

518004-2026 - Gara

Germania – Servizi di fornitura di software – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Charité Universitätsmedizin Berlin

E-mail: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Identificativo interno: AL 66/26

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72268000 Servizi di fornitura di software

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48100000 Pacchetti software specifici per l'industria

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72268000 Servizi di fornitura di software

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48100000 Pacchetti software specifici per l'industria

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)

Paese: Germania

Informazioni supplementari: Berlin

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Illimitato

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (punti, esatta): 60,00

Criterio: Certificati rilasciati da organi indipendenti riguardanti standard di assicurazione della qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Certificati rilasciati da organi indipendenti riguardanti standard di assicurazione della qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Fatturato annuo medio

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (punti, esatta): 12,50

Criterio: Media annuale della forza lavoro

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (punti, esatta): 22,50

Criterio: Certificati rilasciati da organi indipendenti riguardanti standard di assicurazione della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (punti, esatta): 5,00

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Niedrigster Preis

Descrizione: 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).

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Konzepte

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Canale di comunicazione ad hoc:

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

5.1.12. Condizioni di appalto

Condizioni della procedura:

Data stimata dell'invio degli inviti a presentare le offerte: 14/09/2026

Condizioni del regime del concorso di progettazione:

Premio:

Posizione del beneficiario del premio nella classifica: 1

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, alcuni documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Vergabekammer des Landes Berlin
Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer des Landes Berlin
Informazioni sui termini per il riesame: 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).
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Charité Universitätsmedizin Berlin
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Charité Universitätsmedizin Berlin
Numero di registrazione: 98005_10000000
Indirizzo postale: Augustenburger Platz 1
Località: Berlin
Codice postale: 13353
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
Referente: Zentrale Vergabestelle
E-mail: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Telefono: +49 00000000
Profilo del committente: <https://vergabeplattform.charite.de>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Charité Universitätsmedizin Berlin
Numero di registrazione: 98005_10000000
Indirizzo postale: Augustenburger Platz 1
Località: Berlin

Codice postale: 13353
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
Referente: Zentrale Vergabestelle
E-mail: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Telefono: +49 00000000

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Vergabekammer des Landes Berlin
Numero di registrazione: 98137_10114005
Indirizzo postale: Martin-Luther-Str. 105
Località: Berlin
Codice postale: 10825
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefono: +49 30 9013 8316

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Vergabekammer des Landes Berlin
Numero di registrazione: 98137_10114006
Indirizzo postale: Martin-Luther-Str. 105
Località: Berlin
Codice postale: 10825
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefono: +49 30 9013 8316

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0005

Nome ufficiale: Vergabekammer des Landes Berlin
Numero di registrazione: 98137_10114007
Indirizzo postale: Martin-Luther-Str. 105
Località: Berlin
Codice postale: 10825
Suddivisione del paese (NUTS): Berlin (DE300)
Paese: Germania
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefono: +49 30 9013 8316

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0006

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83
Località: Bonn
Codice postale: 53119
Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Paese: Germania
E-mail: noreply.esender_hub@besch.bund.de
Telefono: +49228996100
Ruoli di questa organizzazione:
TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco
Numero di pubblicazione dell'avviso: 518004-2026
Numero dell'edizione della GU S: 142/2026
Data di pubblicazione: 27/07/2026