

518004-2026 - Hange

Saksamaa – Tarkvara tarnimisteenused – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Charité Universitätsmedizin Berlin

E-posti aadress: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Hankija õiguslik vorm: Piirkondliku omavalitsuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Kirjeldus: Die Charité - Universitätsmedizin Berlin, Charitéplatz 1, 10117 Berlin, beabsichtigt, die Beschaffung und Einführung einer modernen, standardnahen und zukunftssicheren ITSM-/ESM-Plattform als Nachfolgelösung für die bestehende ITSM-Landschaft. Die neue Plattform soll die Digitalisierung der Serviceprozesse der Charité nachhaltig unterstützen, einen hohen Automatisierungsgrad ermöglichen sowie die Grundlage für eine langfristig skalierbare und integrierte Serviceorganisation schaffen. Es bestehen gesonderte Anforderungen nach dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerAVG), siehe Vergabeunterlagen. Nähere Informationen können den auf der Vergabeplattform der Charité (<https://vergabeplattform.charite.de>) zur Verfügung gestellten Unterlagen entnommen werden.

Menetluse tunnus: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Sisemine tunnus: AL 66/26

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72268000 Tarkvara tarnimisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48100000 Tööstusliku tarkvara pakett

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: Die Vergabeunterlagen stehen ausschließlich auf unserem Bieterportal zum Download zur Verfügung. Eine Registrierung ist nicht erforderlich, wird jedoch empfohlen, da Sie dann über alle Änderungen informiert werden und so das Risiko der Einreichung falscher /ungenügender Unterlagen gemindert wird. Ihre Fragen/Hinweise reichen Sie bitte ebenfalls nur über <https://vergabeplattform.charite.de> ein. Es sind nur elektronische Angebote

zugelassen. Signatur und Zusatzsoftware werden nicht benötigt. Bitte beachten Sie, dass die Ausschreibungsunterlagen erst ca. drei Tage nach der Weiterleitung zur Veröffentlichung im Amtsblatt der EU auf dem Bieterportal zur Verfügung stehen.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

vgv -

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Kirjeldus: Die Charité - Universitätsmedizin Berlin, Charitéplatz 1, 10117 Berlin, beabsichtigt, die Beschaffung und Einführung einer modernen, standardnahen und zukunftssicheren ITSM-/ESM-Plattform als Nachfolgelösung für die bestehende ITSM-Landschaft. Die neue Plattform soll die Digitalisierung der Serviceprozesse der Charité nachhaltig unterstützen, einen hohen Automatisierungsgrad ermöglichen sowie die Grundlage für eine langfristig skalierbare und integrierte Serviceorganisation schaffen. Es bestehen gesonderte Anforderungen nach dem Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerAVG), siehe Vergabeunterlagen. Nähere Informationen können den auf der Vergabeplattform der Charité (<https://vergabeplattform.charite.de>) zur Verfügung gestellten Unterlagen entnommen werden.

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72268000 Tarkvara tarnimisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48100000 Tööstusliku tarkvara pakett

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzenerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

Lisateave: Berlin

5.1.3. Eeldatav kestus

Muu kestus: Piiramatu

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 (VKEed): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert ist eine Betriebshaftpflichtversicherung. Der Bieter muss über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens 5.000.000 EUR pro Schadensfall für Personen-, Sach- und Vermögensschäden verfügen oder sich verpflichten, diese spätestens zum Zeitpunkt der Zuschlagserteilung abzuschließen.

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert sind Unternehmensreferenzen aus den letzten 3 Jahren (2023, 2024 und 2025) über vergleichbare Leistungen. Vergleichbare Leistungen sind Aufträge über die Beratung, die Implementierung und dem Betrieb von ITSM- und Enterprise-Service-Management-Lösungen, der Bereitstellung und Lizenzierung von ITSM-Plattformen sowie damit verbundenen Integrations-/Anbindungsleistungen. Nachzuweisen sind 3 Referenzen über vergleichbare Leistungen, welche folgende Merkmale erfüllen: a) Jede Referenz beinhaltet die Einführung, Erweiterung oder Optimierung von ITSM-/ESM-Plattform inklusive ITSM-/ESM-Prozesse. b) Zwei Referenzen müssen die in diesem Vergabeverfahren angebotene ITSM-/ESM-Plattform betreffen. Eine weitere Referenz darf eine technisch und funktional vergleichbare ITSM- oder ESM-Plattform betreffen.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kaal (punktid, täpne): 60,00

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid kvaliteedi tagamise standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert ist ein bestehendes ISMS (Informationssicherheits-Managementsystem) nach ISO/IEC 27001. Nachzuweisen ist das Vorliegen eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) gemäß ISO/IEC 27001 in der eigenen Organisation. Der Geltungsbereich des ISMS muss die im Rahmen dieses Vergabeverfahrens ausgeschriebenen Leistungen (Betrieb, Implementierung und Softwarebereitstellung der ITSM-Plattform) vollständig abdecken. Maßgeblich ist die Zertifizierung des Bieters als Organisation, nicht die Zertifizierung der eingesetzten Infrastruktur oder des Hyperscalers. Es sind mithin zwei Dokumente vorzulegen: Kopie eines gültigen ISO/IEC 27001-Zertifikats einer akkreditierten Zertifizierungsstelle inkl. Angabe des Geltungsbereichs und Eigenerklärung zur vollständigen Abdeckung des Vergabegegenstands durch den ISMS-Scope.

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid kvaliteedi tagamise standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert ist ein gültiges C5-Testat Typ 2. Die Lösung wird in der Cloud bereitgestellt, der Hyperscaler verfügt über ein C5-Testat Typ 2 für die Bereitstellung, Konfiguration und den Betrieb von Cloud Services für ITSM-/ESM-Lösungen.

Kriteerium: Keskmise aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert ist die Angabe des durchschnittlichen Gesamtjahresumsatzes (netto) in den letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2024 und 2025) sowie der durchschnittliche Jahresumsatz (netto) in den letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahren (2024 und 2025) mit vergleichbaren Leistungen. Vergleichbare Leistungen sind Aufträge über die Beratung, Implementierung und den Betrieb von ITSM- und Enterprise-Service-Management-Lösungen, der Bereitstellung und Lizenzierung von ITSM-Plattformen sowie damit verbundenen Integrations-/Anbindungsleistungen.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kaal (punktid, täpne): 12,50

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: Gefordert ist die durchschnittliche Anzahl von Mitarbeitenden in jedem Jahr der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre (2023, 2024 und 2025). Anzahl der im Unternehmen beschäftigten Mitarbeitenden mit Arbeitsort im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR), die über eine zum Zeitpunkt der Bewerbung gültige, herstellerseitig anerkannte Zertifizierung für die in diesem Vergabeverfahren angebotene ITSM-/ESM-Plattform verfügen und für die Implementierung der angebotenen Plattform vorgesehen sind. Anzahl des ITIL-zertifiziertes (oder vergleichbar) Personal für die Leistungserbringung. Bewertet wird die Gesamtzahl der im Unternehmen beschäftigten ITIL-zertifizierten Mitarbeitenden mit Arbeitsort im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) sowie das höchste im Unternehmen vorhandene ITIL-Zertifizierungsniveau.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljalimiseks

Kaal (punktid, täpne): 22,50

Kriteerium: Sõltumatute asutuste poolt väljastatud sertifikaadid kvaliteedi tagamise standardite kohta

Valikukriteeriumi kirjeldus: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljalimiseks

Kaal (punktid, täpne): 5,00

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 3

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 3

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Niedrigster Preis

Kirjeldus: Das Angebot mit dem niedrigsten Preis erhält 40 Punkte. Die anderen Angebotspreise werden nach der folgenden Formel in Punkte umgerechnet: $\text{niedrigster Preis} / \text{eigener Preis} \times 40$ (Dreisatz).

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Erfüllung der KANN-Anforderungen

Kirjeldus: Punkte aus dem Anforderungskatalog. Die detaillierte Bewertungsmethode wird dem Bieter im Rahmen der Aufforderung zur Angebotsabgabe zur Verfügung gestellt.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Konzepte

Kirjeldus: Die detaillierte Bewertungsmethode wird dem Bieter im Rahmen der Aufforderung zur Angebotsabgabe zur Verfügung gestellt.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Hankedokumentide aadress: <https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:

URL: <https://vergabepattform.charite.de>

5.1.12. Hanke tingimused

Menetluse tingimused:

Eeldatav kuupäev, millal saadetakse pakkumuste esitamise ettepanek: 14/09/2026

Ideekonkursi korraldamise tingimused:

Auhind:

Auhinna saamise koht: 1

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

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: Lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Teave, mida saab pärast esitamise tähtaega täiendada:

Ostja äranägemisel võib osa puuduvad pakkujaga seotud dokumente esitada hiljem.

Lisateave: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Vergabekammer des Landes Berlin

Vaidlustusorgan: Vergabekammer des Landes Berlin

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung oder in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber zu rügen (§ 160 Abs. 3 GWB). Im Übrigen sind Verstöße gegen Vergabevorschriften innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen nach Kenntnis gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. Ein Nachprüfungsantrag ist innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, bei der zuständigen Vergabekammer zu stellen (§ 160 GWB). Die o.a. Fristengelten nicht, wenn der Auftraggeber gemäß § 135 Absatz 1 Nr. 2 GWB den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im

Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist. Setzt sich ein Auftraggeber über die Unwirksamkeit eines geschlossenen Vertrages hinweg, indem er die Informations- und Wartepflicht missachtet (§ 134 GWB) oder ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, kann die Unwirksamkeit nur festgestellt werden, wenn sie im Nachprüfungsverfahren innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Information der betroffenen Bieter und Bewerber durch den öffentlichen Auftraggeber über den Abschluss des Vertrags, jedoch nicht später als sechs Monate nach Vertragsschluss geltend gemacht worden ist. Hat der Auftraggeber die Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union bekanntgemacht, endet die Frist 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union (§ 135 GWB).

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Charité Universitätsmedizin Berlin

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registreerimisnumber: 98005_10000000

Postiaadress: Augustenburger Platz 1

Linn: Berlin

Sihtnumber: 13353

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

Kontaktpunkt: Zentrale Vergabestelle

E-posti aadress: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Telefon: +49 00000000

Hankija profiil: <https://vergabeplattform.charite.de>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registreerimisnumber: 98005_10000000

Postiaadress: Augustenburger Platz 1

Linn: Berlin

Sihtnumber: 13353

Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)

Riik: Saksamaa

Kontaktpunkt: Zentrale Vergabestelle

E-posti aadress: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Telefon: +49 00000000

Selle organisatsiooni rollid:

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Vergabekammer des Landes Berlin

Registreerimisnumber: 98137_10114005

Postiaadress: Martin-Luther-Str. 105
Linn: Berlin
Sihtnumber: 10825
Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)
Riik: Saksamaa
E-posti aadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0004

Ametlik nimi: Vergabekammer des Landes Berlin
Registreerimisnumber: 98137_10114006
Postiaadress: Martin-Luther-Str. 105
Linn: Berlin
Sihtnumber: 10825
Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)
Riik: Saksamaa
E-posti aadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316
Selle organisatsiooni rollid:
Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0005

Ametlik nimi: Vergabekammer des Landes Berlin
Registreerimisnumber: 98137_10114007
Postiaadress: Martin-Luther-Str. 105
Linn: Berlin
Sihtnumber: 10825
Riik – jaotus (NUTS): Berlin (DE300)
Riik: Saksamaa
E-posti aadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316
Selle organisatsiooni rollid:
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0006

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/versioon: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 518004-2026

ELT S väljaande number: 142/2026

Avaldamise kuupäev: 27/07/2026