

265102-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de unidad de asistencia y de apoyo – User Help Desk

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: AOK Sachsen - Anhalt

Correo electrónico: katja.wartenberg@san.aok.de

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: User Help Desk

Descripción: Die Auftraggeberin sucht einen Vertragspartner für die Erbringung von Leistungen im Bereich eines Level 1 User Help Desk (UHD). Es wird ausdrücklich klargestellt, dass es sich bei der ausgeschriebenen Leistung nicht um eine klassische Callcenter- oder Hotline-Dienstleistung handelt. Vielmehr ist ein fachlich qualifizierter IT-Support zu erbringen.

Identificador del procedimiento: 9f433106-3f21-421e-80a5-6f1e8d33199d

Identificador interno: AOK SAN 2026-0013

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 75000000 Servicios de administración pública, defensa y servicios de seguridad social, 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Alemania

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Standort des Auftragnehmers mit entsprechendem Kernteam nicht weiter als 50 km vom Hauptsitz der Auftraggeberin in Magdeburg (kürzeste Verbindung nach Google-Maps) als Mindestanforderung.

2.1.4. Información general

Información complementaria: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YRAMF8F# 1) Auftraggeberin ist die AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse, vertreten durch den Vorstand, Lüneburger Str. 4, 39106 Magdeburg, Deutschland; 2) Die Vergabeunterlagen stehen über das Online-Portal www.dtyp.de/center unter der Bekanntmachungs-ID CXP4YRAMF8F zum Download zur Verfügung. Fragen und Hinweise zu den Vergabeunterlagen und zum Gegenstand des

Auftrags sind von Rügen deutlich zu trennen. Fragen, Hinweise und Rügen sind auf elektronischem Wege mittels der Bieterkommunikation über das Vergabeportal dtvp.de an die unter I.1. genannte Kontaktstelle zu richten. Sie sind in deutscher Sprache zu formulieren. Die Antworten werden allen Unternehmen, welche sich auf www.dtv.de für das Vergabeverfahren registriert haben, automatisch im Wege der Bieterkommunikation über das Vergabeportal zur Verfügung gestellt. Unternehmen, welche die Vergabeunterlagen ohne Registrierung heruntergeladen haben, haben in eigener Verantwortung die weitere Kommunikation der Auftraggeberin zu verfolgen. Dazu werden im Kommunikationsbereich unter der jeweiligen Ausschreibung Frage-/Antwortlisten (Nachinformationen) erstellt, die der Bieter ohne Registrierung einsehen kann und die er dort selbstständig herunterladen muss. Wir weisen darauf hin, dass der Bieter insoweit verpflichtet ist, sich regelmäßig zu informieren und die entsprechenden Informationen abzurufen. 3) Allgemeiner Hinweis Bietergemeinschaften: Bietergemeinschaften haben mit ihrem Angebot eine von allen Mitgliedern unterzeichnete Erklärung abzugeben. Die in Ziffer III.2.1 bis III.2.3 aufgeführten Voraussetzungen und Nachweise sind für alle Mitglieder zu erbringen. Bietergemeinschaften haften gesamtschuldnerisch für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten; 4) Allgemeiner Hinweis Nachunternehmer: Die Einschaltung von Nachunternehmern für einzelne Teilleistungen ist jeweils möglich. Die Weitergabe von Teilleistungen an Nachunternehmer bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch die Auftraggeberin, § 4 Abs. 4, S. 2. VOL /B bleibt unberührt. Der Bieter muss mit Abgabe des Angebots den Umstand des Einsatzes von Nachunternehmern sowie Art und Umfang der an den/die Nachunternehmer zu vergebenden Leistungen durch eine entsprechende Eigenerklärung mitteilen und der Auftraggeberin nachweisen, dass ihm im Auftragsfall die erforderlichen Mittel zur Verfügung stehen, indem er jeweils eine entsprechende Verpflichtungserklärung des/der benannten Nachunternehmer(s) zur Zugriffs- und Leistungsfähigkeit vorlegt (§§ 36, 47 VgV). In diesem Fall gilt die Zustimmung der Auftraggeberin mit dem Zuschlag als erteilt. Es wird darauf hingewiesen, dass auch mit dem Bieter verbundene Unternehmen im Sinne des Konzernrechts im Falle einer Einbeziehung in die Leistungserbringung durch den Bieter als Nachunternehmer anzusehen sind.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgr -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo:

Fraude:

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos:

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social:

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social:

Insolvencia:

Activos que están siendo administrados por un liquidador:

Las actividades empresariales han sido suspendidas:

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional:

Falta profesional grave:

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: User Help Desk

Descripción: Die Auftraggeberin beauftragt den Auftragnehmer mit der Erbringung von UHD-Dienstleistungen. Ziel ist die Sicherstellung eines zentralen, nutzerorientierten und leistungsfähigen First-Level-Supports für alle Mitarbeitenden bei IT-bezogenen Störungen. Die zu betreuende Organisation umfasst aktuell ca. 2300 Mitarbeitende, die sich auf einen zentralen Hauptstandort sowie mehrere dezentrale Standorte und Außenstellen verteilen. Das derzeitige Supportaufkommen liegt im Durchschnitt bei ca. 600 Incidents pro Monat, davon werden ca. 300 vom UHD bearbeitet. Die Servicezeiten erstrecken sich aktuell auf die üblichen Geschäftszeiten (z.B. Montag bis Freitag zwischen 06:00 Uhr und 18:00 Uhr),
Identificador interno: AOK SAN 2026-0013

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 75000000 Servicios de administración pública, defensa y servicios de seguridad social, 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Alemania

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Standort des Auftragnehmers mit entsprechendem Kernteam nicht weiter als 50 km vom Hauptsitz der Auftraggeberin in Magdeburg (kürzeste Verbindung nach Google-Maps) als Mindestanforderung.

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/08/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/07/2028

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmalig um weitere 2 Jahre, längstens bis 31.07.2030, zu verlängern.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Mindestanforderung: Es sind mindestens zwei unterschiedliche Referenzen aus den vergangenen drei Jahren (2023-2025) anzugeben, für die der Bewerber bereits Leistungen im Bereich User Help Desk erbracht hat und die mit dem vorliegenden Auftrag vergleichbar sind. Das Vertragsende der jeweiligen Referenz darf nicht vor Dezember 2022 liegen. Jede der Referenzen muss mindestens 1 Jahr Vertragslaufzeit

und dabei die Bewältigung von mind. 3000 Tickets bei IT-bezogenen Störungen (Incidents) jährlich umfassen. Die Referenz 1 muss zusätzlich zwingend Leistungen für einen öffentlichen Auftraggeber mit Sozialdatenbezug zum Gegenstand haben. Der Auftraggeber der Referenz 2 muss dem Gesundheitssektor zuordenbar sein.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (puntos, exacto): 100,00

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: aktuellen Handelsregistrauszug (Erstelldatum nicht vor dem 31.01.2026) Bei Nichtvorliegen eines HR-Auszug aufgrund der Unternehmensform ist ein gleichwertigen Nachweis herzureichen (z.B. Gewerbeanmeldung).

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Vorhalten eines Kernteams von mind. 10 festangestellten Mitarbeitern, die als feste Ansprechpartner der Auftraggeberin zur Verfügung stehen (Mindestanforderung). Alle Mitarbeiter des Kernteams weisen einen Abschluss als Fachinformatiker oder höher auf (Mindestanforderung). Alle Mitarbeiter des Kernteams weisen deutsche Sprachkenntnisse als Muttersprachler oder C1-Niveau auf (Mindestanforderung). Alle Mitarbeiter des Kernteams verfügen nachweislich über eine mindestens 1-jährige praktische Erfahrung im Bereich IT-Support.

Criterio: Volumen de negocios anual específico

Descripción del criterio de selección: Es ist ein jährlicher spezifische Netto-Umsatz (UHD-Leistungen) von jeweils mindestens 250.000 Euro in den Jahren 2023,2024 und 2025 vorzuweisen (Mindestanforderung). -10 Punkte: ≥ 250.000 EUR EUR (Mindestanforderung) -15 weitere Punkte, wenn die spezifische Umsatzentwicklung (UHD) im 3-Jahreszeitraum 2023-2025 kontinuierlich (stetiger und ununterbrochener Anstieg der jährlichen Umsatzzahlen) gewachsen ist.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (puntos, exacto): 25,00

Criterio: Seguridad del suministro

Descripción del criterio de selección: Mindestanforderung an die Unternehmensgröße hinsichtlich der Anzahl der Mitarbeitenden: Bewertet wird die Gesamtanzahl der festangestellten Mitarbeitenden in den letzten 3 Jahren 2023 - 2025. - mind. 10 festangestellte Mitarbeitende zu jedem Zeitpunkt innerhalb der letzten 3 Kalenderjahre

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (puntos, exacto): 25,00

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Angebotspreis

Descripción: Der Angebotspreis ist die Summe aus den Preisen verschiedener Rubriken. Auf das Preisblatt wird verwiesen.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Verhandlungspräsentation und/oder Konzeptvorstellung

Descripción: Wesentlicher Gegenstand der Präsentation wird die Lösung einer Aufgabenstellung im verfahrensgegenständlichen Kontext sein. Auf die Bewertungsmatrix wird verwiesen.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Plazo para solicitar información complementaria: 07/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

Dirección web: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 22/05/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 15/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Ob die Auftraggeberin von der Möglichkeit zur Nachforderung nach § 56 Abs. 2 VgV Gebrauch machen wird, wird nach Ablauf der Teilnahme- bzw.

Angebotsfrist entschieden werden. Ein Anspruch auf Einräumung einer

Nachreichungsmöglichkeit besteht nicht.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Über die einzureichenden Unterlagen /

Erklärungen / Nachweise zur wirtschaftlichen und finanziellen sowie technischen und

beruflichen Leistungsfähigkeit hinaus, bedarf es der Vorlage von: - Erklärung zur Einhaltung

der Vorgaben des MiLoG; - Erklärung, dass der Bewerber nicht zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU)

2022/576 des Rates vom 8. April 2022 über restriktive Maßnahmen angesichts der

Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, genannten Personen oder Unternehmen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, gehören.

(sogen. Russlandsanktionen)

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Información sobre los plazos de revisión: Paragraph 134 GWB Informations- und Wartepflicht:

(1) Öffentliche Auftraggeber haben die Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung Ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. (2) Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach Absatz 1 geschlossen werden. Wird die Information auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich die Frist auf zehn Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an. (3) Die Informationspflicht entfällt in Fällen, in denen das Verhandlungsverfahren ohne Teilnahmewettbewerb wegen besonderer Dringlichkeit gerechtfertigt ist. ... Paragraph 160 GWB Einleitung, Antrag: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach Paragraph 97 Absatz 6 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. (3) 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 Paragraph 134 Absatz 2 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach Paragraph 135 Absatz 1 Nummer 2.

Paragraph 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt. Paragraph 135 Abs. 1 und 2 GWB

Unwirksamkeit: (1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche

Auftraggeber 1. gegen Paragraph 134 verstoßen hat oder 2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist. (2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union. Paragraph 168 Abs. 2, S.1 GWB Entscheidung der Vergabekammer Ein wirksam erteilter Zuschlag kann nicht aufgehoben werden.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: AOK Sachsen - Anhalt

Organización que recibe solicitudes de participación: AOK Sachsen - Anhalt

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: AOK Sachsen - Anhalt

Número de registro: DE258393558

Dirección postal: Lüneburger Str. 4

Localidad: Magdeburg

Código postal: 39106

Subdivisión del país (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

País: Alemania

Punto de contacto: Justizariat/Vergabestelle

Correo electrónico: katja.wartenberg@san.aok.de

Teléfono: +49 3912878-45327

Fax: +49 3912878-845327

Dirección de internet: <https://san.aok.de/>

Perfil de comprador: <http://www.dtv.de/Center>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Número de registro: t:022894990

Dirección postal: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Localidad: Bonn

Código postal: 53113

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de

Teléfono: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-400

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 2bbd5a2f-2fde-4421-ab91-c945f8fa8edf - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 15/04/2026 16:34:06 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 265102-2026

Número de la edición del DO S: 75/2026

Fecha de publicación: 17/04/2026