

367833-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio – User Help Desk mit Field Service

OJ S 102/2026 29/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Correio eletrónico: public.sourcing@mita-consulting.de

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: User Help Desk mit Field Service

Descrição: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Identificador do procedimento: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Identificador interno: KLH/2026/UHD

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): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

Classificação adicional (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 72260000 Serviços relacionados com software, 72220000 Serviços de consultoria técnica e em matéria de sistemas, 72253100 Serviços de help-desk, 72253200 Serviços de apoio a sistemas

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: User Help Desk mit Field Service

Descrição: 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).

Identificador interno: KLH/2026/UHD

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

Classificação adicional (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 72260000 Serviços relacionados com software, 72220000 Serviços de consultoria técnica e em matéria de sistemas, 72253100 Serviços de help-desk, 72253200 Serviços de apoio a sistemas

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Anos

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: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Certificados por institutos de controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Critério: Certificados por entidades independentes sobre padrões de garantia de qualidade

Descrição do critério de seleção: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl. Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: 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.

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

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

5.1.11. Documentos do concurso

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

Prazo para solicitar informações adicionais: 15/05/2026 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/CXP4Y1MM9HQ/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

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: 12/06/2026 12:00:00 (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: s. Anlage A.2

Condições do contrato:

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

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

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

Organização que recebe pedidos de participação: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Número de registo: DE238487052

Cidade: Otterndorf

Código postal: 21762

Subdivisão do país (NUTS): Cuxhaven (DE932)

País: Alemanha

Ponto de contacto: MITA Consulting GmbH & Co.KG

Correio eletrónico: public.sourcing@mita-consulting.de

Telefone: 052154376445

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

Número de registo: t:04131153308

Cidade: Lüneburg

Código postal: 21339

Subdivisão do país (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@mw.niedersachsen

Telefone: 04131153308

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos 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

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar

:

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

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

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

10.1. Alteração

Identificador da secção: PROCEDURE

Descrição das alterações: 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.

Os documentos do concurso foram alterados em: 28/05/2026

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f9616f21-f6a0-4eee-a97a-25ae7f42446e - 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: 28/05/2026 11:35:00 (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: 367833-2026

N.º de edição do JO S: 102/2026

Data de publicação: 29/05/2026