

518004-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Bereitstellung von Software – Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

OJ S 142/2026 27/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Charité Universitätsmedizin Berlin

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

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: b9603925-8914-4bb2-a85c-bfc3a245a41f

Interne Kennung: AL 66/26

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72268000 Bereitstellung von Software

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48100000 Branchenspezifisches Softwarepaket

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 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.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Beschaffung eines IT Service Management Systems (ITSM)

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72268000 Bereitstellung von Software

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48100000 Branchenspezifisches Softwarepaket

Optionen:

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

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

Zusätzliche Informationen: Berlin

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbegrenzt

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Punkte, genau): 60,00

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Punkte, genau): 12,50

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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-zertifizierten (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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Punkte, genau): 22,50

Kriterium: Zertifikate von unabhängigen Stellen über Qualitätssicherungsstandards

Beschreibung des Eignungskriteriums: Der Bewerber verfügt über ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Punkte, genau): 5,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Niedrigster Preis

Beschreibung: 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).

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Erfüllung der KANN-Anforderungen

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Konzepte

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**Verfahrensbedingungen:**

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 14/09/2026

Wettbewerbsbedingungen:**Preis:**

Platzierung des Preisempfängers in der Rangliste: 1

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://vergabeplattform.charite.de?tid=919d56e3f9e8790de08b53dace40a7a8>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Gemäß der gesetzlichen Bedingungen können Unterlagen nachgefordert werden.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Vergabekammer des Landes Berlin
Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Landes Berlin
Informationen über die Überprüfungsfristen: 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Charité Universitätsmedizin Berlin
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Vergabekammer des Landes Berlin

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Charité Universitätsmedizin Berlin
Registrierungsnummer: 98005_10000000
Postanschrift: Augustenburger Platz 1
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 13353
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Zentrale Vergabestelle
E-Mail: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Telefon: +49 00000000
Profil des Erwerbers: <https://vergabeplattform.charite.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Charité Universitätsmedizin Berlin
Registrierungsnummer: 98005_10000000
Postanschrift: Augustenburger Platz 1
Stadt: Berlin

Postleitzahl: 13353
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Zentrale Vergabestelle
E-Mail: zentrale-vergabestelle-vol@charite.de
Telefon: +49 00000000

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: 98137_10114005
Postanschrift: Martin-Luther-Str. 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: 98137_10114006
Postanschrift: Martin-Luther-Str. 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

8.1. ORG-0005

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Berlin
Registrierungsnummer: 98137_10114007
Postanschrift: Martin-Luther-Str. 105
Stadt: Berlin
Postleitzahl: 10825
Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@senweb.berlin.de
Telefon: +49 30 9013 8316

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0006

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: d39360ce-bd68-48bd-872a-6093023856fc - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 24/07/2026 14:48:35 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 518004-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 142/2026
Datum der Veröffentlichung: 27/07/2026