

## 270908-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Softwarepaket und Informationssysteme – Anliegenmanagement-Plattform

OJ S 77/2026 21/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung  
Lieferleistungen

### 1. Beschaffer

---

#### 1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

E-Mail: [vergabestelle.ffm@itscare.de](mailto:vergabestelle.ffm@itscare.de)

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

### 2. Verfahren

---

#### 2.1. Verfahren

Titel: Anliegenmanagement-Plattform

Beschreibung: Der Auftrag umfasst den Aufbau und Betrieb einer Anliegenmanagement-Plattform für die AOK Baden-Württemberg, die perspektivisch auch für die AOKen Hessen und Rheinland-Pfalz/Saarland nutzbar sein soll, sowie die Erbringung damit im Zusammenhang stehender Leistungen (insb. Umsetzung konkreter Anliegen).

Kennung des Verfahrens: 3a550edd-1b57-4591-b8ff-5b4ece531d84

Interne Kennung: IC-CC03-059

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

##### 2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

##### 2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Frankfurt am Main

Postleitzahl: 60528

Land, Gliederung (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Land: Deutschland

##### 2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YHAMEW7# - Die Teilnahmeunterlagen sind auf der Vergabepattform in einem ZIP-Ordner in der Rubrik "Teilnahmeunterlagen" unter "Sonstiges" abgelegt. - Die bereitgestellten Teilnahmeunterlagen stellen Eigentum des Auftraggebers dar und dürfen ausschließlich zur Erstellung eines Teilnahmeantrages verwendet werden. Jede Veröffentlichung und Weitergabe - auch auszugsweise - an Dritte ist grundsätzlich untersagt und darf nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Auftraggebers erfolgen. Sollte der Wirtschaftsteilnehmer keinen Teilnahmeantrag einreichen, sind die Teilnahmeunterlagen und Kopien davon unverzüglich und unaufgefordert vollständig zu vernichten/löschen. Der Auftraggeber behält sich vor, sich diese Vernichtung/Löschung schriftlich vom Wirtschaftsteilnehmer bestätigen zu lassen. - Die

in dieser Ausschreibung dargestellten Informationen / Unterlagen sind vertraulich zu behandeln. - Der Auftraggeber behält sich vor, den Auftrag auf der Grundlage der Erstangebote zu vergeben, ohne in Verhandlungen einzutreten (§ 17 Abs. 11 VgV).

**Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/24/EU

v gv -

**2.1.6. Ausschlussgründe**

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: Es gelten die zwingenden bzw. fakultativen Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Der Bewerber muss mit dem Angebot eine Eigenerklärung über deren Nichtvorliegen einreichen. Die Eigenerklärung ist auch einzureichen für Mitglieder einer Bewerbergemeinschaft sowie eignungsverleihende Unternehmen.

## 5. Los

---

**5.1. Los: LOT-0001**

Titel: Anliegenmanagement-Plattform

Beschreibung: Die ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR ist der Full-Service-IT-Dienstleister der AOK Baden-Württemberg, AOK Hessen und AOK Rheinland-Pfalz / Saarland, die gleichzeitig den Gesellschafterkreis der ITSCare bilden. Die ITSCare beabsichtigt im Rahmen eines Sourcing-Projektes den Gegenstand "Anliegenmanagement-Plattform" zu vergeben. Der Auftragnehmer wird für die ITSCare und deren Gesellschafter AOK Baden-Württemberg eine Anliegenmanagement-Plattform implementieren und betreiben, die perspektivisch auch für die AOKen Hessen und Rheinland-Pfalz/Saarland nutzbar ist. Die Leistungen werden während einer Regellaufzeit von 4 Jahren mit zweimaliger Verlängerungsoption um jeweils 1 Jahr erbracht. Im Anschluss an die (ggf. durch Inanspruchnahme der o. g. Optionen verlängerte) Regellaufzeit findet eine Transition-Out Phase statt, deren Dauer maximal 12 Monate beträgt.

Interne Kennung: IC-CC03-059

**5.1.1. Zweck**

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

**5.1.2. Erfüllungsort**

Stadt: Frankfurt am Main

Postleitzahl: 60528

Land, Gliederung (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Land: Deutschland

**5.1.3. Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 4 Jahre

**5.1.4. Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Regellaufzeit 4 Jahre, zweimalige

Verlängerungsoption um jeweils 1 Jahr

**5.1.6. Allgemeine Informationen**

### **Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

### **5.1.7. Strategische Auftragsvergabe**

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

### **5.1.9. Eignungskriterien**

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag eine Unternehmensdarstellung einzureichen, die mindestens folgende Angaben enthält (soweit zutreffend): - Unternehmensform, Gründungsjahr - Firma - Anschrift - Kontakt -

Internetadresse - Standorte, Niederlassungen - Anzahl und Orte der Servicestandorte - Zahl des Servicepersonals (Europa, Deutschland) - Gesellschafterliste - Firmenbeteiligungen, Firmenabhängigkeiten - Geschäftsleitung - Branche/Sparte, in welcher das Unternehmen überwiegend tätig ist

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag den Nachweis einer bestehenden Haftpflichtversicherung einzureichen zur Deckung von: - Personenschäden (für die einzelne Person) in Höhe von mindestens 1.000.000 EUR je Schadensereignis, insgesamt jedoch mindestens bis zu 1.500.000 EUR pro Vertrag, - Sachschäden in Höhe von mindestens 1.000.000 EUR je Schadensereignis, insgesamt jedoch mindestens bis zu 2.000.000 EUR pro Vertrag, - Vermögensschäden in Höhe von mindestens 200.000 EUR je Schadensereignis, insgesamt jedoch mindestens bis zu 400.000 EUR pro Vertrag. Alternativ kann eine Erklärung des Bewerbers darüber eingereicht werden, dass aktuell keine entsprechende Versicherung besteht, im Fall der Zuschlagserteilung jedoch abgeschlossen wird. Bei den genannten Deckungssummen handelt es sich um die Mindestanforderung, d. h. die Unterschreitung einer oder mehrerer der genannten Deckungssummen führt zum Ausschluss des Teilnahmeantrages. Oberhalb der Mindestanforderung werden die vom Bewerber nachgewiesenen Deckungssummen bewertet. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag einen Handelsregisterauszug oder vergleichbaren Nachweis gem. § 44 Abs. 1 VgV (im Zeitpunkt der Einreichung des Teilnahmeantrages nicht älter als 3 Monate) einzureichen.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss in den Geschäftsjahren 2024, 2023 und 2022 einen Durchschnittsumsatz (netto) [= (Umsatz 2024 + Umsatz 2023 + Umsatz 2022): 3] in Höhe von mindestens 14 Mio. Euro erzielt haben. Oberhalb der Mindestanforderung wird der vom Bewerber angegebene Umsatz bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Spezifischer durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss in den Geschäftsjahren 2024, 2023 und 2022 im Bereich der besonderen Leistungsart, die Gegenstand der Vergabe ist (oder vergleichbar), innerhalb des EWR/Schweiz einen Durchschnittsumsatz (netto) [= (Umsatz 2024 + Umsatz 2023 + Umsatz 2022) : 3] in Höhe von mindestens 2 Mio. Euro erzielt haben. Oberhalb der Mindestanforderung wird der vom Bewerber angegebene Durchschnittsumsatz bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Softwareentwicklung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich IT-Betrieb in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich technische und fachliche Beratung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Organisationsberatung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 5 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Schulung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 5 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Support in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 30 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl nach Maßgabe der Eignungsmatrix bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag ein zum Zeitpunkt der Einreichung des Teilnahmeantrages gültiges und von einer unabhängigen und akkreditierten Stelle (BSI, DQS) zugunsten des Unternehmens ausgestelltes Zertifikat zur Qualitätssicherung (DIN EN ISO 9001 oder vergleichbar) einzureichen.

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Umweltmanagementsysteme oder -standards

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag einen zum Zeitpunkt der Einreichung des Teilnahmeantrages gültigen und von einer unabhängigen und akkreditierten Stelle ausgestellten Zertifizierungsnachweis seines Unternehmens nach DIN EN ISO 14001:2015 oder vergleichbar einzureichen.

Kriterium: Informationssicherheit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag einen zum Zeitpunkt der Einreichung des Teilnahmeantrages gültigen und von einer unabhängigen und akkreditierten Stelle ausgestellten Zertifizierungsnachweis seines Unternehmens nach DIN EN ISO 22301:2019/Amd-1:2024 einzureichen, welcher den gesamten Leistungsumfang abdeckt. Sofern der Bewerber den Einsatz von Unterauftragnehmern beabsichtigt, die Leistungen mit Relevanz für den Betrieb, die Sicherheit oder den Schutz der Anliegenmanagement-Plattform erbringen sollen, ist die Zertifizierungsanforderung auch durch diese Unterauftragnehmer zu erfüllen und während der Angebotsphase des vorliegenden Vergabeverfahrens nachzuweisen. Dies gilt insbesondere für Unterauftragnehmer, die: - Betrieb, Wartung oder Administration der Anliegenmanagement-Plattform übernehmen, - Zugriff auf produktive Systeme, Daten oder sicherheitsrelevante Komponenten erhalten und/oder - eigenverantwortlich Dienstleistungen im Rahmen des Betriebs der Anliegenmanagement-Plattform erbringen. Unterauftragnehmer,

die ausschließlich Personal bereitstellen (z. B. im Rahmen von Arbeitnehmerüberlassung oder projektbezogener Unterstützung ohne Systemzugriff), sind von dieser Nachweispflicht ausgenommen.

Kriterium: Informationssicherheit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag einen zum Zeitpunkt der Einreichung des Teilnahmeantrages gültigen und von einer unabhängigen und akkreditierten Stelle ausgestellten Zertifizierungsnachweis seines Unternehmens nach ISO /IEC 27001:2022 einzureichen, welcher den gesamten Leistungsumfang abdeckt. Sofern der Bewerber den Einsatz von Unterauftragnehmern beabsichtigt, die Leistungen mit Relevanz für den Betrieb, die Sicherheit oder den Schutz der Anliegenmanagement-Plattform erbringen sollen, ist die Zertifizierungsanforderung auch durch diese Unterauftragnehmer zu erfüllen und während der Angebotsphase des vorliegenden Vergabeverfahrens nachzuweisen. Dies gilt insbesondere für Unterauftragnehmer, die: - Betrieb, Wartung oder Administration der Anliegenmanagement-Plattform übernehmen, - Zugriff auf produktive Systeme, Daten oder sicherheitsrelevante Komponenten erhalten und/oder - eigenverantwortlich Dienstleistungen im Rahmen des Betriebs der Anliegenmanagement-Plattform erbringen. Unterauftragnehmer, die ausschließlich Personal bereitstellen (z. B. im Rahmen von Arbeitnehmerüberlassung oder projektbezogener Unterstützung ohne Systemzugriff), sind von dieser Nachweispflicht ausgenommen.

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens zwei für das Projekt in Frage kommende Projektleiter verfügen, welche - die Projektkoordination bei mindestens einer Einführung einer Anliegenmanagementplattform oder eines Omnikanalmanagementsystems oder vergleichbar (mit Begründung) erfolgreich durchgeführt haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. 2 Mio. EUR, welche in den letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit der o. g. Projektkoordination sein) - umfangreiche Kenntnisse im Sozialversicherungsbereich - Prince2, PMI oder IPMA oder vergleichbare Zertifizierung - mind. 8 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die Projektleiter sind in anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens zwei Profile vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens vier für das Projekt in Frage kommende Softwareentwickler verfügen, welche - die Softwareentwicklung bei mindestens einer Einführung einer Anliegenmanagementplattform oder eines Omnikanalmanagementsystems oder vergleichbar (mit Begründung) erfolgreich übernommen haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich (mit Angabe Branche) mit vergleichbarer Komplexität und vergleichbaren Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit, jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. 2 Mio. EUR, welche in den

letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit der o. g. Softwareentwicklung sein) - Softwareentwicklungszertifikate für den angeforderten Leistungsbereich wie z.B. Python, JavaScript - fundierte Kenntnisse im Bereich KI/NLP und Git - mind. 5 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die Softwareentwickler sind in anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens vier Profile vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen  
Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten  
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens jeweils zwei für das Projekt in Frage kommende Systemadministratoren und Applikationsmanager verfügen, welche jeweils - den IT-Betrieb bei mindestens einer BPM-Engine oder Conversational AI erfolgreich übernommen haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. 5 Mio. EUR, welche in den letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit dem o. g. IT-Betrieb sein) - CompTIA Network+ (Netzwerkadministration, Systemtechnik), CompTIA Security+ (Sicherheit) oder CompTIA A+ (Technischer Support, IT-Service, Helpdesk) - tiefgehende ITILv4-Kenntnisse - mind. 5 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die Systemadministratoren / Applikationsmanager sind in anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens zwei Profile "Systemadministrator" und mindestens zwei Profile "Applikationsmanager" vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen  
Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten  
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens vier für das Projekt in Frage kommende technisch/fachliche IT-Consultants verfügen, welche - die Beratung bei der Einführung eines Input-/Dokumentenmanagementsystems, Prozessautomatisierung und/oder Omnikanalmanagements erfolgreich übernommen haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. 2 Mio. EUR, welche in den letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit der o. g. Beratung sein) - branchenspezifisches Fachwissen: Kombination aus Kenntnissen über GKV-Fachprozesse und deren typische Realisierung in IT-Systemen - Erfahrungen im CX Management - Erfahrungen im Requirement-Engineering, Engineering Lösungsdesign und Architekturberatung - Fähigkeiten in der Prozessmodellierung und Prozessanalyse (nachzuweisen durch Zertifikate wie z.B. BPMN oder vergleichbar) - mind. 5 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die technisch/fachlichen Consultants sind in

anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens vier Profile vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens zwei für das Projekt in Frage kommende Mitarbeiter für die Organisationsberatung verfügen, welche - die Beratung bei mindestens einer Einführung einer Applikation mit unternehmensweitem Impact für über 500 Mitarbeiter erfolgreich übernommen haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. 2 Mio. EUR, welche in den letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit der o. g. Beratung sein) - branchenspezifisches Fachwissen: Kenntnisse über GKV-Fachprozesse - Erfahrungen im CX Management - Zertifikate Prosci/Adkar oder vergleichbar - mind. 5 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die Organisationsberater sind in anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens zwei Profile vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber muss über mindestens zwei für das Projekt in Frage kommende Schulungsmitarbeiter verfügen, welche - Schulungen für mind. 500 Mitarbeiter im Bereich der Sozialversicherung erfolgreich übernommen haben und über folgende weitere Qualifizierungen verfügen: - zwei Projektreferenzen im angeforderten Leistungsbereich im Bereich der Sozialversicherung jeweils mit einem Projektumfang von zwei Jahren und einem Volumen von mind. Mio. EUR (für das Gesamtprojekt, in welchem die Schulungen durchgeführt wurden), welche in den letzten 5 Jahren umgesetzt wurden (können identisch mit den o. g. Schulungen sein) - branchenspezifisches Fachwissen aus dem Bereich Sozialversicherung - mind. 5 Jahre Berufserfahrung - mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache, die mindestens den Anforderungen B2 des Goethe-Zertifikates (vgl. [https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf\\_neu/gzb2.html](https://www.goethe.de/ins/de/de/prf/prf_neu/gzb2.html)) entsprechen Die Schulungsmitarbeiter sind in anonymisierten Personalprofilen vorzustellen. Es müssen mindestens zwei Profile vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die Anzahl der vom Bewerber eingereichten Profile, die die o. g. Anforderungen erfüllen, bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag mindestens zwei und maximal drei Referenzen einzureichen über erfolgreich durchgeführte vergleichbare Aufträge, die jeweils folgende Anforderungen vollständig erfüllen: - Auftragsgegenstand: organisatorische, fachliche und technische Umsetzung einer Omnikanalmanagement-Plattform inkl. technischer Einführung und Betrieb - vollumfänglich produktiver Betrieb wurde erreicht - federführende Rolle des Bewerbers im Projekt (z. B. Generalunternehmer) - Projektende liegt max. 5 Jahre zurück (bei bereits abgeschlossenen Projekten) - Kundenzahl des Auftraggebers mind. 4,5 Mio. - Mitarbeiterzahl des Auftraggebers mind. 10.000 Es müssen mindestens 2 Referenzen vorliegen, die die o. g. Voraussetzungen jeweils vollständig erfüllen. Darüber hinaus werden alle eingereichten Referenzen, die die o. g. Voraussetzungen vollständig erfüllen (max. 3 Referenzen), bewertet.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Höchstanzahl erfolgreicher Angebote: 5

**Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:**

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 4

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

Der Erwerber behält sich das Recht vor, den Auftrag aufgrund der ursprünglichen Angebote ohne weitere Verhandlungen zu vergeben

**5.1.11. Auftragsunterlagen**

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7/documents>

**Ad-hoc-Kommunikationskanal:**

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7>

**5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**

**Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

**Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:**

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Eine Nachforderung von Unterlagen im Rahmen des § 56 VgV bleibt vorbehalten.

**Auftragsbedingungen:**

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Der Auftraggeber hat erhöhte Anforderungen in den Bereichen Compliance, Datenschutz und IT-Sicherheit, die in der Anlage TW-02

"Kurzdarstellung Auftragsgegenstand", Ziffer 3.7, detailliert dargestellt sind. Hierbei handelt es

sich um wesentliche Ausführungsbedingungen gem. § 128 Abs. 2 GWB. --- Der Bewerber hat mit dem Teilnahmeantrag eine Eigenerklärung darüber abzugeben und ggf. Nachweise einzureichen, dass er die genannten Ausführungsbedingungen im Fall der Zuschlagserteilung einhalten kann und wird (siehe Anlage TW-11 "Eigenerklärung Ausführungsbedingungen"). Unternehmen, die diese Ausführungsbedingungen nicht sicher einhalten können, können keinen Zuschlag erhalten. ---

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

#### **5.1.15. Techniken**

##### **Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 5

##### **Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:**

Kein dynamisches Beschaffungssystem

#### **5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informationen über die Überprüfungsfristen: Zur Nachprüfung behaupteter Verstöße gegen Vergabebestimmungen können sich die Bieter gemäß § 156 GWB an benannte Stelle wenden. Hinweis auf § 160 GWB: Die Vergabestelle weist darauf hin, dass ein Nachprüfungsantrag unzulässig ist, soweit: - ein geltend gemachter Verstoß gegen Vergabevorschriften nicht innerhalb der in § 160 Abs. 3 Nr. 1-3 GWB genannten Fristen gegenüber dem Auftraggeber gerügt wurde oder - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Dies gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

## **8. Organisationen**

---

### **8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Registrierungsnummer: DE255703278

Postanschrift: Saonestr. 3a

Stadt: Frankfurt am Main

Postleitzahl: 60528

Land, Gliederung (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Land: Deutschland

E-Mail: [vergabestelle.ffm@itscare.de](mailto:vergabestelle.ffm@itscare.de)

Telefon: +49 6966813-1234

Internetadresse: <https://www.itscare.de>

##### **Rollen dieser Organisation:**

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

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

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Registrierungsnummer: Tel.-Nr. Geschäftsstelle 06151 12-6603

Postanschrift: Luisenplatz 2

Stadt: Darmstadt

Postleitzahl: 64283

Land, Gliederung (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Land: Deutschland

E-Mail: [vergabekammer@rpda.hessen.de](mailto:vergabekammer@rpda.hessen.de)

Telefon: +49 615112-6603

Fax: +49 611327-648534

#### **Rollen dieser Organisation:**

Überprüfungsstelle

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

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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefon: +49228996100

#### **Rollen dieser Organisation:**

TED eSender

## 10. Änderung

---

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

6ebe95d9-4975-43ac-895e-121584224866-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

Verlängerung Teilnahmefrist

#### 10.1. **Änderung**

Abschnittskennung: PROCEDURE

Beschreibung der Änderungen: Die Teilnahmefrist wird verlängert auf Montag, 04.05.2026, 12:00 Uhr.

## Informationen zur Bekanntmachung

---

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 8ad80633-366a-49a3-8d13-06333d4d1f14 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung  
Unterart der Bekanntmachung: 16  
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 17/04/2026 15:57:18 (UTC+02:00)  
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit  
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch  
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 270908-2026  
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 77/2026  
Datum der Veröffentlichung: 21/04/2026