

## 586060-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Help-Desk und Unterstützungsdienste – IT Service Desk

OJ S 172/2025 09/09/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung  
Dienstleistungen

### 1. Beschaffer

---

#### 1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

E-Mail: [matthias.kock@bew.berlin](mailto:matthias.kock@bew.berlin)

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

### 2. Verfahren

---

#### 2.1. Verfahren

Titel: IT Service Desk

Beschreibung: Bereitstellung eines Services Desk als eine zentrale Anlaufstelle für alle IT-Störungen und –Anfragen von BEW-Nutzern (SPOC). Gegenstand dieses Rahmenvertrages ist die Erbringung der Dienstleistung IT-Service Desk für die Berliner Energie und Wärme GmbH und umfasst die Anforderungen an einen IT-Service Desk, der auf Basis der ITIL-Standards arbeitet. Im Mittelpunkt stehen die Entgegennahme, Bearbeitung und Dokumentation von Anwenderanfragen. Ziel ist die Sicherstellung eines effizienten, nutzerorientierten Supports mit hoher Verfügbarkeit, kurzen Reaktionszeiten, sowie einer klaren und serviceorientierten Kommunikation und das Herbeiführen von schnellen Lösungen.

Kennung des Verfahrens: 6bab0659-d98f-4a7a-bb76-ef67a34c2a5b

Interne Kennung: 2025004820

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

##### 2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10829

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

##### 2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 6 200 000,00 EUR

##### 2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

### 2.1.6. **Ausschlussgründe**

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: Gemäß § 123, 124 GWB, § 57, 42 Abs. 1 VgV und § 16 VOB/A

## 5. Los

---

### 5.1. **Los: LOT-0001**

Titel: IT Service Desk

Beschreibung: Bereitstellung eines Services Desk als eine zentrale Anlaufstelle für alle IT-Störungen und –Anfragen von BEW-Nutzern (SPOC). Gegenstand dieses Rahmenvertrages ist die Erbringung der Dienstleistung IT-Service Desk für die Berliner Energie und Wärme GmbH und umfasst die Anforderungen an einen IT-Service Desk, der auf Basis der ITIL-Standards arbeitet. Im Mittelpunkt stehen die Entgegennahme, Bearbeitung und Dokumentation von Anwenderanfragen. Ziel ist die Sicherstellung eines effizienten, nutzerorientierten Supports mit hoher Verfügbarkeit, kurzen Reaktionszeiten, sowie einer klaren und serviceorientierten Kommunikation und das Herbeiführen von schnellen Lösungen. Interne Kennung: ebded8e1-002d-4711-935d-55073e2848c4

#### 5.1.1. **Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk

#### 5.1.2. **Erfüllungsort**

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10829

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

#### 5.1.3. **Geschätzte Dauer**

Datum des Beginns: 01/04/2026

Enddatum der Laufzeit: 30/03/2029

#### 5.1.4. **Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 2

#### 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: 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**

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die Eignungskriterien finden Sie unter nachfolgendem Link. Diese müssen nicht ausschließlich auf die angegebene Kategorie zutreffen, sondern können auch für weitere gelten. <https://bieterzugang.deutsche-evergabe.de/evergabe.bieter/api/supplier/external/subproject/2bbac72e-51bc-43ea-ae67-6a06448a7b6f/suitabilitycriteria>

#### 5.1.10. Zuschlagskriterien

**Kriterium:**

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

**Kriterium:**

Art: Qualität

Bezeichnung: Leistungsbewertung gemäß Kriterienkatalog

Beschreibung: Die Leistungskriterien werden in der Ausschreibungsphase definiert.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

#### 5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 12/09/2025 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://bieterzugang.deutsche-evergabe.de/evergabe.bieter/api/supplier/external/deeplink/subproject/d501ecc0-485c-42f2-a3bb-387bf5f5d272>

#### 5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

**Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://bieterzugang.deutsche-evergabe.de/evergabe.bieter/api/supplier/external/deeplink/subproject/d501ecc0-485c-42f2-a3bb-387bf5f5d272>

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 Teilnahmeanträge: 22/09/2025 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

**Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:**

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

Zusätzliche Informationen: Gemäß § 56 Abs. 2 VgV, § 51 Abs. 2 SektVO, § 16a Abs. 1 VOB/A-EU. Mögliche Hinweise des Auftraggebers in den Vergabeunterlagen sind zu beachten.

**Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Siehe Hinweise zur Bewerbung

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: keine

#### 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 des Landes Berlin

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: BEW

Berliner Energie und Wärme GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Vergabekammer des Landes Berlin

## 8. Organisationen

---

### 8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Registrierungsnummer: 3e025792-5ba4-4a12-b748-7f0a00ef8429

Postanschrift: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 11511

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: [matthias.kock@bew.berlin](mailto:matthias.kock@bew.berlin)

Telefon: +49 0

Internetadresse: <https://www.bew.berlin>

**Rollen dieser Organisation:**

Beschaffer

### 8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin

Registrierungsnummer: 703b6fc1-d9c5-4660-91ed-ff2438786251

Postanschrift: Martin-Luther-Str. 105

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10825

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: [vergabekammer@senwtf.berlin.de](mailto:vergabekammer@senwtf.berlin.de)

Telefon: +49 3090138316

Fax: +49 3090137613

Internetadresse: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

**Rollen dieser Organisation:**

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

### 8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Registrierungsnummer: a8354c56-fd27-4dd8-b19f-71fe0fac8e42

Postanschrift: Hildegard-Knef-Platz 2  
Stadt: Berlin  
Postleitzahl: 10829  
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)  
Land: Deutschland  
E-Mail: [eu-vergabe@bew.berlin](mailto:eu-vergabe@bew.berlin)  
Telefon: +49 302670  
Internetadresse: <https://www.bew.berlin>

**Rollen dieser Organisation:**

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

**8.1. ORG-0004**

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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefon: +49228996100

**Rollen dieser Organisation:**

TED eSender

## 10. Änderung

---

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

972bc342-7f9d-4be3-adae-45aa6aec6aa2-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Korrektur – Beschaffer

## Informationen zur Bekanntmachung

---

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 1161f75c-0807-43ed-83f1-cfbc09a0403 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 08/09/2025 13:47:55 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 586060-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 172/2025

Datum der Veröffentlichung: 09/09/2025