bestandteile, Parameter, etc.) (Ivanti EPM und CANCOM Packaging PowerBench) - Zertifikatserstellung, -überwachung und -modifikation bei allen Systemen im Zusammenhang mit Citrix - Support in deutscher Sprache in Wort und Schrift - Bearbeiten zugeteilter Tickets innerhalb des ITSM-Tools (Omnitracker), die im Zusammenhang mit Citrix und hier auftretenden Problemen stehen. Im Monat entstehen hier bis zu 300 Tickets (Incidents und Service Requests). Diese Tickets lassen sich aufgrund technischer Gegebenheiten nicht nach 1st und 2nd level unterteilen. Lediglich eine Kategorie "Citrix" wird hier mitgegeben. - Unterstützen beim Einsatz von VMware, NVIDIA Grafikkarten, Anpassung Treiber, Performance, Balancing, Server-Sizing in Bezug auf die eingesetzten Citrix Server / Citrix Infrastruktur

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Nachweis Betriebshaftpflicht (Mit dem Angebot; Mittels Dritterklärung): Bestehende, aktuell gültige Betriebshaftpflichtversicherung bzw. Bereitschaft zum Abschluss im Auftragsfall

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Citrix Certified Associate - App Delivery and Security (Mit dem Angebot; Mittels Dritterklärung):

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Citrix Certified Associate - Virtualization (Mit dem Angebot; Mittels Dritterklärung):

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preiskriterium für "Niedrigster Preis (ohne Kriterien)"

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 100

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 15/09/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/notice/CXS0YEGYTFM6LHVA/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/notice/CXS0YEGYTFM6LHVA>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/notice/CXS0YEGYTFM6LHVA>

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: 23/09/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 59 Tage

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Dokumente werden gemäß den Bestimmungen der VgV nachgefordert.

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 23/09/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Keine besonderen Bedingungen.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Rheinland

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Vergabestelle weist ausdrücklich darauf hin, dass ein Antrag auf Nachprüfung unzulässig ist, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Vergabestelle, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Essener Systemhaus

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Essener Systemhaus

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Essener Systemhaus

Registrierungsnummer: DE119651740

Postanschrift: Kruppstr. 82-100

Stadt: Essen

Postleitzahl: 45145
Land, Gliederung (NUTS): Essen, Kreisfreie Stadt (DEA13)
Land: Deutschland
E-Mail: einkauf@esh.essen.de
Telefon: 000
Internetadresse: <https://www.esh-essen.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Rheinland
Registrierungsnummer: 05315-03002-81
Postanschrift: Zeughausstraße 2-10
Stadt: Köln
Postleitzahl: 50667
Land, Gliederung (NUTS): Köln, Kreisfreie Stadt (DEA23)
Land: Deutschland
E-Mail: VKRheinland@bezreg-koeln.nrw.de
Telefon: +49 221-1473055
Fax: +49 221-1472889
Internetadresse: https://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/vergabekammer/index.html

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

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: eba00fd8-948e-4348-a5e7-6766db6839f5 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 21/08/2025 07:45:06 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 549364-2025
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 160/2025

Datum der Veröffentlichung: 22/08/2025