

367833-2026 - Nadmetanje

Njemačka – Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška – User Help Desk mit Field Service

OJ S 102/2026 29/05/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

E-pošta: public.sourcing@mita-consulting.de

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: User Help Desk mit Field Service

Opis: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Identifikacijska oznaka postupka: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Interna identifikacijska oznaka: KLH/2026/UHD

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253000 Usluge službe za pomoć i usluge podrške, 72260000

Usluge povezane s programskom podrškom, 72220000 Usluge sistemskog i tehničkog savjetovanja, 72253100 Usluge službe za pomoć, 72253200 Usluge sistemske podrške

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Zemlja: Njemačka

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: User Help Desk mit Field Service

Opis: 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).

Interna identifikacijska oznaka: KLH/2026/UHD

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253000 Usluge službe za pomoć i usluge podrške, 72260000 Usluge povezane s programskom podrškom, 72220000 Usluge sistemskog i tehničkog savjetovanja, 72253100 Usluge službe za pomoć, 72253200 Usluge systemske podrške

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Zemlja: Njemačka

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 4 Godine

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Tehničari ili tehnička tijela za obavljanje posla

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriterij: Certifikati neovisnih tijela o standardima osiguranja kvalitete

Opis kriterija odabira: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Es müssen mindestens 3 nach Art und Umfang vergleichbare Referenzen eingereicht werden. Vergleichbar ist das Projekt, wenn es sich mit der Bereitstellung, Implementierung und dem Betrieb eines User Help Desks und / oder eines Field Service beschäftigt. Die drei einzureichenden Referenzen müssen in ihrer Gesamtheit beide Bereiche abdecken, d. h. es müssen sowohl Referenzen zum User Help Desk als auch zum Field Service vorgelegt werden. 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 sich mit der Bereitstellung, Implementierung und dem Betrieb eines User Help Desks und / oder eines Field Service beschäftigt. Die drei einzureichenden Referenzen müssen in ihrer Gesamtheit beide Bereiche abdecken, d. h. es müssen sowohl Referenzen zum User Help Desk als auch zum Field Service vorgelegt werden. - 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.

Kriterij: Prosječni godišnji promet

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Upis u trgovački registar

Opis kriterija odabira: 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.

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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.

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 3

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. **Uvjeti nabave**

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 12/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Informacije koje se mogu dopuniti nakon roka za podnošenje:

Ovisno o volji kupca, svi nedostajući dokumenti povezani s ponuditeljem mogu se dostaviti kasnije.

Dodatne informacije: s. Anlage A.2

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. **Tehnike**

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. **Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)**

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):

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

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organizacije

8.1. **ORG-0001**

Službeno ime: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Registracijski broj: DE238487052

Grad: Otterndorf

Poštanski broj: 21762

Zemlja – podregija (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Zemlja: Njemačka

Kontaktna točka: MITA Consulting GmbH & Co.KG

E-pošta: public.sourcing@mita-consulting.de

Tel.: 052154376445

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. **ORG-0002**

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

Registracijski broj: t:04131153308

Grad: Lüneburg

Poštanski broj: 21339

Zemlja – podregija (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: vergabekammer@mw.niedersachsen

Tel.: 04131153308

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. **ORG-0003**

Službeno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijski broj: 0204:994-DOEVD-83

Grad: Bonn

Poštanski broj: 53119

Zemlja – podregija (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tel.: +49228996100

Uloge ove organizacije:

TED eSender

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:

c542d685-02a0-4f74-8927-a868212678f7-01

Glavni razlog promjene

:

Ažurirane informacije

Opis

:

Die Anforderungen im Kapitel 8 zu den Referenzen der Anlage A.2 waren missverständlich und wurden aktualisiert.

10.1. **Promjena**

Identifikator odjeljka: PROCEDURE

Opis promjena: Die Anforderungen im Kapitel 8 zu den Referenzen der Anlage A.2 waren missverständlich und wurden aktualisiert. Neue Anforderung lautet: Es müssen mindestens 3 nach Art und Umfang vergleichbare Referenzen eingereicht werden. Vergleichbar ist das Projekt, wenn es sich mit der Bereitstellung, Implementierung und dem Betrieb eines User

Help Desks und / oder eines Field Service beschäftigt. Die drei einzureichenden Referenzen müssen in ihrer Gesamtheit beide Bereiche abdecken, d. h. es müssen sowohl Referenzen zum User Help Desk als auch zum Field Service vorgelegt werden.

Datum izmjene dokumentacije o nabavi: 28/05/2026

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: f9616f21-f6a0-4eee-a97a-25ae7f42446e - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 28/05/2026 11:35:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački

Broj objave obavijesti: 367833-2026

Broj izdanja SL S-a: 102/2026

Datum objave: 29/05/2026