

297207-2026 - Hange

Saksamaa – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – User Help Desk mit Field Service
OJ S 84/2026 30/04/2026
Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH
E-posti aadress: public.sourcing@mita-consulting.de
Hankija õiguslik vorm: Riigi osalusega äriühing
Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: User Help Desk mit Field Service
Kirjeldus: User Help Desk (UHD) mit Field Service
Menetluse tunnus: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d
Sisemine tunnus: KLH/2026/UHD
Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus
Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused
Täiendav liigitus (cpv): 72253000 Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 72260000 Tarkvaraga seotud teenused, 72220000 Süsteemialased ja tehnilised nõustamisteenused, 72253100 Konsultatsioonipunktiteenused, 72253200 Süsteemi tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cuxhaven (DE932)
Riik: Saksamaa

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#
Õiguslik alus:
Direktiiv 2014/24/EL
vgv -

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: User Help Desk mit Field Service

Kirjeldus: 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).

Sisemine tunnus: KLH/2026/UHD

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

Täiendav liigitus (cpv): 72253000 Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 72260000

Tarkvaraga seotud teenused, 72220000 Süsteemialased ja tehnilised nõustamisteenused, 72253100 Konsultatsioonipunktitteenused, 72253200 Süsteemi tugiteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Riik: Saksamaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 4 Aastad

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): ei

5.1.7. **Strateegilised hanked**

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. **Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: Eigenerklärung zur durchschnittlichen jährlichen Beschäftigtenanzahl in den letzten drei ab-geschlossenen 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.

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Kvaliteedikontrolli instituutide sertifikaadid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid kvaliteedi tagamise standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Keskmise aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Registreerimine äriregistris

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 3

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.11. Hankedokumentid

Keeled, milles hankedokumentid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Teave, mida saab pärast esitamise tähtaega täiendada:

Ostja äranägemisel võib kõik puuduvad pakkujaga seotud dokumendid esitada hiljem.

Lisateave: s. Anlage A.2

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Registreerimisnumber: DE238487052

Linn: Otterndorf

Sihtnumber: 21762

Riik – jaotus (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Riik: Saksamaa

Kontaktipunkt: MITA Consulting GmbH & Co.KG

E-posti aadress: public.sourcing@mita-consulting.de

Telefon: 052154376445

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-0002

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

Registreerimisnumber: t:04131153308

Linn: Lüneburg

Sihtnumber: 21339

Riik – jaotus (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: vergabekammer@mw.niedersachsen

Telefon: 04131153308

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. **ORG-0003**

Ametlik nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreerimisnumber: 0204:994-DOEVD-83

Linn: Bonn

Sihtnumber: 53119

Riik – jaotus (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: c542d685-02a0-4f74-8927-a868212678f7 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 29/04/2026 09:37:50 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 297207-2026

ELT S väljaande number: 84/2026

Avaldamise kuupäev: 30/04/2026