

209232-2026 - Concurso

Alemanha – Pacotes de software e sistemas de informação – Anliegenmanagement-Plattform
OJ S 60/2026 26/03/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Fornecimentos

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Correio eletrónico: vergabestelle ffm@itscare.de

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Anliegenmanagement-Plattform

Descrição: 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).

Identificador do procedimento: 3a550edd-1b57-4591-b8ff-5b4ece531d84

Identificador interno: IC-CC03-059

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

2.1.2. Local de execução

Cidade: Frankfurt am Main

Código postal: 60528

Subdivisão do país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: #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).

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio, Documento do concurso

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais: 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. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Anliegenmanagement-Plattform

Descrição: 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.

Identificador interno: IC-CC03-059

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

5.1.2. Local de execução

Cidade: Frankfurt am Main

Código postal: 60528

Subdivisão do país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: Regellaufzeit 4 Jahre, zweimalige Verlängerungsoption um jeweils 1 Jahr

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Faturamento médio anual específico

Descrição do critério de seleção: 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) [= (Umsatz 2024 + Umsatz 2023 + Umsatz 2022) : 3] in Höhe von mindestens 2 Mio. Euro erzielt haben. Oberhalb der Mindestanforderung wird der vom Bewerber angegebene Durchschnittsumsatz bewertet.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Softwareentwicklung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich IT-Betrieb in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich technische und fachliche Beratung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest angestellte Mitarbeiter 2025 + fest angestellte Mitarbeiter 2024 + fest angestellte Mitarbeiter 2023) : 3] muss mindestens 20 betragen. Oberhalb der Mindestanforderung wird die vom Bewerber angegebene Mitarbeiterzahl bewertet.

Os critérios serão utilizados para seleccionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Organisationsberatung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Die durchschnittliche Anzahl der fest angestellten Mitarbeiter des Bewerbers im Bereich Schulung in den Geschäftsjahren 2025, 2024 und 2023 [= (fest 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Certificados por entidades independentes sobre padrões de garantia de qualidade

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Certificados por entidades independentes sobre sistemas ou padrões de gestão ambiental

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Segurança da informação

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Segurança da informação

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Critério: Referências sobre obras especificadas

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Número máximo de propostas aceites: 5

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 4

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YHAMEW7>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 24/04/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

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

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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. ---

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 5

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Organização que recebe pedidos de participação: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR

Número de registo: DE255703278

Endereço postal: Saonestr. 3a

Cidade: Frankfurt am Main

Código postal: 60528

Subdivisão do país (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabestelle ffm@itscare.de

Telefone: +49 6966813-1234

Endereço Internet: <https://www.itscare.de>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Número de registo: Tel.-Nr. Geschäftsstelle 06151 12-6603

Endereço postal: Luisenplatz 2

Cidade: Darmstadt

Código postal: 64283

Subdivisão do país (NUTS): Darmstadt, Kreisfreie Stadt (DE711)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telefone: +49 615112-6603

Fax: +49 611327-648534

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

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

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 5e1d7f79-5e1e-4cf3-b28a-fcba27546302 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 24/03/2026 16:17:57 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 209232-2026

N.º de edição do JO S: 60/2026

Data de publicação: 26/03/2026