

305594-2026 - Gara

Germania – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto – Managed Service Provider

OJ S 86/2026 05/05/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: LINK digital GmbH

E-mail: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Managed Service Provider

Descrizione: 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).

Identificativo della procedura: 46d25c14-d63e-4f04-83ba-4e6e9c6d812a

Identificativo interno: 03f4d75b-c2dd-4229-9d93-c7c1d2021914

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Verhandlungsverfahren mit vorgeschalteten Teilnahmewettbewerb

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto, 72253200 Servizi di assistenza sistemi, 72300000 Servizi di elaborazione dati, 72600000 Servizi di consulenza e assistenza informatica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Germania

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: See documentation

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 0,01 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.5. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 2

Condizioni contrattuali:

Numero massimo di lotti per i quali può essere aggiudicato un appalto a un offerente: 2

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Los 1 – Onsite Support

Descrizione: 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.

Identificativo interno: db10c312-c915-4ea2-b5e0-13b1d152112d

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72600000 Servizi di consulenza e assistenza informatica

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Germania

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: See documentation

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 0,01 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Lösungsdokument Leistungsschein

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 1

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Lösungsdokument Transition

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Erfüllung Rahmenvertrag

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 3

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Angebotswertungspreis

Descrizione: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 4

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, alcuni documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Ausschreibungsunterlagen

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: siehe Ausschreibungsunterlagen

Accordo finanziario: gemäß Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Vergabekammer Nordbayern

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer Nordbayern

Informazioni sui termini per il riesame: gemäß Angebotsbedingungen

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : LINK digital GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Vergabekammer Nordbayern

5.1. Lotto: LOT-0002

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: b5bd7f7e-7bc3-48ad-a0f9-2bcd789a37e5

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza, 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto, 72300000 Servizi di elaborazione dati

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Germania

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: See documentation

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 0,01 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

Informazioni supplementari: #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Lösungsdokument Leistungsschein

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 1

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Lösungsdokument Transition

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Erfüllung Rahmenvertrag

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 3

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Angebotswertungspreis

Descrizione: Angebotswertungspreis gemäß Preisblatt.

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 4

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://s2c.mercell.com/today/210045>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, alcuni documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: siehe Ausschreibungsunterlagen

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: siehe Ausschreibungsunterlagen

Accordo finanziario: siehe Ausschreibungsunterlagen

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Vergabekammer Nordbayern

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer Nordbayern

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : LINK digital GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Vergabekammer Nordbayern

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: LINK digital GmbH

Numero di registrazione: HRB17500

Indirizzo postale: Friedrichstraße 10a

Località: Würzburg

Codice postale: 97082

Suddivisione del paese (NUTS): Würzburg, Kreisfreie Stadt (DE263)

Paese: Germania

Referente: Thomas Ramsauer

E-mail: thomas.ramsauer.extern@link-digital.de

Telefono: +49 1635440433

Indirizzo internet: <https://link-digital.de/>

Profilo del committente: <https://s2c.mercell.com/buyer/60915>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Vergabekammer Nordbayern

Numero di registrazione: 09-0358002-61

Indirizzo postale: Promenade 27

Località: Ansbach

Codice postale: 91522

Suddivisione del paese (NUTS): Ansbach, Kreisfreie Stadt (DE251)

Paese: Germania

E-mail: vergabekammer.nordbayern@reg-mfr.bayern.de

Telefono: +499851530

Fax: +49981531456

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83

Località: Bonn

Codice postale: 53119

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

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

Telefono: +49228996100

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 47a71edb-40c1-4164-9923-0bee848e16bd - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 30/04/2026 14:53:46 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 30/04/2026 15:05:55 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 305594-2026

Numero dell'edizione della GU S: 86/2026

Data di pubblicazione: 05/05/2026