

311153-2026 - Competition

Germany – IT services: consulting, software development, Internet and support – Beschaffung von Unterstützungsleistungen für ITSM Prozesse in drei Losen.

OJ S 87/2026 06/05/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Email: vergabestelle@hzd.hessen.de

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Beschaffung von Unterstützungsleistungen für ITSM Prozesse in drei Losen.

Description: Die Ausschreibung umfasst Leistungen zur operativen Unterstützung, Steuerung und Weiterentwicklung von IT-Prozessen. Ziel ist die Verbesserung von Verfügbarkeit und Stabilität der IT-Systeme durch den Einsatz qualifizierter Fachkräfte in drei Rollen.

Procedure identifier: 5b64f1ec-2b13-4d22-9d28-7f0c65f47823

Internal identifier: VG-3000-2026-0029

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: Der Auftragnehmer ist bei der Erbringung der Leistungen grundsätzlich in der Wahl des Leistungsorts frei. Im Falle von Anwesenheitspflicht sind grundsätzlich die derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in Frankfurt am Main Leistungsorte. Die Anwesenheit wird auf ca. 10 % beziffert.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 15 169 704,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 15 169 704,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Ein Bieter kann den Nachweis seiner Eignung und des Nichtvorliegens von Ausschlussgründen ganz oder teilweise durch die Teilnahme an Präqualifikationssystemen erbringen. Neben den in Ziffer 5.1.9 dieser EU-Bekanntmachung

geforderten Unterlagen zu Beleg der Eignung haben die Bieter zusätzlich die nachfolgenden Erklärungen und Nachweise mit dem Angebot einzureichen: (1) Eigenerklärungen zu Ausschlussgründen §§ 123, 124 GWB (Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"). Bei Bietergemeinschaften hat jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Erklärungen in der entsprechenden Form einzureichen. Bei Einsatz von (eignungsrelevanten) Unterauftragnehmern hat jeder Unterauftragnehmer die Erklärungen in der entsprechenden Form einzureichen. (2) Eigenerklärung Artikel 5k EU-Verordnung 833/2014 Der Bieter hat die Eigenerklärung zum Artikel 5k der EU-Verordnung 833/2014 (Datei "Eigenerklaerung Artikel 5k EU-Verordnung 833-2014") ausgefüllt mit seinem Angebot einzureichen. Bei Bietergemeinschaften hat jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Erklärung in der entsprechenden Form einzureichen. (3) Erklärung Unternehmensdaten (Datei "Erklaerung_Unternehmensdaten"). Diese Erklärung dient lediglich statistischen Zwecken. Sie stellt kein Eignungskriterium dar. (4) Verpflichtungserklärung nach dem Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetz (HVTG): Bieter, jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer (§ 6 HVTG) haben die erforderliche Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestlohn nach § 4 HVTG abzugeben (Datei "Verpflichtungserklaerung_oeff_AG"). (5) Der Auftragnehmer wird personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten. Hierzu wird eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung geschlossen (Datei "Vereinbarung_Auftragsverarbeitung"). Der Bieter füllt die mit den Vergabeunterlagen veröffentlichte Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung an den vorgesehenen Stellen aus (gelb markiert); insbesondere fügt der Bieter die erforderlichen technisch-organisatorischen Maßnahmen seinem Angebot bei. Die Vergabestelle weist darauf hin, dass für diesen Auftrag keine besonderen Anforderungen an die technisch-organisatorischen Maßnahmen gestellt werden. (6) Hinweis der Vergabestelle zu den Kompetenzprofilen: Mit dem Angebot sind noch keine konkreten Personen zu benennen und für diese die Kompetenzprofile ausgefüllt einzureichen. Die Kompetenzprofile dienen der Überprüfung der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Mindestqualifikationen an das einzusetzende Personal. Sie werden nach Abschluss der Rahmenvereinbarung und vor Abschluss eines Einzelabrufs von dem Auftragnehmer zum Nachweis angefordert, dass das angebotene Personal die Mindestqualifikationen erfüllt.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgv -

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 3

Terms of contract:

Maximum number of lots for which contracts can be awarded to one tenderer: 3

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Corruption: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Participation in a criminal organisation: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Money laundering or terrorist financing: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Fraud: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Insolvency: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching of obligations in the fields of labour law: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Assets being administered by liquidator: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Grave professional misconduct: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Early termination, damages, or other comparable sanctions: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching of obligations in the fields of social law: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Business activities are suspended: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching obligation relating to payment of taxes: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Siehe Dateien "Eigenerklaerung_Par_123_GWB" und "Eigenerklaerung_Par_124_GWB"

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Fachmann für IT-Prozesse

Description: Art der Leistung: Operative Unterstützung im IT-Prozessmanagement und Anwendersupport. Kernaufgaben: Durchführung operativer Tätigkeiten (z. B. Datenimporte/-exporte, Reporting) Unterstützung von Anwendern und Nutzergruppen Bereitstellung und Pflege von Dokumentation und Schulungsunterlagen Durchführung von Schulungen und Förderung des Erfahrungsaustauschs Unterstützung bei Problemen und Verbesserungsmaßnahmen im Prozess Umfang: 22.200 Personenstunden Weitere Details sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen

Internal identifier: LOT-0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: Der Auftragnehmer ist bei der Erbringung der Leistungen grundsätzlich in der Wahl des Leistungsorts frei. Im Falle von Anwesenheitspflicht sind grundsätzlich die derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in Frankfurt am Main Leistungsorte. Die Anwesenheit wird auf ca. 10 % beziffert.

5.1.3. Estimated duration

Duration: 24 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zweimal automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (max. 48 Monate).

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 2 783 880,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 2 783 880,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#Die Leistungen aus der Rahmenvereinbarung können bis zu einem Höchstwert von 2.783.880,00 Euro (netto) bei einer maximalen Laufzeit von vier Jahren abgerufen werden. Ist dieser Höchstwert erreicht, endet die Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Mindestanforderung: In technischer und beruflicher Hinsicht wird von den Bietern zum Nachweis ihrer Leistungsfähigkeit Folgendes verlangt: Erforderlich ist die Darstellung von mindestens zwei geeigneten Referenzen pro Los aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen. Aus den angegebenen Referenzen muss sich insgesamt ergeben, dass mindestens zwei Personen an Design, Implementierung, Betrieb und Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse gemäß den Aufgaben/Tätigkeiten des entsprechenden

Profils in einer ITSM/ITIL-Prozessumgebung von vergleichbarer Komplexität und Größe wie die der HZD beteiligt waren. Los 1: Umfang: Mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Fachmann" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Annahme und Bewertung von Anforderungen an operative ITSM-Prozesse (etwa Incident-, Change-Management) und ihre Tool-Unterstützung b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung und/oder Prozessqualität c. Daten-Imports und -Exports aus externen Datenquellen und -Senken in ITSM-Werkzeuge d. Durchführung von Schulungen zu Prozess- und Werkzeugeinsatz e. Anbindung neuer Nutzergruppen an die ITSM-Werkzeuge f. Erzeugung von (vordefinierten) Berichten und Erörterung mit den Berichts-Empfängern (regelmäßig oder bei Bedarf) g. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Lösung von Problemen im Ablauf des Prozesses h. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen Los 2: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Spezialist" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Überprüfung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz anhand von KPIs. b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung, Effektivität und Effizienz für Management in der Linie und in den Prozessen. c. Abstimmung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. d. Durchführung von Audit/Review und Vereinbarung und Verfolgung resultierender Maßnahmen. Wahrnehmung operativer Aufgaben im Prozess, die eine übergreifende Instanz erfordern. e. Abstimmung von Prozessanforderungen mit Nutzergruppen (intern und extern) und dem Produktmanagement des eingesetzten ITSM-Werkzeugs. f. Erstellung von Releaseplänen für das eingesetzte ITSM-Werkzeug und Steuerung der Umsetzung von Releases. g. Sicherstellung der Konformität von Dokumentation, Hilfsmitteln und Schulungsunterlagen zu aktuellen Gesetzen, Normen, Regelungen und Erlassen. h. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Los 3: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens jeweils zwei Dienstleistern für das Profil "Experte" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 4 von 6 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Design und Implementierung von ITSM/ITIL-Prozessen in einer der HZD vergleichbaren oder grösseren Organisation. b. Erarbeitung und Abstimmung von Konzepten zur Erreichung vorgegebener Ziele bei der ITSM-Prozessgestaltung. c. Ergebnisverantwortung für die Umsetzung von ITSM-Prozessen in die beim Auftraggeber eingesetzten Prozesswerkzeuge. d. Festlegung von Zielen, Kennzahlen (KPIs), kritischen Erfolgsfaktoren und Messgrößen zur Prozesseinhaltung und zur Steuerung von Effektivität und Effizienz des Prozesses. e. Steuerung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. f. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Vergleichbarkeit der Prozesslandschaft Die ITSM/ITIL-Prozessumgebung der jeweiligen Referenzprojekte muss der Prozessumgebung in der HZD Prozesslandschaft vergleichbar sein. Als vergleichbar gilt die Prozessumgebung, wenn sie folgende Merkmale aufweist: I. Kundenumgebung mit mind. 1000 aktiven Microsoft (MS) Windows- und/oder Unix-Servern. II. Kundenumgebung mit mind. 20.000 Nutzern. III. ITSM /ITIL-Prozess-Implementierungen mit mindestens Incident-, Event-, Change und Release-Management (oder Analogien je nach ITIL-Versionierung). IV. Einsatz von Werkzeugunterstützungen wie ARR Remedy oder Cherwell.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Der Preis ist das einzige Zuschlagskriterium.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabe.hessen.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19d4d157c8e-24cf7d2fe37861a6

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://vergabe.hessen.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 45 Days

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: -

Information about public opening:

Opening date: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Der Auftraggeber sowie die Bieter, Bietergemeinschaften sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer sind zur Einhaltung der Vorschriften des Hessischen Vergabe- und Tarifreuegesetzes (HVTG) vom 12. Juli 2021 (GVBl. S. 338) verpflichtet. Bieter, jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer (§ 6 HVTG) haben die erforderliche Verpflichtungserklärung zu Tarifreue und Mindestlohn nach § 4 HVTG abzugeben (Datei "Verpflichtungserklaerung_oeff_AG").

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Information about review deadlines: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 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. (3) 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 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Organisation receiving requests to participate: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

5.1. Lot: LOT-0002

Title: Spezialist für IT-Prozesse

Description: Art der Leistung: Steuerung, Überwachung und Weiterentwicklung von IT-Prozessen. Kernaufgaben: Analyse und Steuerung von Prozessen anhand von KPIs Reporting an Management und Prozessverantwortliche Übernahme zentraler operativer und koordinierender Aufgaben Abstimmung mit Nutzergruppen und Produktmanagement (z. B. ServiceNow) Kontinuierliche Prozessverbesserung und Qualitätssicherung Umfang: Volumen: 31.080 Personenstunden Weitere Details sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen Internal identifier: LOT-0002

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: Der Auftragnehmer ist bei der Erbringung der Leistungen grundsätzlich in der Wahl des Leistungsorts frei. Im Falle von Anwesenheitspflicht sind grundsätzlich die derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in Frankfurt am Main Leistungsorte. Die Anwesenheit wird auf ca. 10 % beziffert.

5.1.3. Estimated duration

Duration: 24 Months

5.1.4. **Renewal**

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zweimal automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (max. 48 Monate).

5.1.5. **Value**

Estimated value excluding VAT: 5 470 080,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 5 470 080,00 EUR

5.1.6. **General information**

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#Die Leistungen aus der Rahmenvereinbarung können bis zu einem Höchstwert von 5.470.080,00 Euro (netto) bei einer maximalen Laufzeit von vier Jahren abgerufen werden. Ist dieser Höchstwert erreicht, endet die Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

5.1.7. **Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. **Selection criteria**

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Mindestanforderung: In technischer und beruflicher Hinsicht wird von den Bietern zum Nachweis ihrer Leistungsfähigkeit Folgendes verlangt: Erforderlich ist die Darstellung von mindestens zwei geeigneten Referenzen pro Los aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen. Aus den angegebenen Referenzen muss sich insgesamt ergeben, dass mindestens zwei Personen an Design, Implementierung, Betrieb und Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse gemäß den Aufgaben/Tätigkeiten des entsprechenden Profils in einer ITSM/ITIL-Prozessumgebung von vergleichbarer Komplexität und Größe wie die der HZD beteiligt waren. Los 1: Umfang: Mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Fachmann" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Annahme und Bewertung von Anforderungen an operative ITSM-Prozesse (etwa Incident-, Change-Management) und ihre Tool-Unterstützung b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung und/oder Prozessqualität c. Daten-Imports und -Exports aus externen Datenquellen und -Senken in ITSM-Werkzeuge d. Durchführung von Schulungen zu Prozess- und Werkzeugeinsatz e. Anbindung neuer Nutzergruppen an die ITSM-Werkzeuge f. Erzeugung von (vordefinierten) Berichten und Erörterung mit den Berichts-Empfängern (regelmäßig oder bei Bedarf) g. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Lösung von Problemen im Ablauf des Prozesses h. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen Los 2: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Spezialist" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Überprüfung der

Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz anhand von KPIs. b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung, Effektivität und Effizienz für Management in der Linie und in den Prozessen. c. Abstimmung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. d. Durchführung von Audit/Review und Vereinbarung und Verfolgung resultierender Maßnahmen. Wahrnehmung operativer Aufgaben im Prozess, die eine übergreifende Instanz erfordern. e. Abstimmung von Prozessanforderungen mit Nutzergruppen (intern und extern) und dem Produktmanagement des eingesetzten ITSM-Werkzeugs. f. Erstellung von Releaseplänen für das eingesetzte ITSM-Werkzeug und Steuerung der Umsetzung von Releases. g. Sicherstellung der Konformität von Dokumentation, Hilfsmitteln und Schulungsunterlagen zu aktuellen Gesetzen, Normen, Regelungen und Erlassen. h. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Los 3: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens jeweils zwei Dienstleistern für das Profil "Experte" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 4 von 6 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Design und Implementierung von ITSM/ITIL-Prozessen in einer der HZD vergleichbaren oder grösseren Organisation. b. Erarbeitung und Abstimmung von Konzepten zur Erreichung vorgegebener Ziele bei der ITSM-Prozessgestaltung. c. Ergebnisverantwortung für die Umsetzung von ITSM-Prozessen in die beim Auftraggeber eingesetzten Prozesswerkzeuge. d. Festlegung von Zielen, Kennzahlen (KPIs), kritischen Erfolgsfaktoren und Messgrößen zur Prozesseinhaltung und zur Steuerung von Effektivität und Effizienz des Prozesses. e. Steuerung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. f. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Vergleichbarkeit der Prozesslandschaft Die ITSM/ITIL-Prozessumgebung der jeweiligen Referenzprojekte muss der Prozessumgebung in der HZD Prozesslandschaft vergleichbar sein. Als vergleichbar gilt die Prozessumgebung, wenn sie folgende Merkmale aufweist: I. Kundenumgebung mit mind. 1000 aktiven Microsoft (MS) Windows- und/oder Unix-Servern. II. Kundenumgebung mit mind. 20.000 Nutzern. III. ITSM/ITIL-Prozess-Implementierungen mit mindestens Incident-, Event-, Change und Release-Management (oder Analogien je nach ITIL-Versionierung). IV. Einsatz von Werkzeugunterstützungen wie ARR Remedy oder Cherwell.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Der Preis ist das einzige Zuschlagskriterium.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabe.hessen.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19d4d157c8e-24cf7d2fe37861a6

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://vergabe.hessen.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 45 Days

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: -

Information about public opening:

Opening date: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Der Auftraggeber sowie die Bieter, Bietergemeinschaften sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer sind zur Einhaltung der Vorschriften des Hessischen Vergabe- und Tarifreuegesetzes (HVTG) vom 12. Juli 2021 (GVBl. S. 338) verpflichtet. Bieter, jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer (§ 6 HVTG) haben die erforderliche Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestlohn nach § 4 HVTG abzugeben (Datei "Verpflichtungserklaerung_oeff_AG").

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Information about review deadlines: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 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. (3) 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 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.
Organisation providing additional information about the procurement procedure: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung
Organisation receiving requests to participate: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

5.1. Lot: LOT-0003

Title: Experte für IT-Prozesse

Description: Art der Leistung: Konzeption, Design und strategische Weiterentwicklung von IT-Prozessen. Kernaufgaben: Gestaltung und Definition von ITIL-basierten Prozessen (Rollen, Abläufe, KPIs) Abstimmung mit Stakeholdern und Prozessverantwortlichen Definition von Steuerungs- und Berichtssystemen Durchführung von Audits und Sicherstellung von Compliance Strategische Weiterentwicklung und Optimierung der Prozesse Umfang: Volumen: 35.520 Personenstunden Weitere Details sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen

Internal identifier: LOT-0003

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country: Germany

Anywhere in the given country

Additional information: Der Auftragnehmer ist bei der Erbringung der Leistungen grundsätzlich in der Wahl des Leistungsorts frei. Im Falle von Anwesenheitspflicht sind grundsätzlich die derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in Frankfurt am Main Leistungsorte. Die Anwesenheit wird auf ca. 10 % beziffert.

5.1.3. Estimated duration

Duration: 24 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zweimal automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (max. 48 Monate).

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 6 915 744,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 6 915 744,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes
This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes
Additional information: #Besonders auch geeignet für:other-sme#Die Leistungen aus der Rahmenvereinbarung können bis zu einem Höchstwert von 6.915.744,00 Euro (netto) bei einer maximalen Laufzeit von vier Jahren abgerufen werden. Ist dieser Höchstwert erreicht, endet die Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Mindestanforderung: In technischer und beruflicher Hinsicht wird von den Bietern zum Nachweis ihrer Leistungsfähigkeit Folgendes verlangt: Erforderlich ist die Darstellung von mindestens zwei geeigneten Referenzen pro Los aus den letzten drei Jahren (Stichtag "Ablauf der Angebotsfrist"), die nach Art und Umfang den nachfolgend aufgeführten Anforderungen entsprechen. Aus den angegebenen Referenzen muss sich insgesamt ergeben, dass mindestens zwei Personen an Design, Implementierung, Betrieb und Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse gemäß den Aufgaben/Tätigkeiten des entsprechenden Profils in einer ITSM/ITIL-Prozessumgebung von vergleichbarer Komplexität und Größe wie die der HZD beteiligt waren. Los 1: Umfang: Mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Fachmann" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Annahme und Bewertung von Anforderungen an operative ITSM-Prozesse (etwa Incident-, Change-Management) und ihre Tool-Unterstützung b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung und/oder Prozessqualität c. Daten-Imports und -Exports aus externen Datenquellen und -Senken in ITSM-Werkzeuge d. Durchführung von Schulungen zu Prozess- und Werkzeugeinsatz e. Anbindung neuer Nutzergruppen an die ITSM-Werkzeuge f. Erzeugung von (vordefinierten) Berichten und Erörterung mit den Berichts-Empfängern (regelmäßig oder bei Bedarf) g. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Lösung von Problemen im Ablauf des Prozesses h. Unterstützung von Fachgruppen und Betriebsleitungen bei der Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen Los 2: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens zwei Dienstleistern für das Profil "Spezialist" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 5 von 8 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Überprüfung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz anhand von KPIs. b. Berichtserstellung zur Prozesseinhaltung, Effektivität und Effizienz für Management in der Linie und in den Prozessen. c. Abstimmung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. d. Durchführung von Audit/Review und Vereinbarung und Verfolgung resultierender Maßnahmen. Wahrnehmung operativer Aufgaben im Prozess, die eine übergreifende Instanz erfordern. e. Abstimmung von Prozessanforderungen mit Nutzergruppen (intern und extern) und dem Produktmanagement des eingesetzten ITSM-Werkzeugs. f. Erstellung von Releaseplänen für das eingesetzte ITSM-Werkzeug und Steuerung der Umsetzung von Releases. g. Sicherstellung der Konformität von Dokumentation, Hilfsmitteln und Schulungsunterlagen zu aktuellen Gesetzen, Normen, Regelungen und Erlassen. h. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Los 3: Umfang: mind. 210 Personentage sowie Einsatz von mindestens jeweils zwei Dienstleistern für das Profil "Experte" pro Referenz. Art: Fachlicher Inhalt - mindestens 4 von 6 der folgenden Aufgaben pro Referenz: a. Design und Implementierung von ITSM/ITIL-

Prozessen in einer der HZD vergleichbaren oder grösseren Organisation. b. Erarbeitung und Abstimmung von Konzepten zur Erreichung vorgegebener Ziele bei der ITSM-Prozessgestaltung. c. Ergebnisverantwortung für die Umsetzung von ITSM-Prozessen in die beim Auftraggeber eingesetzten Prozesswerkzeuge. d. Festlegung von Zielen, Kennzahlen (KPIs), kritischen Erfolgsfaktoren und Messgrößen zur Prozesseinhaltung und zur Steuerung von Effektivität und Effizienz des Prozesses. e. Steuerung von Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesseinhaltung, -effektivität und -effizienz mit den Stakeholdern und Verfolgung der Umsetzung. f. Unterstützung bei Definition und Besetzung von im Projekt bzw. der Linie erforderlichen Rollen. Vergleichbarkeit der Prozesslandschaft Die ITSM/ITIL-Prozessumgebung der jeweiligen Referenzprojekte muss der Prozessumgebung in der HZD Prozesslandschaft vergleichbar sein. Als vergleichbar gilt die Prozessumgebung, wenn sie folgende Merkmale aufweist: I. Kundenumgebung mit mind. 1000 aktiven Microsoft (MS) Windows- und/oder Unix-Servern. II. Kundenumgebung mit mind. 20.000 Nutzern. III. ITSM /ITIL-Prozess-Implementierungen mit mindestens Incident-, Event-, Change und Release-Management (oder Analogien je nach ITIL-Versionierung). IV. Einsatz von Werkzeugunterstützungen wie ARR Remedy oder Cherwell.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Der Preis ist das einzige Zuschlagskriterium.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: https://vergabe.hessen.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-19d4d157c8e-24cf7d2fe37861a6

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://vergabe.hessen.de>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 45 Days

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: -

Information about public opening:

Opening date: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Der Auftraggeber sowie die Bieter, Bietergemeinschaften sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer sind zur Einhaltung der Vorschriften des Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetzes (HVTG) vom 12. Juli 2021 (GVBl. S. 338) verpflichtet. Bieter, jedes Mitglied einer Bietergemeinschaft sowie (eignungsrelevante) Unterauftragnehmer (§ 6 HVTG) haben die erforderliche Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestlohn nach § 4 HVTG abzugeben (Datei "Verpflichtungserklaerung_oeff_AG").

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Information about review deadlines: § 160 GWB (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 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. (3) 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 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Organisation receiving requests to participate: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

8. Organisations

8.1. ORG-7001

Official name: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Registration number: 06-25153000-14

Postal address: Mainzer Straße 29

Town: Wiesbaden
Postcode: 65185
Country subdivision (NUTS): Wiesbaden, Kreisfreie Stadt (DE714)
Country: Germany
Email: vergabestelle@hzd.hessen.de
Telephone: +49 611340 0
Fax: +49 611340 1150
Internet address: <https://vergabe.hessen.de>

Roles of this organisation:

Buyer

Central purchasing body awarding public contracts or concluding framework agreements for works, supplies or services intended for other buyers

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-7004

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Registration number: DE 812 056 745

Postal address: Wilhelminenstraße 1 - 3

Town: Darmstadt

Postcode: 64283

Country subdivision (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Country: Germany

Email: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telephone: +49 6151 126603

Fax: +49 611 327648534

Internet address: <https://www.rp-darmstadt.hessen.de>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-7005

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

b902196a-4702-4bab-94a3-d7e296745602-01

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

Verlängerung der Angebotsfrist auf den 18.05.2026 10:00 Uhr.

10.1. Change

Section identifier: LOT-0001

10.1. Change

Section identifier: LOT-0002

10.1. Change

Section identifier: LOT-0003

Notice information

Notice identifier/version: d9dad827-09e6-4ab9-9d8c-2a6f10d50ffd - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 05/05/2026 07:31:26 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 311153-2026

OJ S issue number: 87/2026

Publication date: 06/05/2026