

518004-2026 - Konkurrensetsättning

Tyskland – Tillhandahållande av programvara – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Charité Universitätsmedizin Berlin

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

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Intern identifierare: AL 66/26

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

Ytterligare klassificering (cpv): 48100000 Programvara för särskild industri

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Beskrivning: 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.

Intern identifiziere: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

Ytterligare klassificering (cpv): 48100000 Programvara för särskild industri

Optioner:

Beskrivning av alternativen: ggfs. Entwicklungsleistungen, Lizenzerweiterungen - die Optionen werden im Rahmen der ersten bzw. zweiten Angebotsaufforderung konkretisiert.

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

Kompletterande information: Berlin

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet – annat: Obegränsat

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA

: ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 60,00

Kriterium: Certifikat från oberoende organ om kvalitetssäkringsstandarder

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Certifikat från oberoende organ om kvalitetssäkringsstandarder

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 12,50

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 22,50

Kriterium: Certifikat från oberoende organ om kvalitetssäkringsstandarder

Beskrivning av urvalskriterium: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (poängtal, exakt): 5,00

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Niedrigster Preis

Beskrivning: 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).

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Konzepte

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för förfarandet:**

Beräknat datum för avsändning av inbjudan att lämna anbud: 14/09/2026

Villkoren för projekttävlingssystemet:**Pris:**

Placering som får pris: 1

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

Viss saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Vergabekammer des Landes Berlin

Prövningsorganisation: Vergabekammer des Landes Berlin

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Charité Universitätsmedizin Berlin

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registreringsnummer: 98005_10000000

Postadress: Augustenburger Platz 1

Ort: Berlin

Postnummer: 13353

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Zentrale Vergabestelle

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

Tfn: +49 00000000

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Charité Universitätsmedizin Berlin

Registreringsnummer: 98005_10000000

Postadress: Augustenburger Platz 1

Ort: Berlin

Postnummer: 13353

Del av land (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Tyskland
Kontaktpunkt: Centrale Vergabestelle
E-postadress: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Tfn: +49 00000000

Den här organisationens roller:

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Vergabekammer des Landes Berlin
Registreringsnummer: 98137_10114005
Postadress: Martin-Luther-Str. 105
Ort: Berlin
Postnummer: 10825
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Tfn: +49 30 9013 8316

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Vergabekammer des Landes Berlin
Registreringsnummer: 98137_10114006
Postadress: Martin-Luther-Str. 105
Ort: Berlin
Postnummer: 10825
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Tfn: +49 30 9013 8316

Den här organisationens roller:

Medlingsorganisation

8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Vergabekammer des Landes Berlin
Registreringsnummer: 98137_10114007
Postadress: Martin-Luther-Str. 105
Ort: Berlin
Postnummer: 10825
Del av land (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Tyskland
E-postadress: vergabekammer@senweb.berlin.de
Tfn: +49 30 9013 8316

Den här organisationens roller:

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0006

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Ort: Bonn

Postnummer: 53119

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

E-postadress: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 518004-2026

EUT S-nummer: 142/2026

Publiceringsdatum: 27/07/2026