

297207-2026 - Kilpailu

Saksa – Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki – User Help Desk mit Field Service

OJ S 84/2026 30/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Sähköposti: public.sourcing@mita-consulting.de

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: User Help Desk mit Field Service

Kuvaus: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Menettelyn tunniste: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Sisäinen tunniste: KLH/2026/UHD

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Lisäluokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72260000 Ohjelmistoihin liittyvät palvelut, 72220000 Järjestelmiä ja tekniikkaa koskevat konsulttipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 72253200 Järjestelmien tukipalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Maa: Saksa

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: User Help Desk mit Field Service

Kuvas: 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).

Sisäinen tunnistus: KLH/2026/UHD

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Lisäluokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72260000 Ohjelmistoihin liittyvät palvelut, 72220000 Järjestelmiä ja tekniikkaa koskevat konsulttipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 72253200 Järjestelmien tukipalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Maa: Saksa

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskiuurille yrityksille (pk-yrityksille): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen työvoima

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Teknikot tai tekniset elimet työn suorittamiseen

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Laadunvalvontainstituuttien sertifikaatit

Valintaperusteen kuvaus: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriteeri: Riippumattomien elinten myöntämät laadunvarmistusstandardien sertifikaatit

Valintaperusteen kuvaus: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Ammatillinen riskivakuutus

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Rekisteröinti kaupparekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Muut taloudelliset tai rahoitukselliset vaatimukset

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Tilapäinen viestintäkanava:

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Tiedot, joita voidaan täydentää myös tarjousten jättämiselle asetetun määräajan jälkeen :

Hankkijan harkinnan mukaan kaikki puuttuvat hakuasiakirjat voidaan toimittaa myöhemmin.

Lisätiedot: s. Anlage A.2

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

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

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Rekisterinumero: DE238487052

Postitoimipaikka: Otterndorf

Postinumero: 21762

Maaryhmittely (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Maa: Saksa

Yhteyspiste: MITA Consulting GmbH & Co.KG

Sähköposti: public.sourcing@mita-consulting.de

Puhelin: 052154376445

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

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

Rekisterinumero: t:04131153308

Postitoimipaikka: Lüneburg

Postinumero: 21339

Maaryhmittely (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Maa: Saksa

Sähköposti: vergabekammer@mw.niedersachsen

Puhelin: 04131153308

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

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

Rekisterinumero: 0204:994-DOEVD-83

Postitoimipaikka: Bonn

Postinumero: 53119

Maaryhmittely (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Maa: Saksa

Sähköposti: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Puhelin: +49228996100

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: c542d685-02a0-4f74-8927-a868212678f7 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 29/04/2026 09:37:50 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa

Ilmoituksen julkaisunumero: 297207-2026

EUVL S -lehden numero: 84/2026

Julkaisupäivä: 30/04/2026