751090-2026 - Mededinging

Duitsland – Helpdesk- en ondersteuningsdiensten – Helpdesk-Service
OJ S 210/2026 29/10/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
E-mail: vergabestelle@dpma.de
Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst: Economische zaken

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Helpdesk-Service
Beschrijving: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.
Identificatiecode van de procedure: 80fd6119-22b8-489f-a860-8b9ea1d79064
Interne identificatiecode: BUL 56/25
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: München
Onderverdeling land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Duitsland

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU
vgv -

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden: Die Bieter müssen angeben, dass die Ausschlussgründe gem. § 123 und § 124 GWB nicht vorliegen. Der Nachweis erfolgt im Wege der Eigenerklärung. Vgl. Ergänzend Datei "Eigenerklärung & Angebotsschreiben".

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Helpdesk-Service
Beschrijving: Der Vertragsgegenstand umfasst die Bereitstellung von Serviceleistungen zum Betrieb des Helpdesk beim Auftraggeber am Standort München für die Dauer von 48 Monaten (Grundlaufzeit). Die Leistungen des Helpdesk bestehen im Wesentlichen aus dem 1st-Level Support, der Nutzung und Pflege des Knowledge Managements, dem Auftraggeber-spezifischen Servicecall-Management sowie weiterer Helpdesk-spezifischer Aufgaben aus dem IT-Bereich für über 2.800 Anwender.
Interne identificatiecode: BUL 56/25

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten
Opties:
Beschrijving van de opties: Der Auftraggeber hat das Recht, die Leistungsdauer um bis zu zwölf Monate über die Grundlaufzeit hinaus zu verlängern. Die Ausübung des Verlängerungsrechts erfolgt durch einseitige Erklärung des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer dabei die Verlängerung und deren Laufzeit jeweils drei Monate vor Ablauf der Grundlaufzeit bzw. der verlängerten Laufzeit in Textform anzuzeigen.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: München
Onderverdeling land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Duitsland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:
Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in inschrijving
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: Gemiddelde jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriterium: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit - Bieter haben den Gesamtumsatz der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre anzugeben. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn die drei vom Bieter gemäß Eigenerklärung angegebenen Jahresumsätze im Durchschnitt mindestens 1.400.000 € netto entsprechen. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben “. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten
Beschrijving van het selectiecriterium: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Angabe von mindestens drei geeigneten Referenzen durch Eigenerklärung über früher ausgeführte Dienstleistungsaufträge der letzten drei Kalenderjahre. Eine Referenz ist geeignet, wenn die vom Bieter im Referenzauftrag erbrachte Leistung eine oder mehrere der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdeckt. Eine Referenz muss dabei nicht alle der nachfolgend beschriebenen fünf Leistungsbereiche abdecken. Jeder Leistungsbereich muss aber mindestens durch eine Referenz vollständig abgedeckt werden. • Leistungsbereich 1: Annahme von Störungsmeldungen und Service-Anfragen von Anwendern • Leistungsbereich 2: Ticket-Erstellung in einem Ticketsystem • Leistungsbereich 3: Dokumentation /Kategorisierung/Priorisierung von Tickets • Leistungsbereich 4: Weiterleitung von Tickets an 2nd- bzw. 3rd-Level Support • Leistungsbereich 5: Eigenlösung von Tickets Eine Referenz ist zudem nur dann geeignet, wenn der Referenzauftrag vertragsgemäß ausgeführt wurde und der Referenzauftraggeber bei einer etwaigen Überprüfung der angegebenen Referenz die vertragsgemäße Leistungserbringung bestätigen kann. Eine Pflicht des Auftraggebers zur Überprüfung der Referenz besteht nicht. Soweit es sich nicht um einen laufenden Referenzauftrag handelt, muss das Ende des Referenzauftrages innerhalb der letzten drei Kalenderjahre liegen. Für die Angabe der Referenzen ist das Formular „Referenzen“ zu nutzen. Dabei ist für jeden Referenzauftrag ein eigenes Formular auszufüllen, so dass mindestens drei Formulare einzureichen sind.

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand
Beschrijving van het selectiecriterium: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit - Gefordert wird eine Eigenerklärung über die durchschnittliche jährliche Beschäftigtenanzahl des Bieters im Tätigkeitsbereich des Auftrages (Betreiben eines Helpdesk) oder vergleichbarer Leistungen (z.B. reiner 1st Level-Support) in den letzten drei Kalenderjahren. Sollte die durchschnittliche Zahl der Beschäftigten, welche im Tätigkeitsbereich des Auftrags tätig gewesen sind, nicht genau ermittelt werden können, ist jeweils eine durchschnittliche Zahl der Beschäftigten anzugeben, die mindestens in dem betreffenden Kalenderjahr in allen der vorgenannten Bereiche tätig gewesen sind. Der Wert ist dann entsprechend zu kennzeichnen. Das Eignungskriterium ist erfüllt, wenn der Bieter in den letzten drei Kalenderjahren im Durchschnitt mindestens über 10 Beschäftigte verfügte, die im Tätigkeitsbereich des Auftrages oder für vergleichbare Leistungen eingesetzt wurden. Die Eigenerklärung erfolgt durch Angabe auf dem Formblatt „Eigenerklärung & Angebotsschreiben“. Dieses Formblatt muss der Bieter bei der Angebotsabgabe einreichen.

5.1.10. Gunningscriteria

Beschrijving van de methode die moet worden gebruikt als de weging niet aan de hand van criteria kan worden uitgedrukt: Zuschlagskriterien sind zum einen der aus den Angebotspreisen ermittelte Bewertungspreis (vgl. Kapitel 6.1), der in Preispunkte umgerechnet wird (vgl. Kapitel 6.2), zum anderen aus dem Leistungskriterium „Erfahrung“, das mit Leistungspunkten bewertet wird (vgl. Kapitel 6.3). Das Leistungskriterium „Erfahrung“ besteht aus vier Unterkriterien, nämlich zum einen die Erfahrung mit der Führung eines

Betriebshandbuchs, der Erfahrung mit OMNITRACKER, der Erfahrung mit der Pflege einer Intranetseite sowie der Erfahrung mit der Pflege einer Internetseite. Auf Grundlage der erreichten Preis- und Leistungspunkte wird das wirtschaftlichste Angebot ermittelt (vgl. Kapitel 6.4). Der Bewertungspreis wird dabei mit 30% und das Leistungskriterium „Erfahrung“ mit 70% gewichtet.

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Toegang tot bepaalde aanbestedingsstukken is beperkt
Rechtvaardiging voor het beperken van de toegang tot bepaalde aanbestedingsstukken: Bescherming van bijzonder gevoelige informatie
Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits
Informatie over beperkt toegankelijke documenten is beschikbaar op: https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:
Een veiligheidsmachtiging is vereist
Beschrijving: Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen bedingen Tätigkeiten, die künftig dem Geheimschutz oder dem Sabotageschutz unterliegen können. Das vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzte Personal muss auf Anforderung durch den Auftraggeber einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung („Ü2“) nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz Grundlage des § 9 Abs. 1 Nr. 1 SÜG bzw. § 9 Abs. 1 Nr. 2 SÜG oder Abs. 1 Nr. 3 SÜG unterziehen. Soweit eine Sicherheitsüberprüfung aus Gründen des Geheimschutzes oder des Sabotageschutzes erforderlich ist für bestehendes und neu eingestelltes Personal, das im Zusammenhang mit der Auftragsausführung eingesetzt wird, unverzüglich eine Sicherheitsüberprüfung durchzuführen. Personal, das die Sicherheitsüberprüfung nicht besteht, ist unverzüglich zu ersetzen. Die Abgabe einer Verpflichtungserklärung nach § 4 Verschlusssachenanweisung (VSA) ist obligatorisch. Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.
Voorwaarden voor indiening:
Elektronische indiening: Vereist
Adres voor indiening: https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939
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: Toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 30/11/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 2 Maanden
Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:
Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen sommige ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.
Aanvullende informatie: Unterlagen können in den Grenzen des § 56 Abs. 2 VgV nachgefordert werden.
Voorwaarden van het contract:
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma’s voor maatwerkbedrijven: Neen
Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: Der Auftraggeber ist verpflichtet, ein Informationssicherheits-Managementsystem nach BSI-Standard 200-1 bis 200-3 umzusetzen (UP-Bund-2017). Die hieraus folgenden Plichten für den Auftragnehmer ergeben sich insbesondere aus Kapitel 1.10 der Anlage 1 zum Vertrag (Leistungsbeschreibung). Die Vertrags-Anlage 3 (Übersicht Hardware und Software) wird nicht frei veröffentlicht, sondern nur gegen Abgabe einer Verschwiegenheitserklärung übermittelt.
Elektronische facturering: Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:
Geen raamovereenkomst
Informatie over het dynamische aankoopsysteem:
Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt
Informatie over de termijnen voor beroep: Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Abs. 6 GWB 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. 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 § 134 Abs. 2 GWB 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. Diese Regelungen zur Unzulässigkeit gelten nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Abs. 1 Nr. 2 GWB. § 134 Abs. 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

8. Organisaties

8.1. ORG-0000

Officiële naam: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes
Registratienummer: 9910308320
Postadres: Zweibrückenstraße 12
Stad: München
Postcode: 80331
Onderverdeling land (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)
Land: Duitsland
Contactpunt: Vergabestelle
E-mail: vergabestelle@dpma.de
Telefoon: 000
Internetadres: https://www.dpma.de
Rollen van deze organisatie:
Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt
Registratienummer: 022894990
Stad: Bonn
Postcode: 53123
Onderverdeling land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Duitsland
E-mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Internetadres: www.bundeskartellamt.de
Rollen van deze organisatie:
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

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
Telefoon: +49228996100
Rollen van deze organisatie:
TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 6e146bc2-b1c4-4af2-9b5a-8ef9dfb26a2a - 07
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 27/10/2026 15:15:41 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits
Publicatienummer aankondiging: 751090-2026
Nummer uitgave PB S: 210/2026
Datum van bekendmaking: 29/10/2026