

518004-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de fornecimento de software – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Charité Universitätsmedizin Berlin

Correio eletrónico: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Identificador interno: AL 66/26

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: Serviços

Classificação principal (cpv): 72268000 Serviços de fornecimento de software

Classificação adicional (cpv): 48100000 Pacote de software para sectores específicos

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 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 jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72268000 Serviços de fornecimento de software

Classificação adicional (cpv): 48100000 Pacote de software para sectores específicos

Opções:

Descrição das opções: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Informações adicionais: Berlin

5.1.3. Duração estimada

Outra duração: Ilimitado

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: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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.

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

Ponderação (pontos, valor exato): 60,00

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

Descrição do critério de seleção: 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.

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

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: 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.

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

Ponderação (pontos, valor exato): 12,50

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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.

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

Ponderação (pontos, valor exato): 22,50

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

Descrição do critério de seleção: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes

Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

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

Ponderação (pontos, valor exato): 5,00

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: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 3

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

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Niedrigster Preis

Descrição: 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).

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Konzepte

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

5.1.11. Documentos do concurso

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

Endereço dos documentos do concurso: <https://vergabepattform.charite.de/tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:

Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 14/09/2026

Condições do regime do concurso para trabalhos de conceção:

Prémio:

Local que recebe o prémio: 1

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://vergabepattform.charite.de/tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

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: Permitido

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 24/08/2026 10:00:00 (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, alguns documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Condições do contrato:

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

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Vergabekammer des Landes Berlin

Instância de recurso: Vergabekammer des Landes Berlin

Informações sobre os prazos de recurso: 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).

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Charité Universitätsmedizin Berlin

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:
Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Charité Universitätsmedizin Berlin

Número de registo: 98005_10000000

Endereço postal: Augustenburger Platz 1

Cidade: Berlin

Código postal: 13353

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Zentrale Vergabestelle

Correio eletrónico: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Telefone: +49 00000000

Perfil do adquirente: <https://vergabeplattform.charite.de>

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Charité Universitätsmedizin Berlin

Número de registo: 98005_10000000

Endereço postal: Augustenburger Platz 1

Cidade: Berlin

Código postal: 13353

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Zentrale Vergabestelle

Correio eletrónico: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de

Telefone: +49 00000000

Funções desta organização:

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Vergabekammer des Landes Berlin

Número de registo: 98137_10114005

Endereço postal: Martin-Luther-Str. 105

Cidade: Berlin

Código postal: 10825

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@senweb.berlin.de

Telefone: +49 30 9013 8316

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Vergabekammer des Landes Berlin

Número de registo: 98137_10114006

Endereço postal: Martin-Luther-Str. 105

Cidade: Berlin

Código postal: 10825

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@senweb.berlin.de

Telefone: +49 30 9013 8316

Funções desta organização:

Organização de mediação

8.1. ORG-0005

Nome oficial: Vergabekammer des Landes Berlin

Número de registo: 98137_10114007

Endereço postal: Martin-Luther-Str. 105

Cidade: Berlin

Código postal: 10825

Subdivisão do país (NUTS): Berlin (DE300)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@senweb.berlin.de

Telefone: +49 30 9013 8316

Funções desta organização:

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0006

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: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 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: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 518004-2026

N.º de edição do JO S: 142/2026

Data de publicação: 27/07/2026