

153951-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) – CRM-System
OJ S 45/2026 05/03/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Lieferleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

E-Mail: service@pfalz.ihk24.de

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

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: CRM-System

Beschreibung: Die IHK Pfalz beabsichtigt, eine marktübliche CRM-Software zu beschaffen (Miete), die den Anforderungen der modernen Mitgliederbetreuung und Veranstaltungsorganisation gerecht wird.

Kennung des Verfahrens: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

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

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Rheinallee 18 – 20

Stadt: Ludwigshafen

Postleitzahl: 67061

Land, Gliederung (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Korruption: §§ 123, 124 GWB

Betrug: §§ 123, 124 GWB

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: §§ 123, 124 GWB

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: §§ 123, 124 GWB
Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: §§ 123, 124 GWB
Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: §§ 123, 124 GWB
Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: §§ 123, 124 GWB
Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: §§ 123, 124 GWB
Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: §§ 123, 124 GWB
Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: §§ 123, 124 GWB
Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:
Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: §§ 123, 124 GWB
Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: §§ 123, 124 GWB
Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: §§ 123, 124 GWB
Zahlungsunfähigkeit: §§ 123, 124 GWB
Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: §§ 123, 124 GWB
Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: §§ 123, 124 GWB

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)

Beschreibung: Die IHK Pfalz beabsichtigt, eine marktübliche CRM-Software zu beschaffen (Miete), die den Anforderungen der modernen Mitgliederbetreuung und Veranstaltungsorganisation gerecht wird. Die neue Lösung soll eine umfassende Integration mit bestehenden Systemen ermöglichen und gleichzeitig den höchsten Standards der DSGVO-Konformität entsprechen. Die Lösung soll benutzerfreundlich und mobil zugänglich sein und während der Mietzeit skalierbar und anpassbar bleiben. Hinsichtlich der Details wird auf die Leistungsbeschreibung verwiesen.

Interne Kennung: LOT-0001 E83812623

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Optionen:

Beschreibung der Optionen: OPTION 1: Pauschalpreis / Softwaremiete für einen zusätzlichen concurrent-User, der CRM inkl. mobile App gemäß den bestehenden Vertragsbedingungen für ein Jahr ab Freischaltung, frühestens ab dem vom AG angegebenen Startdatum (frühestens ab Abnahme des Gesamtsystems) nutzt inkl. Systemservice und Weiterentwicklung; beliebig oft ausübbar, d.h. während der 36-monatigen festen

Vertragslaufzeit sowie während der möglichen Optionsdauer ausübbar. Option 3: Dienstleistungskontingent für 25 Personentage, auf Abruf Angabe pro Personentag (8 Arbeitsstunden), zusätzlich zur Herstellung des Gesamtsystems für IT-Leistungen mit Bezug zum Gesamtsystem.

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Rheinallee 18 – 20

Stadt: Ludwigshafen

Postleitzahl: 67061

Land, Gliederung (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: OPTION 2: Nutzung der CRM-Lösung inkl. Mobile App für weitere 24 Monate nach Ablauf der ersten 36 Monate ab Abnahme; Pauschalpreis für die längere Nutzungszeit (Mietdauerverlängerung) der CRM-Lösung nebst mobile App inkl. der Verlängerung der Leistungen gemäß Zeile 9 (Systemservice, Weiterentwicklung, Betrieb / Zugänglichmachung der mobile App) im Umfang der User gemäß Anlage 6.

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: nein

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

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Eignungskriteriums: Angaben zum Nachweis für die Erlaubnis zur Berufsausübung: Eigenerklärung zur Eintragung in das Handelsregister. Auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle, insbesondere falls das Angebot in die engere Wahl kommt, ist zur Bestätigung meiner/unserer Erklärung die folgenden Unterlagen vorlegen: Bestätigung aus dem Berufs- oder Handelsregister (oder vergleichbarer Nachweis des Herkunftslandes).

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Angaben über die Haftpflichtversicherung (Anlage 3 Ziffer V. der 01_Formulare - Nachweis der Eignung): Erklärung, dass eine

Haftpflichtversicherung über 5 Mio. EUR für Personenschäden und für Sachschäden sowie für Vermögensschäden in Höhe von 5 Mio. EUR bei einem Mitgliedsstaat der EU oder eines Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Versicherungsunternehmen besteht und dass alle Schadenskategorien parallel zueinander abgesichert sind. oder Erklärung, dass keine Haftpflichtversicherung über 5 Mio. EUR für Personenschäden und für Sachschäden sowie für Vermögensschäden in Höhe von 5 Mio. EUR vorliegt, im Falle eines Zuschlags eine entsprechende Haftpflichtversicherung abgeschlossen wird, bei der alle Schadenskategorien parallel zueinander abgesichert sind.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Lieferungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Benennung von mindestens zwei vergleichbaren Referenzen des Unternehmens (Bieter/Bietergemeinschaft/Unterauftragnehmer) aus den letzten drei Jahren (2023-2025). Die Leistungen sind vergleichbar, wenn die folgenden Mindestkriterien je Referenz erfüllt sind: - Überlassung einer CRM-Software (on-premise) inklusive Implementierung, Konfiguration und Schulung. - Aus dem Zeitraum 2023 bis 2025, wobei die Software mindestens 1 Jahr bereits im Produktivbetrieb sein muss. - Bei einer Referenz muss zusätzlich eine auf die CRM-Software abgestimmte, unterstützende Mobile-App (iOS und Android) für mobile End-Geräte eingeführt worden sein und vom Auftragnehmer betrieben und gepflegt werden. - Eine Referenz muss für den öffentlichen Bereich (z. B. Körperschaften des öffentlichen Rechts, Verwaltungseinheiten, Wirtschaftsförderungsgesellschaften) erbracht worden sein. Die Auftraggeberin behält sich vor, eine Eingrenzung des Teilnehmerkreises anhand der Anzahl der einschlägigen Referenzen vorzunehmen. Maßgeblich ist die höchste Anzahl der vorgelegten, einschlägigen Referenzprojekte. Liegen mehrere Bewerber mit derselben Anzahl einschlägiger Projekte gleichauf auf dem 3. oder 5. Rang, entscheidet das Los. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Benennung von mindestens zwei Mitarbeitern, die derzeit im Unternehmen beschäftigt sind und die folgenden Bereiche abdecken: 1. Projektleiter/in 2. Technischer Ansprechpartner/in bzw. Programmierer Für jeden Bereich sind mindestens zwei Ansprechpartner zu benennen. Mehrere Funktionen können durch eine Person erfüllt werden. Mindestanforderung: - Erfahrung des/der Projektleiters/in und des/der technischen Ansprechpartners/in mit der angebotenen Software von mindestens 2 Jahren; - Alle vorgeschlagenen Personen müssen der deutschen Sprache fähig sein, mindestens Sprachniveau C1.

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: 5

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

Der Erwerber behält sich das Recht vor, den Auftrag aufgrund der ursprünglichen Angebote ohne weitere Verhandlungen zu vergeben

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.subreport.de/E83812623>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://www.subreport.de/E83812623>

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 02/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

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

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Informationen über die Überprüfungsfristen: Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen § 134 GWB: Nach § 160 GWB gelten nachfolgende Vorgaben und Fristen für Rechtsbehelfe: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung die Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:
Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organisation, die Angebote bearbeitet: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Registrierungsnummer: Berichtseinheit-ID 00013500
Postanschrift: Rheinallee 18 - 20
Stadt: Ludwigshafen
Postleitzahl: 67061
Land, Gliederung (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)
Land: Deutschland
E-Mail: service@pfalz.ihk24.de
Telefon: +49 62 15 90 40

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt
Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Registrierungsnummer: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05
Postanschrift: Stiftsstraße 9
Stadt: Mainz
Postleitzahl: 55116
Land, Gliederung (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de
Telefon: +49613116-2234
Fax: +49613116-2113
Internetadresse: <https://mwwlw.rlp.de/ministerium/zugeordneteinstitutionen1/vergabekammer>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

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: 8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 03/03/2026 15:20:35 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 153951-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 45/2026
Datum der Veröffentlichung: 05/03/2026