

751090-2026 - Διαγωνισμός

Γερμανία – Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης – Helpdesk-Service

OJ S 210/2026 29/10/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Email: vergabestelle@dpma.de

Νομική μορφή αγοραστή: Αρχή κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Οικονομικές υποθέσεις

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Helpdesk-Service

Περιγραφή: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 80fd6119-22b8-489f-a860-8b9ea1d79064

Εσωτερικό αναγνωριστικό: BUL 56/25

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Πόλη: München

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Χώρα: Γερμανία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

vgn -

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη

Παράβαση υποχρεώσεων που απορρέουν από αμιγώς εθνικούς λόγους αποκλεισμού: Die Bieter müssen angeben, dass die Ausschlussgründe gem. § 123 und § 124 GWB nicht vorliegen. Der Nachweis erfolgt im Wege der Eigenerklärung. Vgl. Ergänzend Datei "Eigenerklärung & Angebotsschreiben".

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Helpdesk-Service

Περιγραφή: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: BUL 56/25

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: Der Auftraggeber hat das Recht, die Leistungsdauer um bis zu zwölf Monate über die Grundlaufzeit hinaus zu verlängern. Die Ausübung des Verlängerungsrechts erfolgt durch einseitige Erklärung des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer dabei die Verlängerung und deren Laufzeit jeweils drei Monate vor Ablauf der Grundlaufzeit bzw. der verlängerten Laufzeit in Textform anzuzeigen.

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Πόλη: München

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Χώρα: Γερμανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 48 Μήνες

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Απαίτηση της προσφοράς

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): όχι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit - Bieter haben den Gesamtumsatz der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre anzugeben. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn die drei vom Bieter gemäß Eigenerklärung angegebenen Jahresumsätze im Durchschnitt mindestens 1.400.000 € netto entsprechen. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben“. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Angabe von mindestens drei geeigneten Referenzen durch Eigenerklärung über früher ausgeführte Dienstleistungsaufträge der letzten drei Kalenderjahre. Eine Referenz ist geeignet, wenn die vom Bieter im Referenzauftrag erbrachte Leistung eine oder mehrere der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdeckt. Eine Referenz muss dabei nicht alle der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdecken. Jeder Leistungsbereich muss aber mindestens durch eine Referenz vollständig abgedeckt werden. • Leistungsbereich 1: Annahme von Störungsmeldungen und Service-Anfragen von Anwendern • Leistungsbereich 2: Ticket-Erstellung in einem Ticketsystem • Leistungsbereich 3: Dokumentation /Kategorisierung/Priorisierung von Tickets • Leistungsbereich 4: Weiterleitung von Tickets an 2nd- bzw. 3rd-Level Support • Leistungsbereich 5: Eigenlösung von Tickets Eine Referenz ist zudem nur dann geeignet, wenn der Referenzauftrag vertragsgemäß ausgeführt wurde und der Referenzbeauftragte bei einer etwaigen Überprüfung der angegebenen Referenz die vertragsgemäße Leistungserbringung bestätigen kann. Eine Pflicht des Auftraggebers zur Überprüfung der Referenz besteht nicht. Soweit es sich nicht um einen laufenden Referenzauftrag handelt, muss das Ende des Referenzauftrages innerhalb der letzten drei Kalenderjahre liegen. Für die Angabe der Referenzen ist das Formular „Referenzen“ zu nutzen. Dabei ist für jeden Referenzauftrag ein eigenes Formular auszufüllen, so dass mindestens drei Formulare einzureichen sind.

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Gefordert wird eine Eigenerklärung über die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenanzahl des Bieters im Tätigkeitsbereich des Auftrages (Betreiben eines Helpdesk) oder vergleichbarer Leistungen (z.B. reiner 1st Level-Support) in den letzten drei Kalenderjahren. Sollte die durchschnittliche Zahl der Beschäftigten, welche im Tätigkeitsbereich des Auftrags tätig gewesen sind, nicht genau ermittelt werden können, ist jeweils eine durchschnittliche Zahl der Beschäftigten anzugeben, die mindestens in dem betreffenden Kalenderjahr in allen der vorgenannten Bereiche tätig gewesen sind. Der Wert ist dann entsprechend zu kennzeichnen. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn der Bieter in den letzten drei Kalenderjahren im Durchschnitt mindestens über 10 Beschäftigte verfügte, die im Tätigkeitsbereich des Auftrages oder für vergleichbare Leistungen eingesetzt wurden. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben“. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Περιγραφή της μεθόδου που πρέπει να χρησιμοποιείται εάν η στάθμιση δεν μπορεί να εκφραστεί με κριτήρια: Zuschlagskriterien sind zum einen der aus den Angebotspreisen ermittelte Bewertungspreis (vgl. Kapitel 6.1), der in Preispunkte umgerechnet wird (vgl. Kapitel 6.2), zum anderen aus dem Leistungskriterium „Erfahrung“, das mit Leistungspunkten bewertet wird (vgl. Kapitel 6.3). Das Leistungskriterium „Erfahrung“ besteht aus vier Unterkriterien, nämlich zum einen die Erfahrung mit der Führung eines Betriebshandbuchs,

der Erfahrung mit OMNITRACKER, der Erfahrung mit der Pflege einer Intranetseite sowie der Erfahrung mit der Pflege einer Internetseite. Auf Grundlage der erreichten Preis- und Leistungspunkte wird das wirtschaftlichste Angebot ermittelt (vgl. Kapitel 6.4). Der Bewertungspreis wird dabei mit 30% und das Leistungskriterium „Erfahrung“ mit 70% gewichtet.

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Η πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα της σύμβασης είναι περιορισμένη
Αιτιολόγηση του περιορισμού της πρόσβασης σε ορισμένα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης:
Προστασία ιδιαίτερα ευαίσθητων πληροφοριών
Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: γερμανικά
Πληροφορίες σχετικά με τα προστατευμένα έγγραφα διατίθενται στη διεύθυνση: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι της διαδικασίας:

Απαιτείται διαπίστευση ασφαλείας

Περιγραφή: Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen bedingen Tätigkeiten, die künftig dem Geheimschutz oder dem Sabotageschutz unterliegen können. Das vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzte Personal muss auf Anforderung durch den Auftraggeber einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung („Ü2“) nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz Grundlage des § 9 Abs. 1 Nr. 1 SÜG bzw. § 9 Abs. 1 Nr. 2 SÜG oder Abs. 1 Nr. 3 SÜG unterziehen. Soweit eine Sicherheitsüberprüfung aus Gründen des Geheimschutzes oder des Sabotageschutzes erforderlich ist für bestehendes und neu eingestelltes Personal, das im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzt wird, unverzüglich eine Sicherheitsüberprüfung durchzuführen. Personal, das die Sicherheitsüberprüfung nicht besteht, ist unverzüglich zu ersetzen. Die Abgabe einer Verpflichtungserklärung nach § 4 Verschlusssachenanweisung (VSA) ist obligatorisch. Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γερμανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Επιτρέπεται
Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 30/11/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 2 Μήνες

Πληροφορίες που μπορούν να συμπληρωθούν μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής:

Κατά τη διακριτική ευχέρεια του αγοραστή, ορισμένα έγγραφα σχετικά με τον προσφέροντα που λείπουν μπορούν να υποβληθούν αργότερα.

Πρόσθετες πληροφορίες: Unterlagen können in den Grenzen des § 56 Abs. 2 VgV nachgefordert werden.

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι

Απαιτείται συμφωνία τήρησης του απορρήτου: ναι

Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τη συμφωνία τήρησης του απορρήτου: Der Auftraggeber ist verpflichtet, ein Informationssicherheits-Managementsystem nach BSI-Standard 200-1 bis 200-3 umzusetzen (UP-Bund-2017). Die hieraus folgenden Pflichten für den Auftragnehmer ergeben sich insbesondere aus Kapitel 1.10 der Anlage 1 zum Vertrag (Leistungsbeschreibung). Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 6 GWB 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. 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 Abs. 2 GWB 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. Diese Regelungen zur Unzulässigkeit gelten nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Abs. 1 Nr. 2 GWB. § 134 Abs. 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0000

Επίσημη ονομασία: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Αριθμός καταχώρισης: 9910308320

Ταχυδρομική διεύθυνση: Zweibrückenstraße 12

Πόλη: München

Ταχυδρομικός κώδικας: 80331

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Χώρα: Γερμανία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Vergabestelle

Email: vergabestelle@dpma.de

Τηλέφωνο: 000

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.dpma.de>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

Αριθμός καταχώρισης: 022894990

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53123

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Χώρα: Γερμανία

Email: vk@bundeskartellamt.bund.de

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.bundeskartellamt.de

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Αριθμός καταχώρισης: 0204:994-DOEVD-83

Πόλη: Bonn

Ταχυδρομικός κώδικας: 53119

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Χώρα: Γερμανία

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Τηλέφωνο: +49228996100

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 6e146bc2-b1c4-4af2-9b5a-8ef9dfb26a2a - 07

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 27/10/2026 15:15:41 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γερμανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 751090-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 210/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 29/10/2026