

518004-2026 - Súťaž

Nemecko – Dodávky softvéru – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Charité Universitätsmedizin Berlin

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

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou
regionálneho orgánu

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Opis: 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.

Identifikátor postupu: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Interný identifikátor: AL 66/26

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s
rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72268000 Dodávky softvéru

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 48100000 Softvérový balík pre konkrétne odvetvie

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)

Krajina: Nemecko

2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: 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.

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

vgv -

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Opis: 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.

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72268000 Dodávky softvéru

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 48100000 Softvérový balík pre konkrétne odvetvie

Možnosti:

Popis možností: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzenerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)

Krajina: Nemecko

Doplňujúce informácie: Berlin

5.1.3. Predpokladané trvanie

Iné trvanie: Neobmedzený

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): nie

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 60,00

Kritérium: Certifikáty od nezávislých orgánov o normách zabezpečenia kvality

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Certifikáty od nezávislých orgánov o normách zabezpečenia kvality

Popis výberového kritéria: 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.

Kritérium: Priemerný ročný obrat

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 12,50

Kritérium: Priemerný ročný počet pracovníkov

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 22,50

Kritérium: Certifikáty od nezávislých orgánov o normách zabezpečenia kvality

Popis výberového kritéria: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (body, presne): 5,00

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Minimálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Niedrigster Preis

Opis: 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).

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 40

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 30

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Konzepte

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 30

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina

Adresa súťažných podkladov: [https://vergabepattform.charite.de?](https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8)

[tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8](https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8)

Ad hoc komunikačný kanál:

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

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky postupu:

Predpokladaný dátum odoslania výziev na predkladanie ponúk: 14/09/2026

Podmienky režimu súťaže návrhov:

Cena:

Umiestnenie oceneného súťažiteľa: 1

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: [https://vergabepattform.charite.de?](https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8)

[tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8](https://vergabepattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8)

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Informácie, ktoré možno doplniť po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk:

Podľa uváženia kupujúceho sa môžu niektoré chýbajúce dokumenty týkajúce sa uchádzača predložiť neskôr.

Doplňujúce informácie: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Vergabekammer des Landes Berlin

Organizácia pre preskúmanie: Vergabekammer des Landes Berlin

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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).

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Charité Universitätsmedizin Berlin

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registračné číslo: 98005_10000000

Poštová adresa: Augustenburger Platz 1

Mesto: Berlin

PSČ: 13353

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)

Krajina: Nemecko

Kontaktné miesto: Zentrale Vergabestelle

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

Telefón: +49 00000000

Profil kupujúceho: <https://vergabeplattform.charite.de>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registračné číslo: 98005_10000000

Poštová adresa: Augustenburger Platz 1

Mesto: Berlin

PSČ: 13353

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)

Krajina: Nemecko

Kontaktné miesto: Zentrale Vergabestelle

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

Telefón: +49 00000000

Roly tejto organizácie:

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Vergabekammer des Landes Berlin

Registračné číslo: 98137_10114005
Poštová adresa: Martin-Luther-Str. 105
Mesto: Berlin
PSČ: 10825
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefón: +49 30 9013 8316

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-0004

Úradný názov: Vergabekammer des Landes Berlin
Registračné číslo: 98137_10114006
Poštová adresa: Martin-Luther-Str. 105
Mesto: Berlin
PSČ: 10825
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefón: +49 30 9013 8316

Roly tejto organizácie:

Sprostredkovateľská organizácia

8.1. ORG-0005

Úradný názov: Vergabekammer des Landes Berlin
Registračné číslo: 98137_10114007
Poštová adresa: Martin-Luther-Str. 105
Mesto: Berlin
PSČ: 10825
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Berlin (DE300)
Krajina: Nemecko
E-mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefón: +49 30 9013 8316

Roly tejto organizácie:

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0006

Úradný názov: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registračné číslo: 0204:994-DOEVD-83
Mesto: Bonn
PSČ: 53119
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Krajina: Nemecko
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefón: +49228996100

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 518004-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 142/2026

Dátum uverejnenia: 27/07/2026