

209232-2026 - Hange

Saksamaa – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – Anliegenmanagement-Plattform

OJ S 60/2026 26/03/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Asjad

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

E-posti aadress: vergabestelle ffm@itscare.de

Hankija õiguslik vorm: Riigi osalusega äriühing

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Anliegenmanagement-Plattform

Kirjeldus: 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).

Menetluse tunnus: 3a550edd-1b57-4591-b8ff-5b4ece531d84

Sisemine tunnus: IC-CC03-059

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Frankfurt am Main

Sihtnumber: 60528

Riik – jaotus (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Riik: Saksamaa

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: #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).

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

vgv -

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade, Hankedokument

Ainult siseriiklikest kõrvalejätmise alustest tulenevate kohustuste rikkumine: 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. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Anliegenmanagement-Plattform

Kirjeldus: 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.
Sisemine tunnus: IC-CC03-059

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Frankfurt am Main

Sihtnumber: 60528

Riik – jaotus (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Riik: Saksamaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 4 Aastad

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: Regellaufzeit 4 Jahre, zweimalige Verlängerungsoption um jeweils 1 Jahr

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Registreerimine äriregistris

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Keskmise aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Spetsiifiline keskmine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) $[= (\text{Umsatz 2024} + \text{Umsatz 2023} + \text{Umsatz 2022}) : 3]$ in Höhe von mindestens 2 Mio. Euro erzielt haben. Oberhalb der Mindestanforderung wird der vom Bewerber angegebene Durchschnittsumsatz bewertet.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmine aastane tööjõud

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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmine aastane tööjõud

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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmine aastane tööjõud

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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmine aastane tööjõud

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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmine aastane tööjõud

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

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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks
Vastuvõetavate pakkumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks
Vastuvõetavate pakkumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid kvaliteedi tagamise standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid keskkonnajuhtimise süsteemide või standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Teabe turvalisus

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Teabe turvalisus

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljalimiseks
Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks
Vastuvõetavate pakkumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) entsprechen Die Systemadministratoren / Applikationsmanager 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks
Vastuvõetavate pakkumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks
Vastuvõetavate pakkumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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 unternehmensweisem 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) 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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) 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Kriteerium: Viited määratud töödele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Vastuvõetavate pakumuste maksimaalne arv: 5

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 4

Menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5
Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada
Hankija jätab endale õiguse sõlmida leping esialgsete pakkumuste alusel ilma edasiste läbirääkimisteta

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel
Hankedokumentide aadress: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7/documents>
Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:
URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 24/04/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Teave, mida saab pärast esitamise tähtaega täiendada:

Ostja äranägemisel võib kõik puuduvad pakkujaga seotud dokumendid esitada hiljem.

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

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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. ---

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 5

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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.

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Registreerimisnumber: DE255703278

Postiaadress: Saonestr. 3a

Linn: Frankfurt am Main

Sihtnumber: 60528

Riik – jaotus (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: vergabestelle ffm@itscare.de

Telefon: +49 6966813-1234

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

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

Postiaadress: Luisenplatz 2

Linn: Darmstadt

Sihtnumber: 64283

Riik – jaotus (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telefon: +49 615112-6603

Faks: +49 611327-648534

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreerimisnumber: 0204:994-DOEVD-83

Linn: Bonn

Sihtnumber: 53119

Riik – jaotus (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Riik: Saksamaa

E-posti aadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 5e1d7f79-5e1e-4cf3-b28a-fcba27546302 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 24/03/2026 16:17:57 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 209232-2026

ELT S väljaande number: 60/2026

Avaldamise kuupäev: 26/03/2026