

## 367833-2026 - Súťaž

**Nemecko – Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora – User Help Desk mit Field Service**

**OJ S 102/2026 29/05/2026**

**Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -**

**Oznámenie o zmene**

**Služby**

### 1. Kupujúci

---

#### 1.1. Kupujúci

Úradný názov: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

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

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejný podnik

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

### 2. Postup

---

#### 2.1. Postup

Názov: User Help Desk mit Field Service

Opis: User Help Desk (UHD) mit Field Service

Identifikátor postupu: 56907725-e5d2-48f7-9223-05d2c90cb55d

Interný identifikátor: KLH/2026/UHD

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

##### 2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72253000 Poradenské prezenčné (nápoveda) a podporné služby , 72260000 Služby súvisiace so softvérom, 72220000 Systémové a technické poradenstvo, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 72253200 Systémové podporné služby

##### 2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Krajina: Nemecko

##### 2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: #Bekanntmachungs-ID: CXP4Y1MM9HQ#

**Právny základ:**

Smernica 2014/24/EÚ

vgv -

##### 2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

### 5. Časť

---

## 5.1. Časť: LOT-0001

Názov: User Help Desk mit Field Service

Opis: 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).

Interný identifikátor: KLH/2026/UHD

### 5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72253000 Poradenské prezenčné (nápoveda) a podporné služby , 72260000 Služby súvisiace so softvérom, 72220000 Systémové a technické poradenstvo, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 72253200 Systémové podporné služby

### 5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Krajina: Nemecko

### 5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 4 Roky

### 5.1.6. Všeobecné informácie

**Vyhradená účasť:**

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): nie

#### **5.1.7. Strategické verejné obstarávanie**

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

#### **5.1.9. Kritériá výberu**

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Priemerný ročný počet pracovníkov

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Technici alebo technické orgány na vykonanie práce

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Certifikáty od inštitútov pre kontrolu kvality

Popis výberového kritéria: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl.

Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kritérium: Certifikáty od nezávislých orgánov o normách zabezpečenia kvality

Popis výberového kritéria: Unternehmenszertifizierungen ISO 27001 (inkl.

Nachweiserbringung) ISO 9001 (inkl. Nachweiserbringung)

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Priemerný ročný obrat

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Registrácia v obchodnom registri

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Iné ekonomické alebo finančné požiadavky

Popis výberového kritéria: 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.

**Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:**

Minimálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

#### **5.1.11. Súťažné podklady**

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 15/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.dtvp.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ/documents>

**Ad hoc komunikačný kanál:**

#### 5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

##### Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4Y1MM9HQ>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 12/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

##### Informácie, ktoré možno doplniť po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk:

Podľa uváženia kupujúceho sa môžu všetky chýbajúce dokumenty týkajúce sa uchádzača predložiť neskôr.

Doplňujúce informácie: s. Anlage A.2

##### Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

#### 5.1.15. Techniky

##### Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

##### Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

#### 5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

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

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania:

Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Vergabekammer Niedersachsen beim Nds. Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Bauen

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

## 8. Organizácie

---

### 8.1. ORG-0001

Úradný názov: Krankenhaus Land Hadeln Otterndorf gGmbH

Registračné číslo: DE238487052

Mesto: Otterndorf

PSČ: 21762

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Cuxhaven (DE932)

Krajina: Nemecko

Kontaktné miesto: MITA Consulting GmbH & Co.KG

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

Telefón: 052154376445

##### Roly tejto organizácie:

Kupujúci

#### 8.1. **ORG-0002**

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

Registračné číslo: t:04131153308

Mesto: Lüneburg

PSČ: 21339

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)

Krajina: Nemecko

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

Telefón: 04131153308

##### **Roly tejto organizácie:**

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

#### 8.1. **ORG-0003**

Úradný názov: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registračné číslo: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

PSČ: 53119

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Krajina: Nemecko

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

Telefón: +49228996100

##### **Roly tejto organizácie:**

TED eSender

## 10. Zmena

---

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

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

Hlavný dôvod zmeny

:

Aktualizované informácie

Opis

:

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

#### 10.1. **Zmena**

Identifikátor oddielu: PROCEDURE

Opis zmien: 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.

Súťažné podklady boli zmenené dňa: 28/05/2026

## Informácie o oznámení

---

Identifikátor/verzia oznámenia: f9616f21-f6a0-4eee-a97a-25ae7f42446e - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 28/05/2026 11:35:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 367833-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 102/2026

Dátum uverejnenia: 29/05/2026