

**Germany-Hanover: Programming services of packaged software products**

OJ S 233/2021 01/12/2021

Contract notice

Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: itsc GmbH

Postal address: Rotenburger Straße 24

Town: Hannover

NUTS code: DE92 Hannover

Postal code: 30659

Country: Germany

E-mail: [carsten.stoeber@itsc.de](mailto:carsten.stoeber@itsc.de)

Telephone: +49 51127021-211

**Internet address(es):**Main address: <http://www.itsc.de>**I.2. Information about joint procurement**

The contract is awarded by a central purchasing body

**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YESRLKL/documents>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YESRLKL>**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: Arbeitsgemeinschaft nach §10 SGB

**I.5. Main activity**

Other activity: IT-Dienstleistungen

**Section II: Object**

---

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

ITSM-Tool

Reference number: BA10541

**II.1.2. Main CPV code**

72210000 Programming services of packaged software products

**II.1.3. Type of contract**

Services

#### **II.1.4. Short description**

Das neue IT-System für das IT-Servicemanagement soll in Anlehnung an das ITIL-Vorgehensmodell folgende Aufgabenfelder unterstützen:

- Service Desk Management
- Aufnahme und Bearbeitung von Tickets im Rahmen des Incident und Problem Managements
- Knowledge Management für einen Wissensaustausch zwischen Mitarbeiter\*innen im IT-Service sowie als Hilfestellung für die Selbsthilfe bei IT-Problemen der IT-Anwender\*innen
- Bearbeitung von Tickets im Problem Management durch Mitarbeiter\*innen des itsc nach dem Rollen- und Berechtigungskonzept
- Access Management (z. B. zum Rücksetzen von Passwörtern oder zum Einrichten von Berechtigungen)
- Durchführung des Request Fulfillment anhand eines Service Kataloges
- Service Asset and Configuration Management
- Verwaltung ITK-Inventars
- Verwaltung von Software-Lizenzen und Zuordnung zu Configuration Items (Lizenzmanagement)
- Erfassung von Verträgen und zugehörigen KPI für das Service Level Management, Ermittlung und Reporting konkreter Service Level
- Change Management
- Organisation und Dokumentation des Change Managements mit Hilfe eines integrierten Workflow Managements zur Information und Freigabe
- Schnittstelle zu den IT-Anwendern\*innen mit hoher User Experience
- Portalzugang mit den eigenen Tickets und Problemlösungen für Mitarbeiter\*innen des itsc und der Kunden

#### **II.1.5. Estimated total value**

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

This contract is divided into lots: no

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

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

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

NUTS code: DE92 Hannover

Main site or place of performance: itsc GmbH Rotenburger Straße 24 30659 Hannover

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

exemplarischer Auszug aus der Leistungsbeschreibung:

Betriebliche Anforderungen

Es ist möglich, das System on Premise zu betreiben.

Es ist möglich, das System auf einer virtualisierten Umgebung zu betreiben.

Es ist möglich, das System hochverfügbar (7x24) über zwei Stand-orte zu betreiben.

Zusätzlich zu einem produktiven System können mindestens eine Entwicklungsumgebung und eine Testumgebung ohne weitere Lizenz-kosten betrieben werden.

Konfigurationen und Updates können mit standardisierten Verfahren von der Entwicklungsumgebung über die Testumgebung und auf die produktive Umgebung übertragen werden.

Es ist möglich, dedizierte Berechtigungen zur Nutzung des Tools (Zugangs- und Berechtigungskonzept) zu vergeben.

Applikation und Datenbank des ITSM-Systems müssen auf unterschiedlichen virtuellen Servern betrieben werden können.

Es ist möglich, das System remote vollumfänglich zu warten und zu supporten.

Es ist möglich, das System durch Customizing an die individuellen Anforderungen anzupassen.

Es erfolgt eine regelmäßige Wartung und fortlaufende Weiterentwicklung durch den Hersteller.

Sicherheitslücken werden zeitnah geschlossen und als Sicherheits-patch ausgeliefert.

Der Support erfolgt analog zu den vereinbarten Service Level Agreements. Der Hersteller bietet verschiedene Service Level an.

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

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

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

Options: no

#### **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 III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.2. Economic and financial standing**

Selection criteria as stated in the procurement documents

##### **III.1.3. Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **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**

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

## **IV.2. Administrative information**

### **IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 11/01/2022 Local time: 12:15

### **IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

### **IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

German

### **IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Tender must be valid until: 15/04/2022

### **IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 11/01/2022 Local time: 12:15

## **Section VI: Complementary information**

---

### **VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

### **VI.2. Information about electronic workflows**

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

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

X-Rechnung

Leitweg-ID 992-80071-34.

<https://xrechnung-bdr.de/edi/account/login?r=L2VkaS8%3D>

<https://www.epoconsulting.com/erechnung/xrechnung-validator>.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YESRLKL

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

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

Official name: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Postal address: Auf der Hude 2

Town: Lüneburg

Postal code: 21339

Country: Germany

E-mail: [vergabekammer@mw.niedersachsen.de](mailto:vergabekammer@mw.niedersachsen.de)

Telephone: +49 4131152943

Internet address: <http://www.mw.niedersachsen.de>

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

26/11/2021