

367833-2026 - Konkursas

Vokietija – IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos – User Help Desk mit Field Service

OJ S 102/2026 29/05/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

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

Pirkėjo teisinė forma: Valstybinė įmonė

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Sveikata

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: User Help Desk mit Field Service

Aprašymas: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Procedūros identifikatorius: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Vidaus identifikatorius: KLH/2026/UHD

Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72253000 Pagalbos vartotojui ir darbo palaikymo paslaugos, 72260000 Su programine įranga susijusios paslaugos, 72220000 Sistemų ir techninės konsultacinės paslaugos, 72253100 Pagalbos vartotojui paslaugos, 72253200 Sistemų palaikymo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Šalis: Vokietija

2.1.4. Bendra informacija

Papildoma informacija: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

vgv -

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: User Help Desk mit Field Service

Aprašymas: 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).

Vidaus identifikatorius: KLH/2026/UHD

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72253000 Pagalbos vartotojui ir darbo palaikymo paslaugos, 72260000 Su programine įranga susijusios paslaugos, 72220000 Sistemų ir techninės konsultacinės paslaugos, 72253100 Pagalbos vartotojui paslaugos, 72253200 Sistemų palaikymo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Šalis: Vokietija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 4 Metai

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne
Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Vidutinė metinė darbo jėga

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Technikai ar techninės organizacijos darbai atlikti

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Kokybės kontrolės institutų sertifikatai

Atrankos kriterijaus aprašymas: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriterijus: Nepriklausomų institucijų sertifikatai apie kokybės užtikrinimo standartus

Atrankos kriterijaus aprašymas: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Vidutinis metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Profesionali rizikos draudimo polisas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Įrašymas į prekybos registrą

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Kiti ekonominiai ar finansiniai reikalavimai

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 3

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviena etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Ad hoc ryšių kanalas:

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

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

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyviai gali pateikti daugiau kaip vieną pasiūlymą: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 12/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos

laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Informacija, kurią galima papildyti po pateikimo termino:

Pirkėjo nuožiūra, visi trūkstami su konkurso dalyviais susiję dokumentai gali būti pateikti vėliau.

Papildoma informacija: s. Anlage A.2

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

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

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Registracijos numeris: DE238487052

Miestas: Otterndorf

Pašto kodas: 21762

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Šalis: Vokietija

Ryšių centras: MITA Consulting GmbH & Co.KG

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

Telefono numeris: 052154376445

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

8.1. ORG-0002

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

Registracijos numeris: t:04131153308

Miestas: Lüneburg

Pašto kodas: 21339

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Šalis: Vokietija

E. paštas: vergabekammer@mw.niedersachsen

Telefono numeris: 04131153308

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijos numeris: 0204:994-DOEVD-83

Miestas: Bonn

Pašto kodas: 53119

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Šalis: Vokietija

E. paštas: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefono numeris: +49228996100

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista

:

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

Pagrindinė pakeitimo priežastis

:

Atnaujinta informacija

Aprašymas

:

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

10.1. Pakeitimas

Skirsnio identifikatorius: PROCEDURE

Pakeitimų aprašymas: 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.

Pirkimo dokumentai buvo pakeisti: 28/05/2026

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: f9616f21-f6a0-4eee-a97a-25ae7f42446e - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 28/05/2026 11:35:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 367833-2026

OL S numeris: 102/2026

Paskelbimo data: 29/05/2026