

291901-2026 - Result

Germany – Helpdesk and support services – IT Service Desk

OJ S 83/2026 29/04/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Email: matthias.kock@bew.berlin

Activity of the contracting entity: Production, transport or distribution of gas or heat

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: IT Service Desk

Description: 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.

Procedure identifier: 6bab0659-d98f-4a7a-bb76-ef67a34c2a5b

Internal identifier: 2025004820

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): 72253000 Helpdesk and support services

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72250000 System and support services, 72253100 Helpdesk services

2.1.2. Place of performance

Town: Berlin

Postcode: 10829

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 6 200 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: IT Service Desk

Description: 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. Internal identifier: 634ebf6f-8d40-4f1c-b611-25a7d932f0fd

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72253000 Helpdesk and support services

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72250000 System and support services, 72253100 Helpdesk services

5.1.2. Place of performance

Town: Berlin

Postcode: 10829

Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/04/2026

Duration end date: 31/03/2029

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Preis

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

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Name: Leistungsbewertung gemäß Kriterienkatalog

Description: Die Leistungskriterien werden in der Ausschreibungsphase definiert.

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

Award criterion number: 50

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 des Landes Berlin

Organisation providing additional information about the procurement procedure: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Landes Berlin

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 1 813 902,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: Technidata IT-Service GmbH

Tender:

Tender identifier: 2025664955

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 1 814 000,00 EUR

The tender was ranked: yes

The tender is a variant: no

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: CON-0001 - Technidata IT-Service GmbH

Date on which the winner was chosen: 19/03/2026

Date of the conclusion of the contract: 30/03/2026

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 4

Range of tenders:

Value of the lowest admissible tender: 1 630 555,72 EUR

Value of the highest admissible tender: 2 164 200,00 EUR

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH

Registration number: 3e025792-5ba4-4a12-b748-7f0a00ef8429

Postal address: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH
Town: Berlin
Postcode: 11511
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: matthias.kock@bew.berlin
Telephone: +49 0
Internet address: <https://www.bew.berlin>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer des Landes Berlin
Registration number: 703b6fc1-d9c5-4660-91ed-ff2438786251
Postal address: Martin-Luther-Str. 105
Town: Berlin
Postcode: 10825
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: vergabekammer@senwtf.berlin.de
Telephone: +49 3090138316
Fax: +49 3090137613
Internet address: <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaftsrecht/vergabekammer/>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: BEW Berliner Energie und Wärme GmbH
Registration number: a8354c56-fd27-4dd8-b19f-71fe0fac8e42
Postal address: Hildegard-Knef-Platz 2
Town: Berlin
Postcode: 10829
Country subdivision (NUTS): Berlin (DE300)
Country: Germany
Email: eu-vergabe@bew.berlin
Telephone: +49 302670
Internet address: <https://www.bew.berlin>

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0004

Official name: Technidata IT-Service GmbH
Size of the economic operator: Medium
Registration number: 9fa2baf9-c175-46d5-a8f1-12afca641f4e
Town: Markdorf
Postcode: 88677
Country subdivision (NUTS): Bodenseekreis (DE147)
Country: Germany
Email: vertrieb@its-technidata.de
Telephone: +49 621150215 458

Fax: +49 621150215 371

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

8.1. ORG-0005

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: 4e569806-3eab-4f12-8147-ee0d21178828 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 30

Notice dispatch date: 28/04/2026 10:13:22 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 291901-2026

OJ S issue number: 83/2026

Publication date: 29/04/2026