

703686-2026 - Ergebnis

Deutschland – Help-Desk und Unterstützungsdienste – Computer-Hotline

OJ S 197/2026 12/10/2026

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Der Präsident des Landtags Nordrhein-Westfalen

E-Mail: vergabe@landtag.nrw.de

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Computer-Hotline

Beschreibung: Die Verwaltung des Landtags Nordrhein Westfalen ist Dienstleisterin für das Parlament. Sie stellt den reibungslosen Ablauf des parlamentarischen Betriebes sicher und schafft die organisatorischen, personellen und technischen Voraussetzungen für die Arbeit der Abgeordneten des Landtags. Die Verwaltung hat die Aufgabe, die Abgeordneten sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fraktionen sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Die IT stellt für die über 2000 Nutzerinnen und Nutzer eine moderne IT-Infrastruktur bereit. Zur Unterstützung der Anwenderinnen und Anwender bei Fragen, Störungen und Problemen im Zusammenhang mit der IT Ausstattung wird ein IT Service Desk betrieben, der als Single Point of Contact (SPOC) für IT bezogene Anliegen dient. Der Betrieb wird durch einen externen Dienstleister vor Ort durchgeführt. Zu den Hauptaufgaben zählen die Installation, Inbetriebnahme und Support der eingesetzten Hard- und Softwareprodukte, die Entgegennahme von Anfragen und Störungsmeldungen sowie deren Bearbeitung im Sinne eines modernen First- und Second-Level Supportes, mit dem Ziel einer hohen Lösungsquote (ca. 85 %). Neben der Anwenderunterstützung im Landtag gilt es auch Vor-Ort-Tätigkeiten in den Wahlkreisbüros der Abgeordneten und den Telearbeitsbüros der Landtagsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern durchzuführen. Am 28. Februar 2027 endet die reguläre Beauftragung des derzeitigen Dienstleisters zur personellen Unterstützung in den Bereichen IT Service Desk, Vor Ort Services und Anwenderbetreuung.

Kennung des Verfahrens: 9154e62e-bcf6-4387-8bd6-16a1f118158a

Interne Kennung: 2026LT0069

Verfahrensart: Nichtoffenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Platz des Landtags 1

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40221

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: a) Landtag NRW Platz des Landtags 1 40221 Düsseldorf b) Liegenschaften des Landtags NRW (aktuell drei). Diese befinden sich im Umkreis von ca. 1 km des Landtags. c) Wahlkreisbüros der Abgeordneten im gesamten Bundesland Nordrhein-Westfalen (Die Anzahl variiert entsprechend der Ergebnisse der Landtagswahl. Derzeit ca. 200). d) Telearbeitsbüros der Mitarbeiter/- innen der Landtagsverwaltung in NRW

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXS7YM6DY6G5FS9Q# Siehe Leistungsverzeichnis L01, Hinweise zum Vergabeverfahren L01a und L02 Hinweise zum Ablauf des Vergabeverfahrens zum Teilnahmewettbewerb und Angebotsphase

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Computer-Hotline

Beschreibung: Die Verwaltung des Landtag Nordrhein Westfalen (Auftraggeber) beabsichtigt, den Betrieb des IT Service Desks weiterhin durch einen externen Dienstleister (Arbeitnehmer) sicherstellen zu lassen. Die Vergabe der ausgeschriebenen Leistungen erfolgt im Rahmen eines zweistufigen Vergabeverfahrens mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb. In der ersten Stufe werden fünf geeignete Unternehmen anhand der festgelegten Eignungskriterien ausgewählt. Nur die im Teilnahmewettbewerb ausgewählten Unternehmen werden in der zweiten Stufe (Angebotsphase) zur Abgabe der Teamzusammensetzung (L05) sowie zur finalen Abgabe eines Angebots (L04) aufgefordert. Der Leistungsumfang umfasst für den AN neben der Besetzung des IT Service Desks auch die Erbringung von Vor Ort Supportleistungen in den Wahlkreis und Telearbeitsbüros. Das Team vor Ort soll aus einer Teamleitung sowie sieben ausgewiesenen IT-Fachleuten bestehen. Alle ausgeschriebenen Tätigkeiten im IT-Service-Desk, 1st- und 2nd-Level-Support sowie der Vor-Ort-Support sind durch die insgesamt 8 geforderten Personen durchzuführen. Während der Vertragslaufzeit ist eine bedarfsorientierte Mobilität der IT-Fachkräfte für die anfallenden Tätigkeiten in den Wahlkreis- oder Telearbeitsbüros sicherzustellen. Ziel der Ausschreibung ist der Abschluss eines neuen EVB IT Dienstvertrages ab dem 01.02.2027 mit einem Wirtschaftsteilnehmer zur Erbringung der aufgeführten IT Dienstleistungen. Der Auftragnehmer soll hierfür möglichst dauerhaftes Personal mit ausgeprägter fachlicher und sozialer Kompetenz einsetzen, um einen verlässlichen und langfristigen professionellen Support sicherzustellen. Die Zeit vom 01.02. - 28.02.2027 ist dabei als Einarbeitungs- und Übergabezeit für alle Personen des neuen Dienstleisters geplant.

Interne Kennung: 2026LT0069

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Platz des Landtags 1

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40221

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: a) Landtag NRW Platz des Landtags 1 40221 Düsseldorf b) Liegenschaften des Landtags NRW (aktuell drei). Diese befinden sich im Umkreis von ca. 1 km des Landtags. c) Wahlkreisbüros der Abgeordneten im gesamten Bundesland Nordrhein-Westfalen (Die Anzahl variiert entsprechend der Ergebnisse der Landtagswahl. Derzeit ca. 200). d) Telearbeitsbüros der Mitarbeiter/- innen der Landtagsverwaltung in NRW

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/02/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/03/2033

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 5

Weitere Informationen zur Verlängerung: Im Rahmen der geplanten Ausschreibung wird vorgeschlagen, die Vertragslaufzeit abweichend von der üblichen maximalen Laufzeit von vier Jahren auf sechs Jahre festzulegen. Diese Abweichung ist sachlich begründet. Der ausgeschriebene Leistungsbereich ist in besonderem Maße durch die spezifischen Abläufe, Sicherheitsanforderungen und organisatorischen Besonderheiten des Hauses geprägt (Wahlperiodenwechsel). Hie-raus ergibt sich ein erhöhter Einarbeitungs- und Abstimmungsaufwand, der deutlich über das übliche Maß hinausgeht. Eine längere Vertragslaufzeit trägt wesentlich dazu bei, diesen Aufwand wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoll auszugestalten und einen stabilen Leistungsbetrieb sicherzustellen. Darüber hinaus dient die verlängerte Vertragslaufzeit der Sicherstellung eines kontinuierlichen und störungsfreien Parlamentsbetriebs. Insbesondere soll vermieden werden, dass es zu einem Vertragsende und einer damit verbundenen Übergabephase während der nächsten Wahlperiode kommt. Ein solcher Zeitpunkt würde zusätzliche Risiken für den laufenden Betrieb mit sich bringen. Vor diesem Hintergrund erscheint es sachgerecht und erforderlich, von der Regelvertragslaufzeit abzuweichen und eine Laufzeit von sechs Jahren anzustreben.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: A01 - Qualifikation der Mitarbeiter/innen A02 - Sicherstellung des Betriebs

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 80

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Nordrhein-Westfalen

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Einlegung von Rechtsbehelfen richtet sich nach den §§ 160 ff. GWB. Die Vergabekammer leitet gem. § 160 Abs. 1 GWB ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Die Fristen, insbesondere des § 160 Abs. 3 GWB, sind zu beachten. Ein Antrag auf Nachprüfung ist u.a. gem. § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB unzulässig, wenn er nicht innerhalb einer Frist von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, erhoben wird. Der vollständige Wortlaut des § 160 Abs. 3 GWB lautet: 1Der 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 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. 2Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. 3§ 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Der Präsident des Landtags Nordrhein-Westfalen

6. Ergebnisse

Wert aller in dieser Bekanntmachung vergebenen Verträge: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Begründung für eine spätere Veröffentlichung: Betriebs- und Geschäftsgeheimnis

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0001

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: Bechtle GmbH

Angebot:

Kennung des Angebots: 1 - 444559

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0001

Wert des Angebots: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Begründung für eine spätere Veröffentlichung: Betriebs- und Geschäftsgeheimnis

Bei dem Angebot handelt es sich um eine Variante: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Begründung für eine spätere Veröffentlichung: Betriebs- und Geschäftsgeheimnis

Vergabe von Unteraufträgen: Noch nicht bekannt

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: 1

Titel: Bechtle GmbH, 44263 Dortmund

Datum des Vertragsabschlusses: 09/10/2026

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 1

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote auf elektronischem Wege eingereicht

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 1

Art der eingegangenen Einreichungen: Teilnahmeanträge

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 4

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Bietern, die in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums registriert sind als dem Land des Beschaffers

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote von Bieter aus Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote geprüft und als unzulässig abgewiesen

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote geprüft und aufgrund eines ungewöhnlich niedrigen Preises oder aufgrund ungewöhnlich niedriger Kosten als unzulässig abgewiesen

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 0

Bandbreite der Angebote:

Wert des niedrigsten zulässigen Angebots: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Begründung für eine spätere Veröffentlichung: Betriebs- und Geschäftsgeheimnis

Wert des höchsten zulässigen Angebots: Nicht veröffentlicht

Begründungscode: Geschäftliche Interessen eines Wirtschaftsteilnehmers

Begründung für eine spätere Veröffentlichung: Betriebs- und Geschäftsgeheimnis

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Der Präsident des Landtags Nordrhein-Westfalen

Registrierungsnummer: 05111- 01002- 51

Postanschrift: Platz des Landtags 1

Stadt: Düsseldorf

Postleitzahl: 40221

Land, Gliederung (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Zentrale Vergabestelle

E-Mail: vergabe@landtag.nrw.de

Telefon: +49 2118840

Internetadresse: <https://www.landtag.nrw.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Nordrhein-Westfalen
Registrierungsnummer: DE164242157
Postanschrift: Albrecht-Thaer-Straße 9
Stadt: Münster
Postleitzahl: 48147
Land, Gliederung (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@brms.nrw.de
Telefon: +49 2514110
Fax: +49 2514112165
Internetadresse: <https://www.bezreg-muenster.de>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Bechtle GmbH
Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Großunternehmen
Registrierungsnummer: HRB 22922 Dortmund
Postanschrift: Walter-Bruch-Strasse 8
Stadt: Dortmund
Postleitzahl: 44263
Land, Gliederung (NUTS): Dortmund, Kreisfreie Stadt (DEA52)
Land: Deutschland
E-Mail: michael.budde@bechtle.com
Telefon: +49 231 725489 0
Fax: +49 231 725489 11
Internetadresse: <http://bechtle.com>

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Wirtschaftlicher Eigentümer:

Staatsangehörigkeit des Eigentümers: Deutschland

Gewinner dieser Lose: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: c412a021-6fda-4fba-9481-918b51547434 - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder
Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 29

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 09/10/2026 08:20:18 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 703686-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 197/2026

Datum der Veröffentlichung: 12/10/2026