

751090-2026 - Javni razpis

Nemčija – Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve – Helpdesk-Service

OJ S 210/2026 29/10/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

E-naslov: vergabestelle@dpma.de

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Gospodarske zadeve

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: Helpdesk-Service

Opis: 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.

Identifikator postopka: 80fd6119-22b8-489f-a860-8b9ea1d79064

Notranji identifikator: BUL 56/25

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom

2.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: München

Podregija države (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Država: Nemčija

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

vgr -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

Kršitev obveznosti, določenih na podlagi izključno nacionalnih razlogov za izključitev: 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. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: Helpdesk-Service

Opis: 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.

Notranji identifikator: BUL 56/25

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Mesto: München

Podregija države (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Država: Nemčija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 48 Meseci

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Razpisna zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Povprečni letni promet

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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 Referenzbeauftragte 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.

Merilo: Povprečna letna delovna sila

Opis merila za izbor: 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. Merila za oddajo javnega naročila

Opis metode, ki jo je treba uporabiti, če se ponderiranje ne more izraziti z merili:

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. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Dostop do nekaterih dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila je omejen
Obrazložitev za omejitve dostopa do nekaterih dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:
Zaščita posebej občutljivih informacij
Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina
Informacije o zaupnih dokumentih so na voljo na: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji postopka:

Zahtevano je varnostno preverjanje

Opis: 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.

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.evergabe-online.de/tenderdetails.html?id=884939>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Dovoljeno

Rok za prejem ponodb: 30/11/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 2 Meseci

Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:

Po presoji kupca se lahko nekateri manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.
Dodatne informacije: Unterlagen können in den Grenzen des § 56 Abs. 2 VgV nachgefordert werden.

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščenega zaposlovanja: Ne
Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: da

Dodatne informacije o sporazumu o nerazkrivanju podatkov: Der Auftraggeber ist verpflichtet, ein Informationssicherheits-Managementsystem nach BSI-Standard 200-1 bis 200-3 umzusetzen (UP-Bund-2017). Die hieraus folgenden Pflichten 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.

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

Informacije o rokih za revizijo: 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.

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

8. Organizacije

8.1. ORG-0000

Uradno ime: Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz, diese vertreten durch die Präsidentin des Deutschen Patent- und Markenamtes

Registrska številka: 9910308320

Poštni naslov: Zweibrückenstraße 12

Mesto: München

Poštna številka: 80331

Podregija države (NUTS): München, Kreisfreie Stadt (DE212)

Država: Nemčija

Kontaktna točka: Vergabestelle

E-naslov: vergabestelle@dpma.de

Tel.: 000

Spletni naslov: <https://www.dpma.de>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Vergabekammer des Bundes beim Kartellamt

Registrska številka: 022894990

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53123

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

E-naslov: vk@bundeskartellamt.bund.de

Spletni naslov: www.bundeskartellamt.de

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53119

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49228996100

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 6e146bc2-b1c4-4af2-9b5a-8ef9dfb26a2a - 07

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 27/10/2026 15:15:41 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina

Številka objave obvestila: 751090-2026

