



Support bei elektronischer An- gebotsabgabe

Vergabepattform Land Hessen



Stand: April 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht	3
2	Support bei elektronischer Angebotsabgabe	3
2.1	Beispiele für Fehlermeldungen des Systems.....	4
2.2	Hinweis 1: Angebotsabgabe immer so weit wie möglich fortführen.....	5
2.3	Hinweis 2: Immer ein Fehlerticket erstellen	6
3	Allgemeine Hinweise zum AI Bietercockpit.....	7
3.1	Anwenderhandbuch zum AI Bietercockpit	7
3.2	Technischer Support zum AI Bietercockpit	7
Anhang A	Abbildungsverzeichnis	8

1 Übersicht

Interessierten Firmen stehen auf der Vergabeplattform Landes Hessen unter [vergabe.hessen.de](https://www.vergabe.hessen.de) eine Reihe von Möglichkeiten zur elektronischen Sichtung und Bearbeitung von Ausschreibungen von Dienststellen der hessischen Landesverwaltung zur Verfügung.

Der Prozess der elektronischen Vergabe wird durch die Möglichkeit der elektronischen Angebotsabgabe vervollständigt. Den bietenden Unternehmen soll mit dieser Anleitung eine Hilfestellung bei der elektronischen Vergabe angeboten werden.

Diese Anleitung informiert Sie ausschließlich darüber, wie Sie vorgehen sollten, wenn bei der Bearbeitung im Bietercockpit oder bei der elektronischen Angebotsabgabe ein Fehler auftritt.

Sie wird ergänzt durch weitere Anleitungen auf der Vergabeplattform Land Hessen:

- [Bietercockpit von der Vergabeplattform aus aufrufen](#)
- [Einstellungen im Bietercockpit](#)
- [Bieterfragen und Nachrichten zur Ausschreibung einsehen und erstellen](#)
- [Elektronische Angebote erstellen](#)
- [Elektronische Angebote abgeben und zurückziehen](#)

2 Support bei elektronischer Angebotsabgabe

Wenn Sie als Bieter im Bietercockpit elektronische Vergabeunterlagen erstellen oder signieren wollen, oder auch ein elektronisches Angebot abgeben möchten, sollte in der Regel alles problemlos gelingen.

Abhängig von verschiedenen Faktoren können jedoch auch Fehler auftreten. Zu den Faktoren gehören unter anderem:

- die Software, mit der Sie Unterlagen bearbeiten
- die Art, der Herausgeber und die Laufzeit Ihres Zertifikats
- Ihre Internetverbindung
- die Verbindung des AI Bietercockpit zur empfangenden Stelle der Vergabeplattform Land Hessen

Mit dieser Anleitung möchten wir Ihnen im Fehlerfall wichtige Informationen und Hinweise zur Fehlerbehebung geben.

Achtung:

- Bei Problemen, das AI Bietercockpit aufzurufen, zu konfigurieren, die zugehörige Software zu installieren oder das AI Bietercockpit korrekt zu bedienen, wenden Sie sich bitte an die Service-Hotline des Herstellers (s. Abschnitt 3.2)
- Bei Fragen oder Problemen mit den Inhalten der Ausschreibung wenden Sie sich bitte an die zuständige Vergabestelle. Sie finden diese in der Bekanntmachung der Ausschreibung.

Noch einfacher: Sie stellen eine Bieterfrage zur Ausschreibung über das AI Bietercockpit. Wie das geht, erfahren Sie z.B. im Anwenderhandbuch zum AI Bietercockpit oder in unserer Anleitung „[Bieterfragen und Nachrichten zur Ausschreibung einsehen und erstellen](#)“

2.1 Beispiele für Fehlermeldungen des Systems

Folgende Fehlermeldungen könnten Ihnen beim Bearbeiten oder bei der Abgabe eines elektronischen Angebots angezeigt werden:

„Der Dienst für das Abgeben von Angeboten konnte nicht erreicht werden. Bitte stellen Sie eine aktive Internetverbindung sicher und prüfen Sie ggf. Ihre Proxy Einstellungen.“

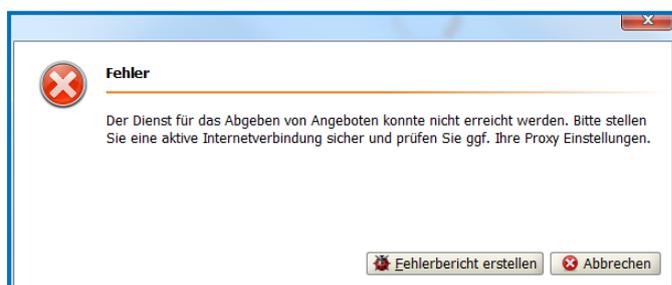


Abbildung 1 – Angebot konnte nicht entgegengenommen werden

„Die Vertrauenswürdigkeit der Server-Antwort der Online-Zertifikatsprüfung konnte aufgrund eines Fehlers nicht korrekt überprüft werden.“

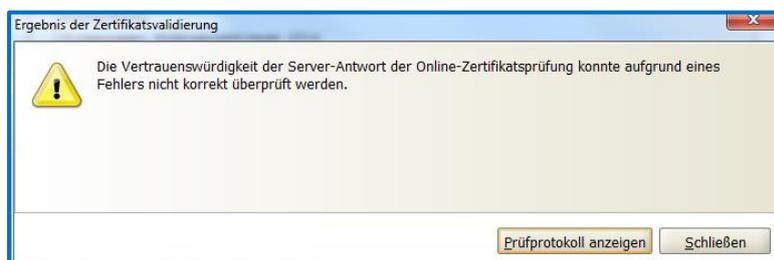


Abbildung 2 – Prüfung der Signatur nicht vollständig

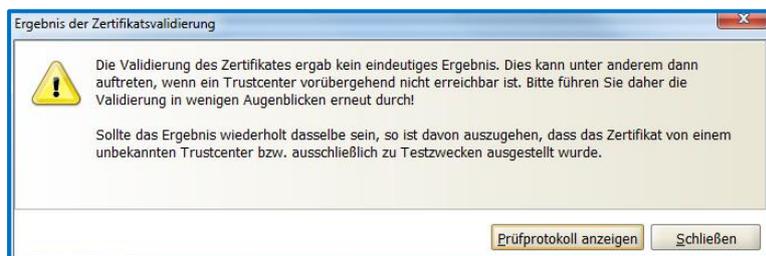


Abbildung 3 – Ergebnis der Signaturprüfung nicht eindeutig

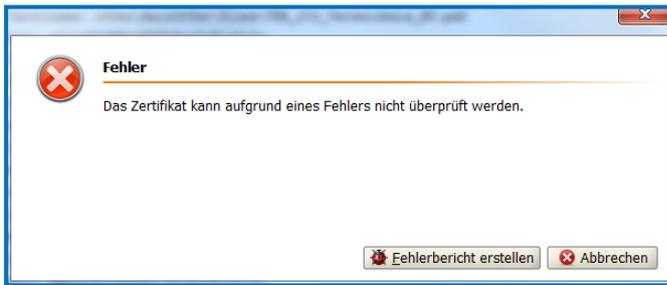


Abbildung 4 – Zertifikat konnte nicht überprüft werden

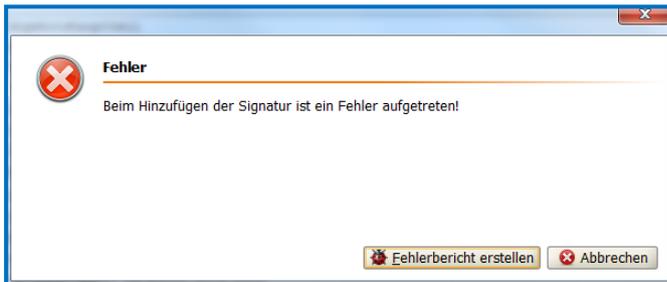


Abbildung 5 – Signatur konnte nicht hinzugefügt werden

Beachten Sie bitte in diesen Fällen immer folgende beiden Hinweise.

2.2 Hinweis 1: Angebotsabgabe immer so weit wie möglich fortführen

Unabhängig davon, welcher Fehler Sie gerade an der Abgabe eines Angebots zu hindern scheint, versuchen Sie den Prozess dennoch fortzuführen.

Beispiele:

- a) Das System meldet, die Unterlagen sind nicht vollständig bearbeitet oder die Angebotssummen stimmen nicht überein: Wenn Sie überzeugt sind, dass Ihre Unterlagen korrekt und vollständig sind, fahren Sie dennoch mit Signatur (wo erforderlich) und Angebotsabgabe fort. Fehlende Bestandteile des Angebots können ggf. nachgereicht werden. Falls Sie selbst nachträglich noch einen Fehler finden und korrigieren wollen, können Sie das Angebot zurückziehen und ein korrektes Angebot abgeben.
- b) Das System meldet einen Fehler bei der Signatur: Diese kann nicht geprüft werden, ist nicht gültig oder es gibt sonst einen Hinderungsgrund, z.B. ein nicht funktionierendes

Lesegerät oder eine PIN, die Ihnen gerade nicht einfällt. Sie können das Angebot dennoch abgeben!

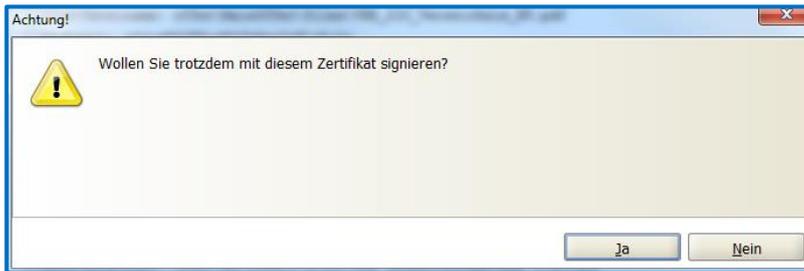


Abbildung 6 – Signieren auch wenn es ein Problem mit der Signatur gibt

Nachträglich lässt sich oft noch ermitteln, ob Sie eine gültige Signatur zum fraglichen Zeitpunkt hatten. Dann wird das Angebot ggf. dennoch zugelassen.

2.3 Hinweis 2: Immer ein Fehlerticket erstellen

Wenn es Ihnen aus technischen Gründen nicht gelingt, ein Angebot fertig zu stellen, eine Signatur anzubringen oder das Angebot rechtzeitig abzugeben, erstellen Sie bitte in jedem Fall an der Stelle im AI Bietercockpit, wo der Fehler auftritt, einen sogenannten „Fehlerbericht“:

- entweder über „Info“ → „Fehlerbericht erzeugen“ oben rechts im AI Bietercockpit
- oder über die Tastenkombination „Strg + Alt + Shift + E“

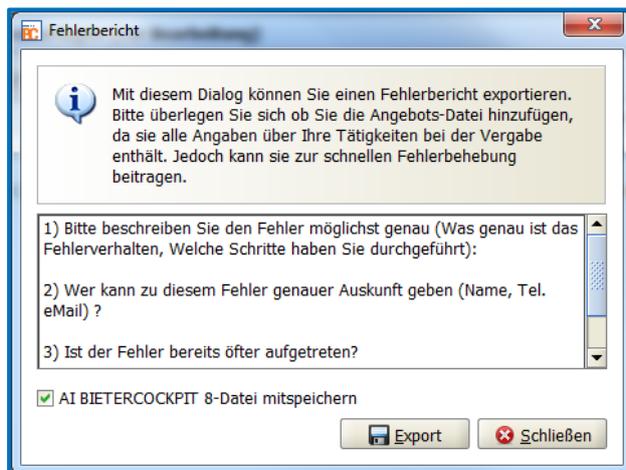


Abbildung 7 – Fehlerbericht im AI Bietercockpit

Der Fehlerbericht ist eine ZIP-Datei mit vielfachen Systeminformationen, die dem Support die Fehleranalyse ermöglichen. Über die Schaltfläche „Export“ können Sie die Datei lokal bei sich speichern.

Erstellen Sie dann bitte ein Fehlerticket bei der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (s. auch Seite [Kontakt](#) auf der Vergabepattform Land Hessen):

Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Tel.: +49 (611) 340-1274

Fax: +49 (611) 32763-1274

E-Mail: <mailto:uhd@hzd.hessen.de>

Wenn Sie das Ticket per E-Mail öffnen, können Sie den Fehlerbericht als Dateianhang gleich mitschicken. Ansonsten liefern Sie den Fehlerbericht bitte nachträglich, unser Support wird Ihnen dazu einen Weg nennen.

Unser Support wird dann versuchen, den Fehler sofort zu beheben. Sollte das einmal nicht gelingen, haben Sie mit dem Fehlerbericht und dem Ticket gegenüber der Vergabestelle auf jeden Fall einen Nachweis erbracht, dass Sie eine Angebotsabgabe rechtzeitig versucht haben.

Möglicherweise können Sie Ihr Angebot auch nach Angebotsöffnung nachreichen, sollten die Probleme erst dann behoben sein. Die Vergabestelle entscheidet dies in eigener Verantwortung, berücksichtigt dabei aber technische Informationen wie z.B. Ihren Fehlerbericht.

3 Allgemeine Hinweise zum AI Bietercockpit

3.1 Anwenderhandbuch zum AI Bietercockpit

Bitte informieren Sie sich über alle Möglichkeiten und die Bedienung des AI Bietercockpit im [Anwenderhandbuch](#)

3.2 Technischer Support zum AI Bietercockpit

Beachten Sie bitte, dass Support zum AI Bietercockpit - ausschließlich für technische Fragestellungen - direkt vom Hersteller geleistet wird:

SERVICE-HOTLINE

Telefon: 09001-243837

Kosten 1,49 € pro Minute aus dem Deutschen Festnetz

Preise aus anderen Netzen können davon abweichen

Anhang A Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Angebot konnte nicht entgegengenommen werden	4
Abbildung 2 – Prüfung der Signatur nicht vollständig.....	4
Abbildung 3 – Ergebnis der Signaturprüfung nicht eindeutig	4
Abbildung 4 – Zertifikat konnte nicht überprüft werden	5
Abbildung 5 – Signatur konnte nicht hinzugefügt werden	5
Abbildung 6 – Signieren auch wenn es ein Problem mit der Signatur gibt	6
Abbildung 7 – Fehlerbericht im AI Bietercockpit	6