

305594-2026 - Competition

Germany – IT services: consulting, software development, Internet and support – Managed Service Provider
OJ S 86/2026 05/05/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: LINK digital GmbH

Email: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Activity of the contracting entity: Electricity-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Managed Service Provider

Description: Ziel der vorliegenden Ausschreibung ist es, einen nahtlosen Übergang der Bereitstellung und des Betriebs der IT-Leistungen auf einen oder mehrere externe Dienstleister sicherzustellen und dabei eine einheitliche, qualitativ hochwertige, effiziente und zukunftsfähige IT-Leistungserbringung zu gewährleisten. Die Leistungen werden auf Basis der in dieser Ausschreibung definierten Anforderungen durch externe Dienstleister in enger Zusammenarbeit mit der internen IT-Organisation der LINK digital erbracht. Die Ausschreibung umfasst unterschiedliche Leistungsschwerpunkte, insbesondere Leistungen im Bereich des Onsite Supports sowie Leistungen im IT-Service-Management inkl. User Help Desk und im Cloud-Umfeld (Betrieb und Entwicklung). Der Leistungsumfang der Ausschreibung ist in zwei Lose unterteilt: Los 1 – Onsite Support umfasst die Erbringung von IT-Supportleistungen vor Ort aber auch remote. Dazu zählen insbesondere Leistungen im Bereich der Geräteverwaltung (einschließlich Hardware), der Netzwerk- und Standortanbindung, der Ausstattung und Betreuung von Arbeitsplätzen sowie das Management von Druckern, Plottern und Meetingraum-Infrastruktur. Ziel ist eine zuverlässige, SLA-basierte und qualitativ hochwertige Unterstützung der Nutzer an den jeweiligen Standorten. Los 2 – IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud bündelt die zentral erbrachten IT-Services und gliedert sich in mehrere Leistungsschwerpunkte: Der User Help Desk (1st Level Support) fungiert als zentrale Anlaufstelle für Anwender und umfasst insbesondere das Ticket Management, die Koordination mit nachgelagerten Supporteinheiten (2nd und 3rd Level) sowie die Steuerung von Kommunikation und Eskalationen. Das IT-Service-Management stellt die prozessuale Grundlage der Leistungserbringung dar und umfasst etablierte Disziplinen wie Incident-, Service Request-, Problem- und Change-Management sowie ergänzende Themen wie Service Level Management, Knowledge Management, Reporting & Measurement, Continual Improvement und Relationship Management. Der Azure Cloud Betrieb beinhaltet die Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs der Cloud-Infrastruktur, einschließlich Themen wie 24/7-Betrieb, AIOps, Monitoring & Alerting, Patch- und Update-Management, Backup & Recovery, Security (z. B. Hardening, Netzwerk) sowie die Dokumentation und Außerbetriebnahme von Komponenten. Die Azure Cloud Entwicklung umfasst die Weiterentwicklung von Cloud-Services und -Plattformen und erfolgt unter Anwendung agiler Vorgehensweisen. Die konkreten und durch

den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungsinhalte sind pro Lose in den jeweiligen Leistungsscheinen definiert. Verfahrenshinweis Weitere Dokumente werden nach Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung (siehe Ziffer 1.14 Geheimhaltungsvereinbarung) zu Ihrer Information bereitgestellt. Den NDA finden Sie u.a. hier in der Anlage. Senden Sie uns die Geheimhaltungsvereinbarung bitte unterschrieben per Merccell Nachrichtenfunktion zu. Im Gegenzug erhalten Sie die Dokumente auch per Merccell Nachrichtenfunktion. Der gesamte Ablauf und das Vorgehen für die Ausschreibung ist in der Anlage C1.0 Angebotsbedingungen beschrieben und kann von den Bietern dort eingesehen und nachvollzogen werden (s. Anhang).

Procedure identifier: 46d25c14-d63e-4f04-83ba-4e6e9c6d812a

Internal identifier: 03f4d75b-c2dd-4229-9d93-c7c1d2021914

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

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Verhandlungsverfahren mit vorgeschalteten Teilnahmewettbewerb

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72253000 Helpdesk and support services, 72253200 Systems support services, 72300000 Data services, 72600000 Computer support and consultancy services

2.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: See documentation

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 0,01 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

sektvo -

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 2

Terms of contract:

Maximum number of lots for which contracts can be awarded to one tenderer: 2

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Los 1 – Onsite Support

Description: Los 1 – Onsite Support umfasst die Erbringung von IT-Supportleistungen vor Ort aber auch remote. Dazu zählen insbesondere Leistungen im Bereich der Geräteverwaltung (einschließlich Hardware), der Netzwerk- und Standortanbindung, der Ausstattung und Betreuung von Arbeitsplätzen sowie das Management von Druckern, Plottern und Meetingraum-Infrastruktur. Ziel ist eine zuverlässige, SLA-basierte und qualitativ hochwertige Unterstützung der Nutzer an den jeweiligen Standorten.

Internal identifier: db10c312-c915-4ea2-b5e0-13b1d152112d

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72600000 Computer support and consultancy services

5.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: See documentation

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 0,01 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

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): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

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

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

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

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Lösungsdokument Leistungsschein

Description: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf den Leistungsschein wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 1

Criterion:

Type: Quality

Name: Lösungsdokument Transition

Description: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf das Transitionsprojekt wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 2

Criterion:

Type: Quality

Name: Erfüllung Rahmenvertrag

Description: Erfüllung der Leistungsinhalte durch den Bieters in Bezug auf den Rahmenvertrag wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung mit KO bei Stufe 0 %)

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 3

Criterion:

Type: Price

Name: Angebotswertungspreis

Description: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 4

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

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: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

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: siehe Ausschreibungsunterlagen

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: siehe Ausschreibungsunterlagen

Financial arrangement: gemäß Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Vergabekammer Nordbayern

Review organisation: Vergabekammer Nordbayern

Information about review deadlines: gemäß Angebotsbedingungen

Organisation providing additional information about the procurement procedure: LINK digital GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer Nordbayern

5.1. Lot: LOT-0002

Title: Los 2 - IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud

Description: Los 2 – IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud bündelt die zentral erbrachten IT-Services und gliedert sich in mehrere Leistungsschwerpunkte: • Der User Help Desk (1st Level Support) fungiert als zentrale Anlaufstelle für Anwender und umfasst insbesondere das Ticket Management, die Koordination mit nachgelagerten Supporteinheiten (2nd und 3rd Level) sowie die Steuerung von Kommunikation und Eskalationen. • Das IT-Service-Management stellt die prozessuale Grundlage der Leistungserbringung dar und umfasst etablierte Disziplinen wie Incident-, Service Request-, Problem- und Change-Management sowie ergänzende Themen wie Service Level Management, Knowledge Management, Reporting & Measurement, Continual Improvement und Relationship Management. • Der Azure Cloud Betrieb beinhaltet die Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs der Cloud-Infrastruktur, einschließlich Themen wie 24/7-Betrieb, AIOps, Monitoring & Alerting, Patch- und Update-Management, Backup & Recovery, Security (z. B. Hardening, Netzwerk) sowie die Dokumentation und Außerbetriebnahme von Komponenten. • Die Azure Cloud Entwicklung umfasst die Weiterentwicklung von Cloud-Services und -Plattformen und erfolgt unter Anwendung agiler Vorgehensweisen. Die konkreten und durch den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungsinhalte sind pro Lose in den jeweiligen Leistungsscheinen definiert.

Internal identifier: b5bd7f7e-7bc3-48ad-a0f9-2bcd789a37e5

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72250000 System and support services, 72253000 Helpdesk and support services, 72300000 Data services

5.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: See documentation

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 0,01 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

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): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

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

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Lösungsdokument Leistungsschein

Description: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf den Leistungsschein wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 1

Criterion:

Type: Quality

Name: Lösungsdokument Transition

Description: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf das Transitionprojekt wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 2

Criterion:

Type: Quality

Name: Erfüllung Rahmenvertrag

Description: Erfüllung der Inhalte durch den Bieters in Bezug auf den Rahmenvertrag wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung mit KO auf Stufe 0%)

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 3

Criterion:

Type: Price

Name: Angebotswertungspreis

Description: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt.

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 4

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

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: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

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: siehe Ausschreibungsunterlagen

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: siehe Ausschreibungsunterlagen

Financial arrangement: siehe Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Vergabekammer Nordbayern

Review organisation: Vergabekammer Nordbayern

Organisation providing additional information about the procurement procedure: LINK digital GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer Nordbayern

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: LINK digital GmbH

Registration number: HRB17500

Postal address: Friedrichstraße 10a

Town: Würzburg

Postcode: 97082

Country subdivision (NUTS): Würzburg, Kreisfreie Stadt (DE263)

Country: Germany

Contact point: Thomas Ramsauer

Email: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Telephone: +49 1635440433

Internet address: <https://link-digital.de/>

Buyer profile: <https://s2c.mercell.com/buyer/60915>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. **ORG-0002**

Official name: Vergabekammer Nordbayern

Registration number: 09-0358002-61

Postal address: Promenade 27

Town: Ansbach

Postcode: 91522

Country subdivision (NUTS): Ansbach, Kreisfreie Stadt (DE251)

Country: Germany

Email: vergabekammer.nordbayern@reg-mfr.bayern.de

Telephone: +499851530

Fax: +49981531456

Internet address: <https://www.regierung.mittelfranken.bayern.de/service/vergabekammer/index.html>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Mediation 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: 47a71edb-40c1-4164-9923-0bee848e16bd - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 30/04/2026 14:53:46 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 30/04/2026 15:05:55 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 305594-2026

OJ S issue number: 86/2026

Publication date: 05/05/2026