

297207-2026 - Licitación

Alemania – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – User Help Desk mit Field Service

OJ S 84/2026 30/04/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Correo electrónico: public.sourcing@mita-consulting.de

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: User Help Desk mit Field Service

Descripción: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Identificador del procedimiento: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Identificador interno: KLH/2026/UHD

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): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 72260000 Servicios relacionados con el software, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 72253200 Servicios de apoyo a sistemas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Información complementaria: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: User Help Desk mit Field Service

Descripción: Ziel der Ausschreibung ist die Beauftragung eines qualifizierten Dienstleisters (Auftragnehmer oder AN) für die Erbringung von Leistungen im Bereich User Help Desk und Field Service zur Unterstützung des Krankenhausbetriebs. Im Mittelpunkt steht die Sicherstellung eines stabilen, effizienten und anwenderorientierten IT-Supports, der die Mitarbeitenden bei der Nutzung der vorhandenen IT-Systeme, Anwendungen und Arbeitsplatzumgebungen bestmöglich unterstützt. Der Auftragnehmer übernimmt hierbei eine zentrale Rolle als Ansprechpartner für IT-bezogene Anfragen und Störungen im Anwenderumfeld und trägt zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs der klinischen und administrativen Prozesse bei. Dies umfasst insbesondere die strukturierte Entgegennahme, Bearbeitung und Nachverfolgung von Serviceanfragen sowie die Unterstützung der Anwender sowohl aus der Ferne als auch vor Ort. Der operative Betrieb von Rechenzentrumsservices sowie zentralen Infrastrukturdiensten ist nicht Bestandteil dieser Ausschreibung. Diese Leistungen werden durch Dritte erbracht und bilden die Grundlage für die durch den Auftragnehmer zu unterstützenden IT-Services. Ein wesentliches Ziel ist die Etablierung klarer Zuständigkeiten im Anwendersupport sowie die Reduzierung von Schnittstellen, um eine hohe Servicequalität und Transparenz in der Leistungserbringung zu gewährleisten. Darüber hinaus wird eine enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer angestrebt, die durch strukturierte Kommunikations- und Abstimmungsprozesse geprägt ist. Die Leistungserbringung hat unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen des Gesundheitswesens zu erfolgen. Hierzu zählen insbesondere ein verantwortungsvoller Umgang mit sensiblen Daten sowie die Einhaltung relevanter gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben, wie beispielsweise der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie einschlägiger Anforderungen im KRITIS-Umfeld. Zudem wird erwartet, dass sich die Leistungserbringung an anerkannten Standards und Best Practices orientiert, insbesondere im Bereich des IT-Service-Managements (z. B. ITIL) sowie der Informationssicherheit (z. B. ISO 27001 oder vergleichbarer Standards).

Identificador interno: KLH/2026/UHD

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 72260000 Servicios relacionados con el software, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 72253200 Servicios de apoyo a sistemas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemania

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

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: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zur durchschnittlichen jährlichen Beschäftigtenanzahl in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren. Die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenzahl des Unternehmens in den letzten drei Jahren betrug jeweils mind. 10. Bei Bildung einer Bietergemeinschaft werden die jährlichen Beschäftigtenzahlen der einzelnen Bietergemeinschaftsmitglieder kumuliert.

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para llevar a cabo el trabajo

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zu den technischen Fachkräften, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung eingesetzt werden sollen, unabhängig davon, ob diese dem Unternehmen angehören oder nicht. HINWEIS: Werden auch technische Fachkräfte angegeben, die dem Unternehmen nicht angehören, sind insoweit die Vorgaben der Eignungsleihe gem. § 47 VgV /§ 34 UVgO zu beachten. In dem Projektteam des Bieters ist mindestens ein Mitglied, das über drei Jahre Erfahrung im Bereich User Help Desk mit Field Service verfügt.

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Criterio: Certificados por organismos independientes sobre normas de aseguramiento de la calidad

Descripción del criterio de selección: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Es müssen mindestens 3 nach Art und Umfang vergleichbare Referenzen eingereicht werden. Vergleichbar ist das Projekt wenn es sich mit der Bereitstellung, Implementierung und Betrieb eines User Help Desks mit Field Service beschäftigt. Der Abschluss der Referenz darf nicht länger als 3 Jahre zurückliegen. Bei noch nicht abgeschlossenen Leistungen muss die Leistung seit mindestens einem Jahr bereits erbracht worden sein. Maßgeblich ist der Zeitpunkt des Ablaufs der Frist für die Einreichung der Angebote. Werden nicht mindestens 3 Referenzen eingereicht, die diese Mindeststandards erfüllen, wird der Auftraggeber den Bieter vom Verfahren ausschließen. Für jede wertungsfähige Referenz sind folgende Angaben zu machen: - Name des Unternehmens /des Mitglieds der Bietergemeinschaft, das die Projektleistungen erbracht hat - Bezeichnung des Projektes / Beschreibung der erbrachten vergleichbaren Leistungen. Vergleichbar ist das Projekt, wenn es die Bereitstellung, Implementierung und Betrieb eines User Help Desks mit Field Service umfasst - Zeitraum der Leistungserbringung - Auftraggeber - Benennung einer erreichbaren Kontaktperson beim Auftraggeber mit Telefonnummer - Bestätigung, dass die Referenz ein nach Art und Umfang vergleichbares Projekt mit Tätigkeit im Bereich von IT-Dienstleistungen ist. - Auftragswert der o.g. erbrachten Leistungen in EUR netto.

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: Eigenerklärung zum Netto-Gesamtjahresumsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren. Der Netto-Gesamtjahresumsatz für das letzte abgeschlossene Geschäftsjahr beträgt mindestens 700.000 EUR. Bei Bildung einer Bietergemeinschaft wird der Netto-Gesamtjahresumsatz für das letzte abgeschlossene Geschäftsjahr für die Erfüllung der Mindestanforderung kumuliert.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Der Bieter/die Bietergemeinschaft erklärt, dass im Auftragsfall eine Betriebshaftpflichtversicherung mit Mindestdeckungssummen für Personen- und Sachschäden in Höhe jeweils mindestens EUR 2,5 Mio. (jeweils 2-fach/Jahr) sowie mindestens EUR 500.000 (2-fach/Jahr) für Vermögensschäden besteht. Auf gesonderte Anforderung, spätestens 2 Wochen nach Vertragsschluss, muss ein Nachweis der Versicherung vorgelegt werden. Bei Bietergemeinschaften erfolgt diese Erklärung für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft und der Nachweis auf gesondertes Verlangen muss für jedes Mitglied erbracht werden.

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: Aktueller Auszug (d.h. im Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist höchstens 90 Tage seit dem Ausstellungsdatum erstellt) aus dem Handelsregister oder vergleichbarer Nachweis über die Erlaubnis der Berufsausübung.

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Der Bieter / jedes einzelne Mitglied der Bietergemeinschaft / das dritte Unternehmen, dessen Kapazitäten im Wege der Eignungsleihe in Anspruch genommen werden / der Nachunternehmer erklärt, a) Einzelbieter bzw. Mitglied 1 - dass keine Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB vorliegen; - dass einer oder mehrere der in §§ 123 bzw. 124 GWB genannten Ausschlussgründe vorliegen, und diesbezüglich eine Selbstreinigung nach § 125 GWB nachweislich durchgeführt wurde. Die entsprechenden Unterlagen sind auf Verlangen des Auftraggebers vorzulegen. b) Mitglied 2 - dass keine Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB vorliegen; - dass einer oder mehrere der in §§ 123 bzw. 124 GWB genannten Ausschlussgründe vorliegen, und diesbezüglich eine Selbstreinigung nach § 125 GWB nachweislich durchgeführt wurde. Die entsprechenden Unterlagen sind auf Verlangen des Auftraggebers vorzulegen. Die §§ 123, 124 GWB sowie § 125 GWB werden am Ende dieses Dokumentes ausführlich erläutert.

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

5.1.11. Pliegos de contratación

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

Plazo para solicitar información complementaria: 15/05/2026 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/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

Dirección web: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

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: 29/05/2026 12:00:00 (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: s. Anlage A.2

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

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: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organización que recibe solicitudes de participación: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Número de registro: DE238487052

Localidad: Otterndorf

Código postal: 21762

Subdivisión del país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemania

Punto de contacto: MITA Consulting GmbH & Co.KG

Correo electrónico: public.sourcing@mita-consulting.de

Teléfono: 052154376445

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: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Número de registro: t:04131153308

Localidad: Lüneburg

Código postal: 21339

Subdivisión del país (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

País: Alemania

Correo electrónico: vergabekammer@mw.niedersachsen

Teléfono: 04131153308

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre 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: c542d685-02a0-4f74-8927-a868212678f7 - 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: 29/04/2026 09:37:50 (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: 297207-2026

Número de la edición del DO S: 84/2026

Fecha de publicación: 30/04/2026