

305594-2026 - Kilpailu

Saksa – Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki – Managed Service Provider

OJ S 86/2026 05/05/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: LINK digital GmbH

Sähköposti: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Hankintayksikön toimiala: Sähköön liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Managed Service Provider

Kuvas: Ziel der vorliegenden Ausschreibung ist es, einen nahtlosen Übergang der Bereitstellung und des Betriebs der IT-Leistungen auf einen oder mehrere externe Dienstleister sicherzustellen und dabei eine einheitliche, qualitativ hochwertige, effiziente und zukunftsfähige IT-Leistungserbringung zu gewährleisten. Die Leistungen werden auf Basis der in dieser Ausschreibung definierten Anforderungen durch externe Dienstleister in enger Zusammenarbeit mit der internen IT-Organisation der LINK digital erbracht. Die Ausschreibung umfasst unterschiedliche Leistungsschwerpunkte, insbesondere Leistungen im Bereich des Onsite Supports sowie Leistungen im IT-Service-Management inkl. User Help Desk und im Cloud-Umfeld (Betrieb und Entwicklung). Der Leistungsumfang der Ausschreibung ist in zwei Lose unterteilt: Los 1 – Onsite Support umfasst die Erbringung von IT-Supportleistungen vor Ort aber auch remote. Dazu zählen insbesondere Leistungen im Bereich der Geräteverwaltung (einschließlich Hardware), der Netzwerk- und Standortanbindung, der Ausstattung und Betreuung von Arbeitsplätzen sowie das Management von Druckern, Plottern und Meetingraum-Infrastruktur. Ziel ist eine zuverlässige, SLA-basierte und qualitativ hochwertige Unterstützung der Nutzer an den jeweiligen Standorten. Los 2 – IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud bündelt die zentral erbrachten IT-Services und gliedert sich in mehrere Leistungsschwerpunkte: Der User Help Desk (1st Level Support) fungiert als zentrale Anlaufstelle für Anwender und umfasst insbesondere das Ticket Management, die Koordination mit nachgelagerten Supporteinheiten (2nd und 3rd Level) sowie die Steuerung von Kommunikation und Eskalationen. Das IT-Service-Management stellt die prozessuale Grundlage der Leistungserbringung dar und umfasst etablierte Disziplinen wie Incident-, Service Request-, Problem- und Change-Management sowie ergänzende Themen wie Service Level Management, Knowledge Management, Reporting & Measurement, Continual Improvement und Relationship Management. Der Azure Cloud Betrieb beinhaltet die Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs der Cloud-Infrastruktur, einschließlich Themen wie 24/7-Betrieb, AIOps, Monitoring & Alerting, Patch- und Update-Management, Backup & Recovery, Security (z. B. Hardening, Netzwerk) sowie die Dokumentation und Außerbetriebnahme von Komponenten. Die Azure Cloud Entwicklung umfasst die Weiterentwicklung von Cloud-Services und -Plattformen und erfolgt unter Anwendung agiler Vorgehensweisen. Die konkreten und durch

den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungsinhalte sind pro Lose in den jeweiligen Leistungsscheinen definiert. Verfahrenshinweis Weitere Dokumente werden nach Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung (siehe Ziffer 1.14 Geheimhaltungsvereinbarung) zu Ihrer Information bereitgestellt. Den NDA finden Sie u.a. hier in der Anlage. Senden Sie uns die Geheimhaltungsvereinbarung bitte unterschrieben per Merccell Nachrichtenfunktion zu. Im Gegenzug erhalten Sie die Dokumente auch per Merccell Nachrichtenfunktion. Der gesamte Ablauf und das Vorgehen für die Ausschreibung ist in der Anlage C1.0 Angebotsbedingungen beschrieben und kann von den Bietern dort eingesehen und nachvollzogen werden (s. Anhang).

Menettelyn tunniste: 46d25c14-d63e-4f04-83ba-4e6e9c6d812a

Sisäinen tunniste: 03f4d75b-c2dd-4229-9d93-c7c1d2021914

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Verhandlungsverfahren mit vorgeschalteten Teilnahmewettbewerb

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, 72253200 Järjestelmien tukipalvelut, 72300000 Datapalvelut, 72600000 Tietotekniset tuki- ja neuvontapalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Saksa

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: See documentation

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 0,01 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

sektvo -

2.1.5. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Osien enimmäismäärä, joiden osalta yksi tarjoaja voi jättää tarjouksia: 2

Sopimusehdot:

Osien enimmäismäärä, joista voidaan tehdä sopimus yhden tarjoajan kanssa: 2

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Los 1 – Onsite Support

Kuvaus: Los 1 – Onsite Support umfasst die Erbringung von IT-Supportleistungen vor Ort aber auch remote. Dazu zählen insbesondere Leistungen im Bereich der Geräteverwaltung

(einschließlich Hardware), der Netzwerk- und Standortanbindung, der Ausstattung und Betreuung von Arbeitsplätzen sowie das Management von Druckern, Plottern und Meetingraum-Infrastruktur. Ziel ist eine zuverlässige, SLA-basierte und qualitativ hochwertige Unterstützung der Nutzer an den jeweiligen Standorten.

Sisäinen tunniste: db10c312-c915-4ea2-b5e0-13b1d152112d

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

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

Lisäluokitus (cpv): 72600000 Tietotekniset tuki- ja neuvontapalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Saksa

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: See documentation

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 0,01 EUR

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 keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

Lisätiedot: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Lösungsdokument Leistungsschein

Kuvaus: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf den Leistungsschein wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 1

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Lösungsdokument Transition

Kuvaus: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf das Transitionsprojekt wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 2

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Erfüllung Rahmenvertrag

Kuvaus: Erfüllung der Leistungsinhalte durch den Bieters in Bezug auf den Rahmenvertrag wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung mit KO bei Stufe 0 %)

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 3

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Angebotswertungspreis

Kuvaus: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 4

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

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: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Länsi-Euroopan aika, GMT

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

Hankkijan harkinnan mukaan osa puuttuvista hakuasiakirjoista voidaan toimittaa myöhemmin.

Lisätiedot: siehe Ausschreibungsunterlagen

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: siehe Ausschreibungsunterlagen

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: gemäß Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Vergabekammer Nordbayern

Muutoksenhakuelin: Vergabekammer Nordbayern

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: gemäß Angebotsbedingungen

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: LINK digital GmbH

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Vergabekammer Nordbayern

5.1. Osa: LOT-0002

Ilmoituksen nimi: Los 2 - IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud

Kuvaus: Los 2 – IT-Service-Management, User Help Desk und Azure Cloud bündelt die zentral erbrachten IT-Services und gliedert sich in mehrere Leistungsschwerpunkte: • Der User Help Desk (1st Level Support) fungiert als zentrale Anlaufstelle für Anwender und umfasst insbesondere das Ticket Management, die Koordination mit nachgelagerten Supporteinheiten (2nd und 3rd Level) sowie die Steuerung von Kommunikation und Eskalationen. • Das IT-Service-Management stellt die prozessuale Grundlage der Leistungserbringung dar und umfasst etablierte Disziplinen wie Incident-, Service Request-, Problem- und Change-Management sowie ergänzende Themen wie Service Level Management, Knowledge Management, Reporting & Measurement, Continual Improvement und Relationship Management. • Der Azure Cloud Betrieb beinhaltet die Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs der Cloud-Infrastruktur, einschließlich Themen wie 24/7-Betrieb, AIOps, Monitoring & Alerting, Patch- und Update-Management, Backup & Recovery, Security (z. B. Hardening, Netzwerk) sowie die Dokumentation und Außerbetriebnahme von Komponenten. • Die Azure Cloud Entwicklung umfasst die Weiterentwicklung von Cloud-Services und -Plattformen und erfolgt unter Anwendung agiler Vorgehensweisen. Die konkreten und durch den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungsinhalte sind pro Lose in den jeweiligen Leistungsscheinen definiert.

Sisäinen tunniste: b5bd7f7e-7bc3-48ad-a0f9-2bcd789a37e5

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

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

Lisäluokitus (cpv): 72250000 Järjestelmä- ja tukipalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72300000 Datapalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Saksa

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: See documentation

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 0,01 EUR

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 keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä
Lisätiedot: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Lösungsdokument Leistungsschein

Kuvaus: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf den Leistungsschein wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 1

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Lösungsdokument Transition

Kuvaus: Lösungskonzept des Bieters in Bezug auf das Transitionprojekt wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung).

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 2

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Erfüllung Rahmenvertrag

Kuvaus: Erfüllung der Inhalte durch den Bieters in Bezug auf den Rahmenvertrag wird anhand vorgegebenen Schema bewertet (Malusbewertung mit KO auf Stufe 0%)

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 3

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Angebotswertungspreis

Kuvaus: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt.

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 4

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

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: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Länsi-Euroopan aika, GMT

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

Hankkijan harkinnan mukaan osa puuttuvista hakuasiakirjoista voidaan toimittaa myöhemmin.

Lisätiedot: siehe Ausschreibungsunterlagen

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: siehe Ausschreibungsunterlagen

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: siehe Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Vergabekammer Nordbayern

Muutoksenhakuelin: Vergabekammer Nordbayern

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: LINK digital GmbH

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Vergabekammer Nordbayern

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: LINK digital GmbH

Rekisterinumero: HRB17500

Postiosoite: Friedrichstraße 10a

Postitoimipaikka: Würzburg

Postinumero: 97082

Maaryhmittely (NUTS): Würzburg, Kreisfreie Stadt (DE263)

Maa: Saksa

Yhteyspiste: Thomas Ramsauer

Sähköposti: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Puhelin: +49 1635440433

Internetosoite: <https://link-digital.de/>

Hankkijaprofiili: <https://s2c.mercell.com/buyer/60915>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Vergabekammer Nordbayern

Rekisterinumero: 09-0358002-61

Postiosoite: Promenade 27

Postitoimipaikka: Ansbach

Postinumero: 91522

Maaryhmittely (NUTS): Ansbach, Kreisfreie Stadt (DE251)

Maa: Saksa

Sähköposti: vergabekammer.nordbayern@reg-mfr.bayern.de

Puhelin: +499851530

Faksi: +49981531456

Internetosoite: <https://www.regierung.mittelfranken.bayern.de/service/vergabekammer/index.html>

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Välityselin

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: 47a71edb-40c1-4164-9923-0bee848e16bd - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 30/04/2026 14:53:46 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 30/04/2026 15:05:55 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa

Ilmoituksen julkaisunumero: 305594-2026

EUVL S -lehden numero: 86/2026

Julkaisupäivä: 05/05/2026