

265102-2026 - Procedură concurențială

Germania – Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență – User Help Desk

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: AOK Sachsen - Anhalt

E-mail: katja.wartenberg@san.aok.de

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: User Help Desk

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 9f433106-3f21-421e-80a5-6f1e8d33199d

Identificator intern: AOK SAN 2026-0013

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 75000000 Servicii de administrație publică, de apărare și de asigurări sociale, 72611000 Servicii de asistență tehnică informatică

2.1.2. Locul de executare

Țara: Germania

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: 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. Informații generale

Informații suplimentare: #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 dtpv.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.dtpv.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.

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului:

Frauda:

Încălcarea obligației de plată a impozitelor:

Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale:

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale:

Insolvență:

Active administrate de lichidator:

Activitățile economice sunt suspendate:

Situații similare, în temeiul legislației naționale, cum ar fi falimentul:

Abaterea profesională gravă:

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: User Help Desk

Descriere: 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),
Identificator intern: AOK SAN 2026-0013

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 75000000 Servicii de administrație publică, de apărare și de asigurări sociale, 72611000 Servicii de asistență tehnică informatică

5.1.2. Locul de executare

Țara: Germania

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: 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. Durata estimată

Data începerii: 01/08/2026

Data de sfârșit a duratei: 31/07/2028

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 1

Alte informații despre reînnoire: Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmalig um weitere 2 Jahre, längstens bis 31.07.2030, zu verlängern.

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 100,00

Criteriu: Înregistrare într-un registru comercial

Descrierea criteriului de selecție: aktuellen Handelsregisterauszug (Erstelldatum nicht vor dem 31.01.2026) Bei Nichtvorliegen eines HR-Auszug aufgrund der Unternehmensform ist ein gleichwertigen Nachweis herzureichen (z.B. Gewerbeanmeldung).

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriu: Cifra de afaceri specifică anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 25,00

Criteriu: Securitatea aprovizionării

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (puncte, valoare exactă): 25,00

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Angebotspreis

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Verhandlungspräsentation und/oder Konzeptvorstellung

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 07/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YRAMF8F/documents>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condițiile procedurii:

Data estimată de trimitere a invitațiilor de depunere a ofertelor: 22/05/2026

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 15/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Informații care pot fi completate după termenul-limită de depunere:

La latitudinea cumpărătorului, toate documentele lipsă legate de ofertant pot fi depuse ulterior.

Informații suplimentare: 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.

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: 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)

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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.

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: AOK Sachsen - Anhalt

Organizația care primește cererile de participare: AOK Sachsen - Anhalt

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: AOK Sachsen - Anhalt

Număr de înregistrare: DE258393558

Adresă poștală: Lüneburger Str. 4

Localitate: Magdeburg

Cod poștal: 39106

Subdiviziunea țării (NUTS): Magdeburg, Kreisfreie Stadt (DEE03)

Țara: Germania

Punct de contact: Justizariat/Vergabestelle

E-mail: katja.wartenberg@san.aok.de

Telefon: +49 3912878-45327

Fax: +49 3912878-845327

Adresa de internet: <https://san.aok.de/>

Profilul achizitorului: <http://www.dtyp.de/Center>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Vergabekammern des Bundes beim Bundeskartellamt

Număr de înregistrare: t:022894990

Adresă poștală: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53113

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

E-mail: yk@bundeskartellamt.bund.de

Telefon: +49 2289499-0

Fax: +49 2289499-400

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Număr de înregistrare: 0204:994-DOEVD-83

Localitate: Bonn

Cod poștal: 53119

Subdiviziunea țării (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Țara: Germania

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 2bbd5a2f-2fde-4421-ab91-c945f8fa8edf - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 15/04/2026 16:34:06 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 265102-2026

Numărul ediției JO S: 75/2026

Data publicării: 17/04/2026