

518004-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services de fourniture de logiciels – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Charité Universitätsmedizin Berlin

Adresse électronique: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Description: 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 (BerlAVG), siehe Vergabeunterlagen. Nähere Informationen können den auf der Vergabepattform der Charité (<https://vergabepattform.charite.de>) zur Verfügung gestellten Unterlagen entnommen werden.

Identifiant de la procédure: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Identifiant interne: AL 66/26

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72268000 Services de fourniture de logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48100000 Logiciels pour l'industrie

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Description: 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 (BerlAVG), siehe Vergabeunterlagen. Nähere Informationen können den auf der Vergabeplattform der Charité (<https://vergabeplattform.charite.de>) zur Verfügung gestellten Unterlagen entnommen werden.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72268000 Services de fourniture de logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48100000 Logiciels pour l'industrie

Options:

Description des options: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)

Pays: Allemagne

Informations complémentaires: Berlin

5.1.3. Durée estimée

Autre durée: Illimité

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 60,00

Critère: Certificats délivrés par des organismes indépendants concernant les normes d'assurance qualité

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Certificats délivrés par des organismes indépendants concernant les normes d'assurance qualité

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel moyen

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 12,50

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 22,50

Critère: Certificats délivrés par des organismes indépendants concernant les normes d'assurance qualité

Description du critère de sélection: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (points, valeur exacte): 5,00

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Niedrigster Preis

Description: Das Angebot mit dem niedrigsten Preis erhält 40 Punkte. Die anderen Angebotspreise werden nach der folgenden Formel in Punkte umgerechnet: niedrigster Preis / eigener Preis x 40 (Dreisatz).

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Qualité

Nom: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

Nom: Konzepte

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 14/09/2026

Modalités de sélection du concours:

Prime:

Rang du candidat recevant la prime: 1

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, certains documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Vergabekammer des Landes Berlin
Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer des Landes Berlin
Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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).
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Charité Universitätsmedizin Berlin
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Charité Universitätsmedizin Berlin
Numéro d'enregistrement: 98005_10000000
Adresse postale: Augustenburger Platz 1
Ville: Berlin
Code postal: 13353
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Point de contact: Zentrale Vergabestelle
Adresse électronique: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Téléphone: +49 00000000
Profil de l'acheteur: <https://vergabepattform.charite.de>
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Charité Universitätsmedizin Berlin
Numéro d'enregistrement: 98005_10000000
Adresse postale: Augustenburger Platz 1

Ville: Berlin
Code postal: 13353
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Point de contact: Zentrale Vergabestelle
Adresse électronique: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Téléphone: +49 00000000

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Vergabekammer des Landes Berlin
Numéro d'enregistrement: 98137_10114005
Adresse postale: Martin-Luther-Str. 105
Ville: Berlin
Code postal: 10825
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabekammer@senweb.berlin.de
Téléphone: +49 30 9013 8316

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0004

Nom officiel: Vergabekammer des Landes Berlin
Numéro d'enregistrement: 98137_10114006
Adresse postale: Martin-Luther-Str. 105
Ville: Berlin
Code postal: 10825
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabekammer@senweb.berlin.de
Téléphone: +49 30 9013 8316

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Vergabekammer des Landes Berlin
Numéro d'enregistrement: 98137_10114007
Adresse postale: Martin-Luther-Str. 105
Ville: Berlin
Code postal: 10825
Subdivision pays (NUTS): Berlin (DE300)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabekammer@senweb.berlin.de
Téléphone: +49 30 9013 8316

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0006

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83
Ville: Bonn
Code postal: 53119
Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Téléphone: +49228996100
Rôles de cette organisation:
TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand
Numéro de publication de l'avis: 518004-2026
Numéro de publication au JO S: 142/2026
Date de publication: 27/07/2026