

**Germany-Bonn: Helpdesk and support services**

OJ S 82/2023 26/04/2023

Contract award notice

Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

E-mail: [zentralevergabestelle@bmz.bund.de](mailto:zentralevergabestelle@bmz.bund.de)**Internet address(es):**Main address: [www.bmz.de](http://www.bmz.de)**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

**I.5. Main activity**

General public services

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

IT-Dienstleistungen für die Betreuung von Endgeräten und Help Desk (Frontend)

Reference number: Z33 O4080-0045/184 VÖ

**II.1.2. Main CPV code**

72253000 Helpdesk and support services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Für den Help Desk und den Support von Nutzer-Endgeräten, wie Smartphones, Tablets, Notebooks, stationären Arbeitsplatz-PC, Voice-over-IP-Endgeräte (VoIP) und dafür relevante Services benötigt das BMZ Unterstützungsleistungen eines externen Dienstleisters. Dies ist erforderlich für die nächsten drei Jahre, optional ergänzt um Verlängerungen von jeweils einem Jahr bis zu einer Gesamtdauer von möglicherweise fünf Jahren (3+1+1). Die Tätigkeiten orientieren sich an ITIL-Service-Definitionen gemäß aktuell gültiger Version (zurzeit mit Stand August 2022, ITIL 4). Die Leistung umfasst u. a. den Help Desk, das Service Level Management, das Incident Management, das Problem Management und das Service Request Management. Zu beachten ist, dass Tätigkeiten an den Standorten in Berlin und Bonn zu erbringen sind. Die Leistungen werden in der Regel vor Ort und in „remote“ durchzuführen sein.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 1,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE300 Berlin

Main site or place of performance: Berlin und Bonn

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Der Auftragnehmer unterstützt den Informations- und Kommunikationstechnik -Betrieb (IKT-Betrieb) des BMZ im Rahmen des Incident- Management und des Help-Desk und betreibt den „Single Point of Contact“ für Nutzer-Endgeräte, wie: Smartphones, Tablets, Notebooks, stationäre Arbeitsplatz-PC, Voice-over-IP-Endgeräte (VoIP) sowie gesonderte Geräte wie Drucker.

Weiterhin unterstützt der Auftragnehmer das BMZ im Problem Management.

Eine weitere Aufgabe ist die Erstellung und Pflege von neuen oder geänderten Client-Images, sowie die Paketierung, das Testen und die Verteilung von Software und Software-Patches für die gesamte Frontend-Umgebung im Rahmen des Image- und Patch Managements. Weiterhin obliegen dem Auftragnehmer das technische Verwalten aller aufgeführten Geräte (Assets) im Rahmen des IT-Asset Managements und die Bestandsdokumentation.

Die vorausgehend beschriebenen Leistungen fallen in unterschiedlicher Ausprägung als Basisleistung an den Standorten Berlin und Bonn an.

Dazu kommen etwaige erweiterte Unterstützungsleistungen bei größeren Rollout-Aktivitäten von Hardware oder Software oder größere anwenderseitige Migrationsprojekte.

Der Leistungsgegenstand wird somit in folgende Aufgabenbereiche untergliedert:

Services Bonn oder Berlin:

- Problem Management
- Service Request Management
- Release Management
- Incident Management (First-, Second- und Third Level Support)

Service Berlin

- Help Desk (SPOC)

Service Bonn

- Help Desk (SPOC)

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Ergebnis Leistungsbewertungsmatrix (Grobkonzept; Personalprofile)  
/ Weighting: 55

Price - Weighting: 45

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

zweimalige zeitliche Verlängengsoptionen um jeweils 12 Monate, s. II.2.7

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

## II.2.14. Additional information

### Section IV: Procedure

---

#### IV.1. Description

##### IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

##### IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

##### IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

#### IV.2. Administrative information

##### IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 010-025260](#)

##### IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

##### IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

### Section V: Award of contract

---

**Contract No:** Z33 O4080-0045/184 VÖ

**Title:**

IT-Dienstleistungen für die Betreuung von Endgeräten und Help Desk (Frontend)

A contract/lot is awarded: yes

#### V.2. Award of contract

##### V.2.1. Date of conclusion of the contract

13/04/2023

##### V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 0

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

##### V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Bechtle GmbH & Co. KG

Postal address: Pennefeldsweg 10

Town: Bonn

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Postal code: 53177

Country: Germany

The contractor is an SME: no

#### **V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Total value of the contract/lot: 1,00 EUR

#### **V.2.5. Information about subcontracting**

### **Section VI: Complementary information**

---

#### **VI.3. Additional information**

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

##### **VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Unternehmen haben einen Anspruch auf Einhaltung der bieter- und bewerberschützenden Bestimmungen über das Vergabeverfahren gegenüber der öffentlichen Auftraggeberin.

Sieht sich ein am Auftrag interessiertes Unternehmen durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften in seinen Rechten verletzt (§ 160 Abs. 2 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)), ist der Verstoß fristgerecht, d. h. unbeschadet des Ablaufs der Frist nach § 134 Abs. 2 GWB innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen nach Erkennen des Verstoßes (§ 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB), jedoch bei Verstößen gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung oder erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, spätestens bis zum Ablauf der Bewerbungs- bzw. Angebotsfrist bei der Auftraggeberin zu rügen (§ 160 Abs. 3 Nr. 2 und 3 GWB).

Das nach § 160 Abs. 2 GWB antragsbefugte Unternehmen kann einen Antrag auf Nachprüfung bei der Vergabekammer stellen und muss diesen dann unverzüglich begründen, § 161 Abs. 1 Satz 1 GWB. Die Begründung muss nach § 161 Abs. 2 GWB die Bezeichnung des Antragsgegners, eine Beschreibung der behaupteten Rechtsverletzung mit Sachverhaltsdarstellung und die Bezeichnung der verfügbaren Beweismittel enthalten sowie darlegen, dass die Rüge gegenüber der Auftraggeberin erfolgt ist; sie soll, soweit bekannt, die sonstigen Beteiligten benennen. Zudem ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht (§ 160 Abs. 2 Satz 2 GWB).

Ein Antrag auf Nachprüfung bei der Vergabekammer ist unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

Bieter, deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gem. § 134 Abs. 1 GWB darüber informiert. Das gilt gem. § 134 Abs. 1 Satz 2 GWB auch für Bewerber, also Wirtschaftsteilnehmer, die sich um eine Aufforderung zur Teilnahme an einem nichtoffenen Verfahren, einem Verhandlungsverfahren, einem Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung, einem wettbewerblichen Dialog oder einer Innovationspartnerschaft beworben haben oder eine solche Aufforderung erhalten haben, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. Ein Vertrag darf gem. § 134 Abs. 2 GWB erst 15 Kalendertage nach Absendung

dieser Information durch die Auftraggeberin geschlossen werden; bei Übermittlung per Fax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist 10 Kalendertage. Sie beginnt am Tag nach Absendung der Information durch die Auftraggeberin; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an, § 134 Abs. 2 Satz 3, 2. Halbsatz GWB. Ein Antrag auf Nachprüfung ist schriftlich an die Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt Villemombler Straße 76 53123 Bonn zu richten.

Hinweis:

Die Auftraggeberin ist im Falle eines Nachprüfungsantrags verpflichtet, die Vergabeakten, die auch die abgegebenen Angebote enthalten, sehr kurzfristig an die Vergabekammer weiterzuleiten. Die Beteiligten, also auch die Verfahrensgegner/Verfahrensgegnerinnen, haben dann ein Recht auf Akteneinsicht. Um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse aller Bieter /Bieterinnen zu wahren, bitten wir Sie daher, auf einer entsprechenden Anlage genau mitzuteilen, welche Ihrer Unterlagen welche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse enthalten. Nur für sie gilt die Verpflichtung der Auftraggeberin zur Behandlung als vertraulich, § 5 I VgV.

#### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

21/04/2023