

203153-2026 - Competition

Germany – Communications system maintenance services – Integrierte Kommunikations- und Contact-Center-Lösung

OJ S 58/2026 24/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Medizinischer Dienst Nord

Email: stefan.manthey@md-nord.de

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Integrierte Kommunikations- und Contact-Center-Lösung

Description: Für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen „332.105/2026/01:

Ausschreibung TK-Anlage: Integrierte Kommunikations- und Contact-Center-Lösung“ sucht der Auftraggeber einen kompetenten und leistungsfähigen Dienstleister.

Procedure identifier: b6737a41-3e9b-4d6f-acbf-00d4e649d98a

Internal identifier: 332.105/2026/01

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 50334400 Communications system maintenance services

Additional classification (cpv): 51300000 Installation services of communications equipment

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)

Country: Germany

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 563 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: s. Bewerbungsbedingungen

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Corruption:

Fraud:

Money laundering or terrorist financing:
Child labour and including other forms of trafficking in human beings:
Participation in a criminal organisation:
Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:
Breaching of obligations in the fields of environmental law:
Breaching of obligations in the fields of labour law:
Breaching of obligations in the fields of social law:
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:
Grave professional misconduct:
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:
Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:
Early termination, damages, or other comparable sanctions:
Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds:
Breaching obligation relating to payment of social security contributions:
Breaching obligation relating to payment of taxes:
Business activities are suspended:
Insolvency:
Assets being administered by liquidator:
Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Integrierte Kommunikations- und Contact-Center-Lösung
Description: s. Vergabeunterlagen
Internal identifier: 0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 50334400 Communications system maintenance services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)
Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3
Other information about renewals: Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht spätestens zwölf (12) Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit durch den Auftraggeber gekündigt wird. Der Vertrag endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, spätestens 72 Monate nach Vertragsschluss.

5.1.6. General information

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Tender requirement
Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no
This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: (Angabe der HRB/HRA Nummer und des Registergerichts)
Alternativer Nachweis (sofern z.B. aufgrund der Rechtsform keine Eintragungspflicht besteht, sind hierzu entsprechende Angaben zu machen)

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Gesamtumsatz Jahresumsatz in EUR (netto), bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre vor Ablauf der Angebotsfrist

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Mitarbeiter / Personalentwicklung Anzahl Mitarbeiter, bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre vor Ablauf der Angebotsfrist
Mitarbeiter / Personalentwicklung der im Rahmen dieses Projektes beteiligten
Geschäftsbereiche Anzahl Mitarbeiter, bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre vor Ablauf der Angebotsfrist

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Betriebshaftpflichtversicherung Wir verfügen über eine Betriebshaftpflichtversicherung für Tätigkeiten, die Gegenstand dieses Auftrags sind.
Mindestanforderung Die Deckungssumme je Schadensfall muss mindestens 5.000.000,- EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden, pro Versicherungsjahr zweifach maximiert, betragen. Nachzuweisen ist das Bestehen einer Betriebshaftpflichtversicherung zur Absicherung von Schäden aus Tätigkeiten, die Gegenstand des ausgeschriebenen Auftrags sind. Die Deckung muss über die Vertragslaufzeit uneingeschränkt erhalten bleiben. Wenn ein solcher Versicherungsschutz noch nicht oder nicht in der geforderten Höhe besteht, ist eine schriftliche Erklärung vorzulegen, wonach der Bieter dem AG den Abschluss einer entsprechenden Versicherung im Zuschlagsfall zusichert. Der Abschluss der (erhöhten) Versicherung ist im Zuschlagsfalle innerhalb von vier Wochen nach Zuschlag nachzuweisen.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Referenzen Eine Liste der in den letzten drei Jahren vor Ablauf der Teilnahmeantragsfrist erbrachten wesentlichen Liefer- oder Dienstleistungen bezogen auf den Vergabegegenstand. Mindestanforderungen (A-Kriterien): - C1.4.1 (Inbetriebnahme und Betrieb einer Cloud-Telefonie-Lösung) (3 Referenzen) - C1.4.2 (Inbetriebnahme und Betrieb einer Cloud-Contact-Center-Lösung) (3 Referenzen) - C1.4. 3 (Öffentlicher Auftraggeber oder privatwirtschaftliches Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor, welches gesetzlich an die erhöhten datenschutzrechtlichen Bestimmungen des SGB I und X gebunden ist oder diese freiwillig anwendet) (3 Referenzen) - C1.4.4 (Auftragsbezogene Zusammenarbeit mit einem öffentlichen Auftraggeber. Als öffentlicher Auftraggeber gelten hier haushaltsorientierte Gebietskörperschaften (Bund, Länder, Gemeindeverbände, Gemeinden) sowie Anstalten und Körperschaften des öffentlichen Rechts oder juristische Personen des Privatrechts, deren Geschäftsanteile

überwiegend (>50%) von haushaltsorientierten Gebietskörperschaften oder Anstalten oder Körperschaften des öffentlichen Rechts in dem vorgenannten Sinne gehalten werden.) (3 Referenzen) - C1.4.5 (Zusammenarbeit mit Medizinischen Diensten im Sinne von § 278 SGB V)(1 Referenz)

Criterion: Security of information

Description of selection criterion: Mindestanforderung Nachweis (Zertifikate) über ergriffene Maßnahmen zur Gewährleistung von Informationssicherheit und ggf. implementierte Informationssicherheits-Managementsysteme im Unternehmen des Bewerbers gemäß VDS 10000 und / oder ISO 27001 ; Alternativ Erklärung des Wirtschaftsprüfers über den Beginn der Zertifizierungsmaßnahmen oder gleichwertiger Nachweis eines Informationssicherheitsmanagement-Systems.

Criterion: Security of information

Description of selection criterion: Mindestanforderung Der Bewerber weist ein C5-Typ2-Testat nach. Alternativ: Erklärung des Wirtschaftsprüfers über den Beginn der Testierungsmaßnahmen mit dem geplanten Abschlussdatum.

Criterion: Subcontracting proportion

Description of selection criterion: Der Bewerber beabsichtigt Leistungen des zu vergebenden Auftrags an Dritte (Unterauftragnehmer) zu vergeben.

Information about the second stage of a two-stage procedure:

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

The buyer reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without any further negotiations

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualitätskriterium

Description: Hauptkriterium "Qualität"

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 60

Criterion:

Type: Price

Name: Preiskriterium

Description: Hauptkriterium "Preis"

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 40

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: http://www.deutsche-evergabe.de/dashboards/dashboard_off/b6737a41-3e9b-4d6f-acbf-00d4e649d98a

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: http://www.deutsche-evergabe.de/dashboards/dashboard_off/b6737a41-3e9b-4d6f-acbf-00d4e649d98a

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 23/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, some missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: Bitte beachten: Um einen eventuellen Ausschluss des Angebotes zu vermeiden, legen Sie bitte die geforderten Nachweise und Erklärungen dem Angebot unbedingt vollständig bei.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde - Vergabekammer (VB VK)

Information about review deadlines: (1) Etwaige Vergabeverstöße muss der Bewerber/Bieter gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB innerhalb von 10 Tagen nach Kenntnisnahme rügen. (2) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 2 GWB spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe der Bewerbung oder der Angebote gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. (3) Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind nach § 160 Abs. 3 Nr. 3 GWB spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbungs- oder Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. (4) Ein Vergabenachprüfungsantrag ist nach § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der Vergabekammer einzureichen.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Medizinischer Dienst Nord

Organisation receiving requests to participate: Medizinischer Dienst Nord

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Medizinischer Dienst Nord

Registration number: 11697

Postal address: Hammerbrookstr. 5

Town: Hamburg

Postcode: 20097
Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)
Country: Germany
Email: stefan.manthey@md-nord.de
Telephone: +49 40251690
Internet address: <https://www.md-nord.de>
Buyer profile: <https://www.deutsche-evergabe.de>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer Hamburg bei der Finanzbehörde - Vergabekammer (VB VK)
Registration number: 346cf952-fd58-4004-b710-e9a7fcbd761a
Postal address: Gänsemarkt 36
Town: Hamburg
Postcode: 20354
Country subdivision (NUTS): Hamburg (DE600)
Country: Germany
Email: vergabekammer@fb-hamburg.de
Telephone: +49 40428231690

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registration number: 0204:994-DOEVD-83
Town: Bonn
Postcode: 53119
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Country: Germany
Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: b6737a41-3e9b-4d6f-acbf-00d4e649d98a - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 23/03/2026 12:28:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 203153-2026
OJ S issue number: 58/2026
Publication date: 24/03/2026