

265102-2026 - Verseny

Németország – Súlyegység- és támogatási szolgáltatások – User Help Desk

OJ S 75/2026 17/04/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: AOK Sachsen - Anhalt

E-mail-cím: katja.wartenberg@san.aok.de

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Regionális szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: User Help Desk

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 9f433106-3f21-421e-80a5-6f1e8d33199d

Belső azonosító: AOK SAN 2026-0013

Az eljárás típusa: Eljárást megindító felhívás előzetes közzétételével járó tárgyalásos / tárgyalásos

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72253000 Súlyegység- és támogatási szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 72253100 Súlyegység-szolgáltatások, 75000000 Közigazgatási, honvédelmi és társadalombiztosítási szolgáltatások, 72611000 Műszaki számítógép-támogatási szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Németország

Bárhely az adott országban

További információk: 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. Általános információk

További információk: #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 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 dtvp.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.dtv.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.

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

vgy -

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Hirdetmény

Pénzmosás vagy terrorizmus finanszírozása:

Csalás:

Az adófizetési kötelezettség megszegése:

A társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettség megszegése:

Szociális jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése:

Fizetéseketelenség:

Felszámoló által kezelt vagyon:

Üzleti tevékenység felfüggesztése:

A nemzeti törvények értelmében a csődhöz hasonló helyzet:

Súlyos szakmai kötelezettségszegés:

A verseny torzítását célzó megállapodás más gazdasági szereplőkkel:

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

Cím: User Help Desk

Leírás: 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),
Belső azonosító: AOK SAN 2026-0013

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72253000 Súlyegység- és támogatási szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 72253100 Súlyegység-szolgáltatások, 75000000 Közigazgatási, honvédelmi és társadalombiztosítási szolgáltatások, 72611000 Műszaki számítógép-támogatási szolgáltatások

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Németország

Bárhol az adott országban

További információk: 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. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 01/08/2026

Időtartam befejezésének dátuma: 31/07/2028

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 1

További információk a megújításról: Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmalig um weitere 2 Jahre, längstens bis 31.07.2030, zu verlängern.

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

Ebben a közbeszerzésben kis- és közép vállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 100,00

Kritérium: Bejegyzés a cégregisterbe

Kiválasztási kritérium leírása: aktuellen Handelsregisterauszug (Erstelldatum nicht vor dem 31.01.2026) Bei Nichtvorliegen eines HR-Auszug aufgrund der Unternehmensform ist ein gleichwertigen Nachweis herzureichen (z.B. Gewerbeanmeldung).

Kritérium: Releváns oktatási és szakmai képesítések

Kiválasztási kritérium leírása: 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.

Kritérium: Specifikus éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: 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: ≥ 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.

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 25,00

Kritérium: Szállításbiztonság

Kiválasztási kritérium leírása: 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

A követelmények az eljárás második szakaszába meghívandó jelentkezők kiválasztására vonatkoznak

Súlyozás (pontok, pontos): 25,00

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 3

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 3

Ez az eljárás több szakaszból áll. Minden szakaszban kiesik néhány résztvevő

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Angebotspreis

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 60

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Verhandlungspräsentation und/oder Konzeptvorstellung

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: német
Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 07/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F/documents>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

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

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

Eljárási feltételek:

Az ajánlattételi felhívás közzétételének becsült dátuma: 22/05/2026

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: német
Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 15/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A benyújtási határidő után megadható kiegészítő információk:

A vevő mérlegelése alapján az ajánlattevővel kapcsolatos összes dokumentum benyújtható egy későbbi időpontban.

További információk: 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.

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: 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)

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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.

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: AOK Sachsen - Anhalt

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: AOK Sachsen - Anhalt

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: AOK Sachsen - Anhalt

Regisztrációs szám: DE258393558

Postacím: Lüneburger Str. 4

Város: Magdeburg

Irányítószám: 39106

Ország alegysége (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

Ország: Németország

Kapcsolattartó pont: Justizariat/Vergabestelle

E-mail-cím: katja.wartenberg@san.aok.de

Telefonszám: +49 3912878-45327

Fax: +49 3912878-845327

Internetcím: <https://san.aok.de/>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.dtv.de/Center>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Regisztrációs szám: t:022894990

Postacím: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Város: Bonn

Irányítószám: 53113

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefonszám: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-400

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Regisztrációs szám: 0204:994-DOEVD-83

Város: Bonn

Irányítószám: 53119

Ország alegysége (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Ország: Németország

E-mail-cím: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefonszám: +49228996100

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 2bbd5a2f-2fde-4421-ab91-c945f8fa8edf - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 15/04/2026 16:34:06 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: német

A hirdetmény közzétételi száma: 265102-2026

HL S kiadás száma: 75/2026

A közzététel dátuma: 17/04/2026