

## 297207-2026 - Mededinging

Duitsland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning – User Help Desk mit Field Service

OJ S 84/2026 30/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling  
Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

E-mail: [public.sourcing@mita-consulting.de](mailto:public.sourcing@mita-consulting.de)

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: User Help Desk mit Field Service

Beschrijving: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Identificatiecode van de procedure: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Interne identificatiecode: KLH/2026/UHD

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 72260000

Diensten in verband met software, 72220000 Systeem- en technisch advies, 72253100

Helpdeskdiensten, 72253200 Systeemondersteuningsdiensten

##### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Land: Duitsland

##### 2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

**Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

vgv -

##### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

### 5. Perceel

---

## 5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: User Help Desk met Field Service

Beschrijving: 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).

Interne identificatiecode: KLH/2026/UHD

### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 72260000

Diensten in verband met software, 72220000 Systeem- en technisch advies, 72253100

Helpdeskdiensten, 72253200 Systeemondersteuningsdiensten

### 5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Land: Duitsland

### 5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 4 Jaren

### 5.1.6. Algemene informatie

**Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

### 5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

### 5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectie criterium: Eigenerklaring 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.

Criterium: Technici of technische instanties om het werk uit te voeren

Beschrijving van het selectie criterium: 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.

Criterium: Certificaten van kwaliteitscontrole-instituten

Beschrijving van het selectie criterium: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Criterium: Certificaten van onafhankelijke instanties over kwaliteitsborgingsnormen

Beschrijving van het selectie criterium: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Es müssen mindestens 3 nach Art und Umfang vergleichbare Referenzen eingereicht werden. Vergleichbar ist das Projekt wenn es sich mit der Bereitstellung, Implementierung und Betrieb eines User Help Desks mit Field Service beschäftigt. 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 die Bereitstellung, Implementierung und Betrieb eines User Help Desks mit Field Service umfasst - 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.

Criterium: Gemiddelde jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriteria: Eigenverklaring tot 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.

Criteria: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectiecriteria: 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.

Criteria: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectiecriteria: 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.

Criteria: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectiecriteria: 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.

**Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:**

Minimaal aantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

**5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

**Ad-hoccommunicatiekanaal:**

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

**5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

**Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:**

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen alle ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

Aanvullende informatie: s. Anlage A.2

**Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

#### **5.1.15. Technieken**

**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

**Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

#### **5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

## **8. Organisaties**

---

### **8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Registratienummer: DE238487052

Stad: Otterndorf

Postcode: 21762

Onderverdeling land (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Land: Duitsland

Contactpunt: MITA Consulting GmbH & Co.KG

E-mail: [public.sourcing@mita-consulting.de](mailto:public.sourcing@mita-consulting.de)

Telefoon: 052154376445

**Rollen van deze organisatie:**

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

#### 8.1. ORG-0002

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

Registratienummer: t:04131153308

Stad: Lüneburg

Postcode: 21339

Onderverdeling land (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Land: Duitsland

E-mail: [vergabekammer@mw.niedersachsen](mailto:vergabekammer@mw.niedersachsen)

Telefoon: 04131153308

##### **Rollen van deze organisatie:**

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

#### 8.1. ORG-0003

Officiële naam: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registratienummer: 0204:994-DOEVD-83

Stad: Bonn

Postcode: 53119

Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Duitsland

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefoon: +49228996100

##### **Rollen van deze organisatie:**

TED eSender

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: c542d685-02a0-4f74-8927-a868212678f7 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 29/04/2026 09:37:50 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 297207-2026

Nummer uitgave PB S: 84/2026

Datum van bekendmaking: 30/04/2026