

265102-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de apoio e de help-desk – User Help Desk

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: AOK Sachsen - Anhalt

Correio eletrónico: katja.wartenberg@san.aok.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: User Help Desk

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 9f433106-3f21-421e-80a5-6f1e8d33199d

Identificador interno: AOK SAN 2026-0013

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72253100 Serviços de help-desk, 75000000 Serviços relacionados com a administração pública, a defesa e a segurança social, 72611000 Serviços de assistência técnica informática

2.1.2. Local de execução

País: Alemanha

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: 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. Informações gerais

Informações adicionais: #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.dtv.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.

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vqv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo:

Fraude:

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos:

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social:

Violação das obrigações no domínio da legislação social:

Insolvência:

Ativos sob gestão por um liquidatário:

Atividades suspensas:

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional:

Falta profissional grave:

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: User Help Desk

Descrição: 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),
Identificador interno: AOK SAN 2026-0013

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72253100 Serviços de help-desk, 75000000 Serviços relacionados com a administração pública, a defesa e a segurança social, 72611000 Serviços de assistência técnica informática

5.1.2. Local de execução

País: Alemanha

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: 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. Duração estimada

Data de início: 01/08/2026

Data de fim da duração: 31/07/2028

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmalig um weitere 2 Jahre, längstens bis 31.07.2030, zu verlängern.

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 100,00

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: aktuellen Handelsregistrauszug (Erstelldatum nicht vor dem 31.01.2026) Bei Nichtvorliegen eines HR-Auszug aufgrund der Unternehmensform ist ein gleichwertigen Nachweis herzureichen (z.B. Gewerbeanmeldung).

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento anual específico

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 25,00

Critério: Segurança do fornecimento

Descrição do critério de seleção: 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

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (pontos, valor exato): 25,00

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 3

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Angebotspreis

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Verhandlungspräsentation und/oder Konzeptvorstellung

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Prazo para solicitar informações adicionais: 07/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:

Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 22/05/2026

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 15/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: 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.

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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)

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: AOK Sachsen - Anhalt

Organização que recebe pedidos de participação: AOK Sachsen - Anhalt

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: AOK Sachsen - Anhalt

Número de registo: DE258393558

Endereço postal: Lüneburger Str. 4

Cidade: Magdeburg

Código postal: 39106

Subdivisão do país (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Justizariat/Vergabestelle

Correio eletrónico: katja.wartenberg@san.aok.de

Telefone: +49 3912878-45327

Fax: +49 3912878-845327

Endereço Internet: <https://san.aok.de/>

Perfil do adquirente: <http://www.dtv.de/Center>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Número de registo: t:022894990

Endereço postal: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Cidade: Bonn

Código postal: 53113

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vk@bundeskartellamt.bund.de

Telefone: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-400

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

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

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 2bbd5a2f-2fde-4421-ab91-c945f8fa8edf - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 15/04/2026 16:34:06 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 265102-2026

N.º de edição do JO S: 75/2026

Data de publicação: 17/04/2026