751090-2026 - Competition

Germany – Helpdesk and support services – Helpdesk-Service
OJ S 210/2026 29/10/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Email: vergabestelle@dpma.de
Legal type of the buyer: Central government authority
Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Helpdesk-Service
Description: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.
Procedure identifier: 80fd6119-22b8-489f-a860-8b9ea1d79064
Internal identifier: BUL 56/25
Type of procedure: Open
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): 72253100 Helpdesk services

2.1.2. Place of performance

Town: München
Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:
Directive 2014/24/EU
vgv -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Die Bieter müssen angeben, dass die Ausschlussgründe gem. § 123 und § 124 GWB nicht vorliegen. Der Nachweis erfolgt im Wege der Eigenerklärung. Vgl. Ergänzend Datei "Eigenerklärung & Angebotsschreiben".

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Helpdesk-Service
Description: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.
Internal identifier: BUL 56/25

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 72253000 Helpdesk and support services
Additional classification (cpv): 72253100 Helpdesk services

Options:

Description of the options: Der Auftraggeber hat das Recht, die Leistungsdauer um bis zu zwölf Monate über die Grundlaufzeit hinaus zu verlängern. Die Ausübung des Verlängerungsrechts erfolgt durch einseitige Erklärung des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer dabei die Verlängerung und deren Laufzeit jeweils drei Monate vor Ablauf der Grundlaufzeit bzw. der verlängerten Laufzeit in Textform anzuzeigen.

5.1.2. Place of performance

Town: München
Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 48 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.
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: Average yearly turnover

Description of selection criterion: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit - Bieter haben den Gesamtumsatz der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre anzugeben. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn die drei vom Bieter gemäß Eigenerklärung angegebenen Jahresumsätze im Durchschnitt mindestens 1.400.000 € netto entsprechen. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben “. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

Criterion: References on specified services
Description of selection criterion: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Angabe von mindestens drei geeigneten Referenzen durch Eigenerklärung über früher ausgeführte Dienstleistungsaufträge der letzten drei Kalenderjahre. Eine Referenz ist geeignet, wenn die vom Bieter im Referenzauftrag erbrachte Leistung eine oder mehrere der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdeckt. Eine Referenz muss dabei nicht alle der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdecken. Jeder Leistungsbereich muss aber mindestens durch eine Referenz vollständig abgedeckt werden. • Leistungsbereich 1: Annahme von Störungsmeldungen und Service-Anfragen von Anwendern • Leistungsbereich 2: Ticket-Erstellung in einem Ticketsystem • Leistungsbereich 3: Dokumentation /Kategorisierung/Priorisierung von Tickets • Leistungsbereich 4: Weiterleitung von Tickets an 2nd- bzw. 3rd-Level Support • Leistungsbereich 5: Eigenlösung von Tickets Eine Referenz ist zudem nur dann geeignet, wenn der Referenzauftrag vertragsgemäß ausgeführt wurde und der Referenzauftraggeber bei einer etwaigen Überprüfung der angegebenen Referenz die vertragsgemäße Leistungserbringung bestätigen kann. Eine Pflicht des Auftraggebers zur Überprüfung der Referenz besteht nicht. Soweit es sich nicht um einen laufenden Referenzauftrag handelt, muss das Ende des Referenzauftrages innerhalb der letzten drei Kalenderjahre liegen. Für die Angabe der Referenzen ist das Formular „Referenzen“ zu nutzen. Dabei ist für jeden Referenzauftrag ein eigenes Formular auszufüllen, so dass mindestens drei Formulare einzureichen sind.

Criterion: Average yearly manpower
Description of selection criterion: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Gefordert wird eine Eigenerklärung über die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenanzahl des Bieters im Tätigkeitsbereich des Auftrages (Betreiben eines Helpdesk) oder vergleichbarer Leistungen (z.B. reiner 1st Level-Support) in den letzten drei Kalenderjahren. Sollte die durchschnittliche Zahl der Beschäftigten, welche im Tätigkeitsbereich des Auftrags tätig gewesen sind, nicht genau ermittelt werden können, ist jeweils eine durchschnittliche Zahl der Beschäftigten anzugeben, die mindestens in dem betreffenden Kalenderjahr in allen der vorgenannten Bereiche tätig gewesen sind. Der Wert ist dann entsprechend zu kennzeichnen. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn der Bieter in den letzten drei Kalenderjahren im Durchschnitt mindestens über 10 Beschäftigte verfügte, die im Tätigkeitsbereich des Auftrages oder für vergleichbare Leistungen eingesetzt wurden. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben“. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

5.1.10. Award criteria

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Zuschlagskriterien sind zum einen der aus den Angebotspreisen ermittelte Bewertungspreis (vgl. Kapitel 6.1), der in Preispunkte umgerechnet wird (vgl. Kapitel 6.2), zum anderen aus dem Leistungskriterium „Erfahrung“, das mit Leistungspunkten bewertet wird (vgl. Kapitel 6.3). Das Leistungskriterium „Erfahrung“ besteht aus vier Unterkriterien, nämlich zum einen die Erfahrung mit der Führung eines Betriebshandbuchs, der Erfahrung mit OMNITRACKER, der

Erfahrung mit der Pflege einer Intranetseite sowie der Erfahrung mit der Pflege einer Internetseite. Auf Grundlage der erreichten Preis- und Leistungspunkte wird das wirtschaftlichste Angebot ermittelt (vgl. Kapitel 6.4). Der Bewertungspreis wird dabei mit 30% und das Leistungskriterium „Erfahrung“ mit 70% gewichtet.

5.1.11. Procurement documents

Access to certain procurement documents is restricted
Justification for restricting access to certain procurement documents: Protection of particularly sensitive information
Languages in which the procurement documents are officially available: German
Information about restricted documents is available at: https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939

5.1.12. Terms of procurement

Terms of the procedure:
Security clearance is required
Description: Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen bedingen Tätigkeiten, die künftig dem Geheimschutz oder dem Sabotageschutz unterliegen können. Das vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzte Personal muss auf Anforderung durch den Auftraggeber einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung („Ü2“) nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz Grundlage des § 9 Abs. 1 Nr. 1 SÜG bzw. § 9 Abs. 1 Nr. 2 SÜG oder Abs. 1 Nr. 3 SÜG unterziehen. Soweit eine Sicherheitsüberprüfung aus Gründen des Geheimschutzes oder des Sabotageschutzes erforderlich ist für bestehendes und neu eingestelltes Personal, das im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzt wird, unverzüglich eine Sicherheitsüberprüfung durchzuführen. Personal, das die Sicherheitsüberprüfung nicht besteht, ist unverzüglich zu ersetzen. Die Abgabe einer Verpflichtungserklärung nach § 4 Verschlusssachenanweisung (VSA) ist obligatorisch. Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.
Terms of submission:
Electronic submission: Required
Address for submission: https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939
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: Allowed
Deadline for receipt of tenders: 30/11/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Duration during which the tender must remain valid: 2 Months
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: Unterlagen können in den Grenzen des § 56 Abs. 2 VgV nachgefordert werden.
Terms of contract:
The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
A non-disclosure agreement is required: yes
Additional information about the non-disclosure agreement: Der Auftraggeber ist verpflichtet, ein Informationssicherheits-Managementsystem nach BSI-Standard 200-1 bis 200-3

umzusetzen (UP-Bund-2017). Die hieraus folgenden Plichten für den Auftragnehmer ergeben sich insbesondere aus Kapitel 1.10 der Anlage 1 zum Vertrag (Leistungsbeschreibung). Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.
Electronic invoicing: Required
Electronic ordering will be used: yes
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 des Bundes beim Kartellamt
Information about review deadlines: Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 6 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Abs. 2 GWB bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Diese Regelungen zur Unzulässigkeit gelten nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Abs. 1 Nr. 2 GWB. § 134 Abs. 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.
Organisation providing additional information about the procurement procedure: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Organisation providing offline access to the procurement documents: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

8. Organisations

8.1. ORG-0000

Official name: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Registration number: 9910308320
Postal address: Zweibrückenstraße 12
Town: München
Postcode: 80331
Country subdivision (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Country: Germany
Contact point: Vergabestelle
Email: vergabestelle@dpma.de
Telephone: 000
Internet address: https://www.dpma.de
Roles of this organisation:
Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation providing offline access to the procurement documents

8.1. ORG-0001
Official name: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt
Registration number: 022894990
Town: Bonn
Postcode: 53123
Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Country: Germany
Email: vk@bundeskartellamt.bund.de
Internet address: www.bundeskartellamt.de
Roles of this organisation:
Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002
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: 6e146bc2-b1c4-4af2-9b5a-8ef9dfb26a2a - 07
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 27/10/2026 15:15:41 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 751090-2026
OJ S issue number: 210/2026
Publication date: 29/10/2026