

467406-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Entwicklung von Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) –
Customer Relationship Management (CRM) für den Zweckverband Elektronische Verwaltung
Mecklenburg-Vorpommern
OJ S 135/2025 17/07/2025
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Zweckverband Elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (eGo-MV)

E-Mail: info@ego-mv.de

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

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Customer Relationship Management (CRM) für den Zweckverband Elektronische Verwaltung Mecklenburg-Vorpommern

Beschreibung: Der Zweckverband eGo-MV plant die Einführung eines Customer Relationship Managements (CRM), welches gleichzeitig das Vertragsmanagement ermöglicht, zur effizienteren Arbeit. Hintergrund der Beschaffung ist, dass der Zweckverband zahlreiche Mitglieder hat, zu denen sowohl Kundendaten, als auch Vertragsbeziehungen organisiert werden müssen. Insofern ist es wichtig, dass die Software besonders viele Eigenschaften erfassen kann. Vor allem für die Organisation der Vertragsbeziehungen müssen sowohl die dazugehörigen Unterlagen, als auch die Daten in das System eingebunden werden können, damit es zum Beispiel Fristen überwachen kann.

Kennung des Verfahrens: 6c2c79db-53db-4f58-9b32-903f05c3e735

Interne Kennung: 2025-eGo-MV-1

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

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Es wurde sich für die beschränkte Ausschreibung mit Teilnahmewettbewerb, gemäß § 14 Absatz 3 Nummer 3 VgV, entschieden. Es liegen konkrete Umstände vor, die mit der Art und Komplexität, sowie auch dem finanziellen Rahmen und daher einhergehenden Risiken zusammenhängen, sodass die Vergabe nicht ohne vorherige Verhandlungen durchgeführt werden kann. Die am Markt verfügbaren CRM sind teilweise modular aufgebaut und setzen voraus, dass der Anbieter mit seinem Kunden in Kontakt kommen kann, um nicht nur einen Preiszuschnitt vorzunehmen, sondern auch zu erörtern, welcher Leistungsumfang sinnvoll ist. Der eGo-MV möchte das CRM nicht nur zu seiner eigenen Zufriedenheit, sondern auch zu der seiner Kunden einführen. Alle Beschäftigten des eGo-MV werden voraussichtlich damit arbeiten. Ein solch zentrales System soll daher einerseits hohen Anforderungen genügen, aber dabei auch bezahlbar bleiben. Der eGo-MV sieht im Rahmen der Beschaffung die Gefahr, dass er trotz intensiver Markterkundung mit

seinem Leistungsverzeichnis oder seinem Bewertungssystem nicht die Marktteilnehmer anspricht, die am Ende den Bedarf am besten decken. Um den Leistungsgegenstand, vor allem mit Hinblick auf die Produkttiefe, nach Rücksprache mit potenziellen Bietern, besser nachschärfen zu können, ist eine Verhandlung unvermeidlich. Es gibt so viele Bieter am Markt, dass eine Vorauswahl sinnvoll ist. In einem offenen Verfahren wäre die Gefahr zu groß, aufgrund möglicherweise unerkannter Missverständnisse in den Anforderungen, Angebote zu erhalten die nicht den Erwartungen und dem

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72212445 Entwicklung von Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Eckdrift 103

Stadt: Schwerin

Postleitzahl: 19061

Land, Gliederung (NUTS): Schwerin, Kreisfreie Stadt (DE804)

Land: Deutschland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 300 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXRBYY5YRH6

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Customer Relationship Management (CRM) für den Zweckverband Elektronische Verwaltung Mecklenburg-Vorpommern

Beschreibung: In der vorliegenden Vergabeunterlage (Punk 3.4 und Anlage 1), werden die allgemeinen sowie die technisch funktionalen Anforderungen an die zu erbringenden Leistungen dargestellt. Die von den Bietern innerhalb ihrer Angebote zu berücksichtigenden Anforderungen sind als Zuschlagskriterien innerhalb des jeweiligen Leistungsverzeichnisses abschließend aufgeführt. Die Kriterien im Leistungsverzeichnis sind innerhalb des Angebotes vollständig zu berücksichtigen. Abweichungen und Auslassungen können zum Ausschluss des jeweiligen Angebotes führen.

Interne Kennung: 2025-eGo-MV-1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72212445 Entwicklung von Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Eckdrift 103

Stadt: Schwerin

Postleitzahl: 19061

Land, Gliederung (NUTS): Schwerin, Kreisfreie Stadt (DE804)

Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: maximal 24 Monate.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: siehe Anlage 5: Eignungsmatrix: Es sind vollständige Informationen zu wenigstens drei mit dem Auftragsgegenstand vergleichbaren, bereits abgeschlossenen oder noch in Bearbeitung befindlichen Projekten aus den letzten drei Jahren (Vertragsende) einzureichen. Wenn mehr als drei Projektreferenzen beschrieben werden, werden die ersten drei angelegten Projektreferenzen priorisiert. Es sind dabei stets zu nennen - Projektbezeichnung, - Projekthalt, - Projektlaufzeit, - erbrachte Leistungen innerhalb des Projektes, Aufgabenbezug herstellen - Grad der Beteiligung innerhalb des Projektes. (Sachbearbeitung, Beratungsfunktion, fachliche Verantwortlichkeit, Leitungs- und Vertretungsfunktion etc.)

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 20,00

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die vom zukünftigen Auftragnehmer zu erzielenden Leistungen sind durch entsprechend qualifizierte fest angestellte Mitarbeiter zu erbringen, die innerhalb des Projektes eingesetzt werden sollen. Es sind mindestens vier aussagekräftige Personalprofile einzureichen. Den Mitarbeitern sind folgende Rollen zuzuordnen: - Techniker (Schwerpunkt Netzwerk), - Applikationsentwickler, - Mitarbeiter im Support.

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 20,00

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Es ist wenigstens jeweils ein Referenzprojekt der unter benannten Mitarbeiter zu beschreiben. Voraussetzung ist dabei die Bezugnahme zum Ausschreibungsgegenstand. Zu nennen sind dabei stets - Projektbezeichnung und Projektkinhalt, - Projektlaufzeit und Dauer der Tätigkeit im Projekt, - erbrachte Leistungen des Mitarbeiters innerhalb des Projektes, - Grad der Beteiligung des Mitarbeiters innerhalb des Projektes (PT), - Nennung des Auftraggebers und des Ansprechpartners des Auftraggebers. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 20,00

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Zum Nachweis der unternehmensbezogenen Eignung ist die Service- und Supportorganisation des Bewerbers in Bezug auf den Ausschreibungsgegenstand darzustellen. Dabei sind der Aufbau, die Prozesse und die Ausstattung der unternehmenseigenen Service- und Supportorganisation: ist möglichst ausführlich zu beschreiben. Eventuell vorhandene Zertifizierungen in diesem Bereich sind dem Angebot beizufügen. Beschreiben Sie, mit welchen Mitteln die Durchführung des First- und des Second-Level-Supports sichergestellt werden, so dass anstehende Fragen der Bedienung und Störungen kurzfristig abgeklärt werden können. Welche Arten von Supportleistungen können für den 3rd-Level-Support (z.B. Telefon-, Vor-Ort-, Online-Support) geleistet werden.

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 20,00

Kriterium: Informationssicherheit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: K2.1 Leistungsfähigkeit und Klassifizierung des Rechenzentrums: Beschreiben Sie die technische Ausstattung des für den Betrieb der IT-Lösung vorgesehenen Rechenzentrums und geben Sie die Qualitätsstufe an.

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 10,00

Kriterium: Sicherheit bei der Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung von klassifizierten Informationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: K2.2: Beschreiben Sie Ihr Datenschutz- und Datensicherheitskonzept mit Blick auf die konkreten organisatorische und technische Maßnahmen (TOMs) zur Gewährleistung der sicheren und rechtskonformen Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag gemäß Art. 28 ff. DS-GVO.

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 5,00

Kriterium: Sicherheit bei der Verarbeitung, Speicherung und Übermittlung von klassifizierten Informationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: K2.3 Beschreiben Sie das Datenschutz- und Datensicherheitskonzept vom Rechenzentrum mit Blick auf die konkreten organisatorische und technische Maßnahmen (TOMs) zur Gewährleistung der sicheren und rechtskonformen Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag gemäß Art. 28 ff. DS-GVO. Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 5,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl 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

Beschreibung: siehe Anlage 2: 1Projektangebot mit den Mindestanforderungen inkl. Service und Support 2 optionale Leistungen 3. Einmalige Aufwände: Einführung, Schulungen oder sonstige einmalige Leistung nach Aufwand

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Leistungsanforderungen

Beschreibung: siehe Anlage 1: Leistungsverzeichnis Übersicht der Kriterien/

Anforderungskategorien A1 Übernahme Altdaten A2 Kunden-/ Mitgliederverwaltung A3

DSGVO A4 Vorgangsmanagement A5 Terminmanagement A6 Veranstaltungsmanagement

A7 Dokumentenmanagement A8 Benutzeroberfläche A9 Informationsmanagement A10

Reporting A11 Benutzer- und Rechteverwaltung A12 Mobilität A13 Schnittstellen A14

Vertragsverwaltung A15 Ticketsystem A16 Projekt-Management

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 04/08/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://evergabe-mv.de/Satellite/notice/CXRBY5YRH6/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: Bewerberfragen sind bis zum 04.08.2025, 12:00Uhr zulässig.

URL: <https://evergabe-mv.de/Satellite/notice/CXRBY5YRH6>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Verfahrensbedingungen:

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 29/08 /2025

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://evergabe-mv.de/Satellite/notice/CXRBY5YRH6>

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: 15/08/2025 12:00:00 (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: Die Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist ausgeschlossen (vgl. § 56 Abs. 3 VgV).

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Der Teilnahmeantrag ist rechtsverbindlich zu unterschreiben. Angaben im Antrag sowie das Ankreuzen der vorgesehenen Felder sind rechtsverbindliche Erklärungen der Bewerbergemeinschaft. Zutreffende Anlagen sind dem Teilnahmeantrag vollständig ausgefüllt anzufügen.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

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 des Landes Mecklenburg-Vorpommern bei dem Ministerium für Wirtschaft, Bau und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern

Informationen über die Überprüfungsfristen: Siehe Vergabeunterlage 3.5

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Zweckverband Elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (eGo-MV)

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Zweckverband Elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (eGo-MV)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Zweckverband Elektronische Verwaltung in Mecklenburg-Vorpommern (eGo-MV)

Registrierungsnummer: DE279621892

Postanschrift: Eckdrift 103

Stadt: Schwerin

Postleitzahl: 19061

Land, Gliederung (NUTS): Schwerin, Kreisfreie Stadt (DE804)

Land: Deutschland

E-Mail: info@ego-mv.de

Telefon: +49 385773347-0

Fax: +49 385773347-28

Internetadresse: <https://www.ego-mv.de/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Mecklenburg-Vorpommern bei dem Ministerium für Wirtschaft, Bau und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern

Registrierungsnummer: VKMV-13-L50010000000-78

Postanschrift: Johannes-Stelling-Straße 14

Stadt: Schwerin

Postleitzahl: 19053

Land, Gliederung (NUTS): Schwerin, Kreisfreie Stadt (DE804)

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer@wm.mv-regierung.de

Telefon: 0385-588 15164

Fax: 0385-588 485 15817

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

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: 9aed1dae-87ee-4b44-9027-fa0513b9cc2e - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 16/07/2025 14:26:28 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 467406-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 135/2025

Datum der Veröffentlichung: 17/07/2025