

## 265102-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – User Help Desk

OJ S 75/2026 17/04/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

### 1. Acheteur

---

#### 1.1. Acheteur

Nom officiel: AOK Sachsen - Anhalt

Adresse électronique: [katja.wartenberg@san.aok.de](mailto:katja.wartenberg@san.aok.de)

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: User Help Desk

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 9f433106-3f21-421e-80a5-6f1e8d33199d

Identifiant interne: AOK SAN 2026-0013

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 75000000 Services de l'administration publique, de la défense et de la sécurité sociale, 72611000 Services d'assistance technique informatique

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Allemagne

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: 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. Informations générales

Informations complémentaires: #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](http://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 [dtpv.de](http://dtpv.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.dtpv.de](http://www.dtpv.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 juridique:**

Directive 2014/24/UE

vgv -

**2.1.6. Motifs d'exclusion**

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme:

Fraude:

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes:

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social:

Insolvabilité:

Biens administrés par un liquidateur:

État de cessation d'activités:

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale:

Faute professionnelle grave:

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence:

---

**5. Lot**

**5.1. Lot: LOT-0001**

Titre: User Help Desk

Description: 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),  
Identifiant interne: AOK SAN 2026-0013

#### **5.1.1. Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 75000000 Services de l'administration publique, de la défense et de la sécurité sociale, 72611000 Services d'assistance technique informatique

#### **5.1.2. Lieu d'exécution**

Pays: Allemagne

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: 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. Durée estimée**

Date de début: 01/08/2026

Date de fin de durée: 31/07/2028

#### **5.1.4. Reconduction**

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmalig um weitere 2 Jahre, längstens bis 31.07.2030, zu verlängern.

#### **5.1.6. Informations générales**

##### **Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

#### **5.1.7. Marché public stratégique**

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

#### **5.1.9. Critères de sélection**

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 100,00

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: 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).

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel spécifique

Description du critère de sélection: 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:  $\geq 250.000$  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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 25,00

Critère: Sécurité de l'approvisionnement

Description du critère de sélection: 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

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 25,00

#### **Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:**

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

#### **5.1.10. Critères d'attribution**

**Critère:**

Type: Prix

Nom: Angebotspreis

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: Verhandlungspräsentation und/oder Konzeptvorstellung

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

**5.1.11. Documents de marché**

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Date limite de demande d'informations complémentaires: 07/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F/documents>

**Canal de communication ad hoc:**

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

**5.1.12. Conditions du marché public**

**Conditions de la procédure:**

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 22/05/2026

**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 15/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

**Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:**

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: 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.

**Conditions du marché:**

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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)

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

#### **5.1.15. Techniques**

##### **Accord-cadre:**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

##### **Informations sur le système d'acquisition dynamique:**

Pas de système d'acquisition dynamique

#### **5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours**

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: AOK Sachsen - Anhalt

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: AOK Sachsen - Anhalt

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: AOK Sachsen - Anhalt

Numéro d'enregistrement: DE258393558

Adresse postale: Lüneburger Str. 4

Ville: Magdeburg

Code postal: 39106

Subdivision pays (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

Pays: Allemagne

Point de contact: Justizariat/Vergabestelle

Adresse électronique: [katja.wartenberg@san.aok.de](mailto:katja.wartenberg@san.aok.de)

Téléphone: +49 3912878-45327

Télécopieur: +49 3912878-845327

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

Profil de l'acheteur: <http://www.dtv.de/Center>

#### Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

### 8.1. ORG-0002

Nom officiel: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Numéro d'enregistrement: t:022894990

Adresse postale: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Ville: Bonn

Code postal: 53113

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: [vk@bundeskartellamt.bund.de](mailto:vk@bundeskartellamt.bund.de)

Téléphone: +49 2289499-0

Télécopieur: +49 2289499-400

**Rôles de cette organisation:**

Organisation chargée des procédures de recours

**8.1. ORG-0003**

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83

Ville: Bonn

Code postal: 53119

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Téléphone: +49228996100

**Rôles de cette organisation:**

TED eSender

## Informations relatives à l'avis

---

Identifiant/version de l'avis: 2bbd5a2f-2fde-4421-ab91-c945f8fa8edf - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 15/04/2026 16:34:06 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 265102-2026

Numéro de publication au JO S: 75/2026

Date de publication: 17/04/2026