

Deutschland-Gießen: Vertriebs- und Marketingsoftwarepaket

OJ S 195/2023 10/10/2023

Freiwillige Ex-ante-Transparenzbekanntmachung  
Lieferungen

**Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/24/EU

## Abschnitt I: Öffentlicher Auftraggeber/Auftraggeber

---

### I.1. Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: ekom21 - KGRZ Hessen

Postanschrift: Carlo-Mierendorff-Straße 11

Ort: Gießen

NUTS-Code: DE721 Gießen, Landkreis

Postleitzahl: 35398

Land: Deutschland

E-Mail: [vergabestelle@ekom21.de](mailto:vergabestelle@ekom21.de)

**Internet-Adresse(n):**

Hauptadresse: [www.ekom21.de](http://www.ekom21.de)

### I.4. Art des öffentlichen Auftraggebers

Einrichtung des öffentlichen Rechts

### I.5. Haupttätigkeit(en)

Andere Tätigkeit: Datenverarbeitung und ergänzenden IT-Dienstleistungen

## Abschnitt II: Gegenstand

---

### II.1. Umfang der Beschaffung

#### II.1.1. Bezeichnung des Auftrags

Beschaffung einer Software für die digitale Kundenberatung

Referenznummer der Bekanntmachung: 3846/367

#### II.1.2. CPV-Code Hauptteil

48481000 Vertriebs- und Marketingsoftwarepaket

#### II.1.3. Art des Auftrags

Lieferauftrag

#### II.1.4. Kurze Beschreibung

Beschaffung einer Software für die digitale Kundenberatung.

Dies umfasst:

- einen Funktionsumfang der Anwendung, mit dem alle beratungsrelevanten Kundenprozesse unterstützt werden können;
- eine flächendeckende Unterstützung beim Rollout in der gesamten ekom21 inkl. der notwendigen Befähigung der Mitarbeitenden mit dem Produkt zu arbeiten;
- die Anwendung als Cloudservice zur Verfügung zu stellen.

#### II.1.6.

## **Angaben zu den Losen**

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

### **II.1.7. Gesamtwert der Beschaffung**

Wert ohne MwSt.: 15 000 000,00 EUR

### **II.2. Beschreibung**

#### **II.2.3. Erfüllungsort**

NUTS-Code: DE Deutschland

#### **II.2.4. Beschreibung der Beschaffung**

Die ekom21 verfügt aktuell über keine ausreichende technische Anwendung für eine digitale Bürgerberatung. Wichtig ist, dass mehrere Funktionen in einem Produkt integriert sind und somit die fallabschließende Bearbeitung der Anliegen der Bürger durchgeführt werden kann. Nach umfassender Marktrecherche sind wir zu der Überzeugung gelangt, dass nur dieser Anbieter alle für unsere Kunden wichtigen Komponenten vereint und somit ein Alleinstellungsmerkmal aufweist, die auch unseren technischen Anforderungen entsprechen. Ziel einer digitalen Bürgerberatung ist den Beratungsprozess über eine kundenfreundliche und rechtssichere Onlineplattform abzuwickeln, mit der fallabschließend der vollumfängliche digitale Bürgerservice erfolgen kann. Voraussetzung für den Fallabschluss ist, dass den Sachbearbeitern in der Onlineberatung alle nötigen Informationen aus den bereits eingesetzten IT-Systemen der ekom21 zur Verfügung stehen. Darüber hinaus müssen Qualitätsanforderungen des deutschen Datenschutzes, der IT-Sicherheit und der Rechtssicherheit (digitale Unterschriften) berücksichtigt werden.

Für die digitale Bürgerberatung muss die Anwendung zwingend folgende Funktionen beinhalten:

- rechtssichere Erstidentifikation;
- White-label-fähigkeit, Möglichkeit für die ekom21 einen eigenen Produktnamen zu etablieren
- Betrieb ausschließlich in deutschen Rechenzentren sowie Möglichkeit zum Betrieb im Rechenzentrum der ekom21; vereinfachte Übergabe
- medienbruchfreie Integration verschiedener weiterer Identifikationsmöglichkeiten inklusive einer Qualifizierten elektronischen Signatur (QES);
- Breite Varianz von Verbindungsmöglichkeiten (Sitzungsbeitritt über Landing-Pages (Buttons, Pop-ups, Chat) und potentiellen und kundenindividuellen ekom21-Apps, voraussichtlich ab 2024);
- Umfassende Dokumentenbearbeitung in Echtzeitvisualisierung;
- Steuerung der Schreibberechtigung / Bearbeitung durch Bürger\*innen ermöglichen;
- Dokumentenupload / -download für Kunden; Verschlüsselung end-to-end
- Anlage von Dokumentenmappen; Import / Export ins entsprechende Fachverfahren
- Zeitnahe Anbindung an zentrale Digitalisierungsplattform civento
- Screensharing-Funktion; beidseitig möglich (Berater / Bürger); ohne zusätzliche Installation
- Videochatfunktionen; beidseitig möglich (Berater / Bürger); ohne zusätzliche Installation
- Sitzungseinladungen via E-Mail, SMS oder Link inkl. Verwaltung.
- Vollumfängliche Integrationsfähigkeit in SAP Produktlandschaft (SAP Business Technology Plattform zugelassen)

Um eine schnelle Nutzung der Anwendung zu erreichen, wird ein umfassendes Schulungsangebot benötigt, mit dem schnell und zielgerichtet Mitarbeiter der ekom21 befähigt werden, das Produkt zu nutzen.

Zudem muss eine aufwandsarme, nahtlose und insbesondere sichere Integration der Anwendung in die in der ekom21 vorhandene IT-Infrastruktur gewährleistet sein.

Um einen zeitnahen und aufwandsarmen Einsatz der Anwendung realisieren zu können, wird die Beschaffung einer digitalen All-in-One-Lösung, die den oben beschriebenen Anforderungen entspricht, angestrebt

#### **II.2.5. Zuschlagskriterien**

Preis

#### **II.2.11. Angaben zu Optionen**

Optionen: nein

#### **II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union**

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

#### **II.2.14. Zusätzliche Angaben**

### **Abschnitt IV: Verfahren**

---

#### **IV.1. Beschreibung**

##### **IV.1.1. Verfahrensart**

Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung

Erläuterung:

Der Vertrag kann gemäß § 14 Abs. 4 Nr. 2 lit. b) und c) VgV direkt vergeben werden. Die Voraussetzungen dieser Ausnahmetatbestände liegen hier – ausgehend vom konkreten Beschaffungsbedarf des Auftraggebers – vor.

Aus technischen Gründen besteht ausgehend vom rechtskonform definierten Beschaffungsbedarf kein Wettbewerb.

Mit ihrem Produkt „Live Contract“ verfügt die SyncPilot GmbH über ein Produkt, was europaweit als einziges Unternehmen alle fachlichen und technischen Anforderungen der ekom21 vereint.

Es befinden sich derzeit am Markt keine weiteren Unternehmen, die den gewünschten Umfang der Software bis zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, d. h. dem Zeitpunkt, zu dem die digitale Bürgerberatung mit Blick auf die Wettbewerbsfähigkeit eingesetzt werden soll, anbieten können und somit den Zweck der Beschaffung (Ermöglichung neuer Kommunikationskanäle zwischen Verwaltung und Bürger\*innen) erfüllen. Alternative Lösungen, beispielsweise verschiedene Einzelanwendungen, können aufgrund hoher technischer Entwicklungsanforderungen zeitnah nicht eingesetzt werden.

Die ekom21 ist aktuell mit einer umfangreichen Prozessumstellung konfrontiert. Viele Prozesse, Produkte und Anwendungen werden auf Basis von SAP-Produkten umgestellt. SAP zertifiziert die Integration von „Live Contract“ in die SAP-Landschaft im Rahmen einer GOLD Partnerschaft. Da diese Zertifizierung nur einmalig ausgegeben wird, können Unternehmen mit ähnlichen Lösungen wie „Live Contract“ diese nicht mehr erhalten und vorweisen.

Weiteres wichtiges Alleinstellungsmerkmal der „Live Contract“ Lösung ist das Vorhandensein einer rechtssicheren elektronischen Signatur (QES). Diese ermöglicht die fallabschließende, rechtssichere Beratung und Bearbeitung der Anliegen der Bürger\*innen.

Dies verdeutlicht, dass der definierte Bedarf einer All-in-One-Anwendung für die sichere digitale Kundenberatung mit dem erforderlichen Funktionsumfang somit nicht von anderen Unternehmen ohne mehrjährige Entwicklungsarbeit erfüllt werden kann. Eine vollumfängliche Abdeckung wäre somit ausschließlich von der SyncPilot GmbH mit „Live Contract“ gegeben. Die SyncPilot GmbH verfügt über die Softwarenutzungsrechte an dem Produkt „Live Contract“. Sie ist Urheberin der Software und damit (Mit-)Inhaberin der Schutzrechte, weil diese

Urheberrechte im Zusammenhang mit der Entwicklung der Software entstanden sind, vgl. § 69a UrhG. Sofern SyncPilot GmbH Eigenentwicklungen eingebracht hat, so ist sie dort ausschließliche Inhaberin der Schutzrechte.

Die bestehenden Schutzrechte können daher jegliche Bearbeitung, Umarbeitung oder Vervielfältigung der Software abwehren. Eingriffe in ihr Eigentum könnte die SyncPilot GmbH mit Unterlassens Ansprüchen gem. § 1004 BGB begegnen, da eine Duldungspflicht nicht besteht. Die Auftraggeberinnen verfügen damit nicht über die Möglichkeit, Dritten die Anwender- und Entwicklungsdokumentationen, Lasten- und Pflichtenhefte, Systembeschreibungen oder Spezifikationen etc. zur Verfügung stellen zu können, um ein wettbewerbliches Verfahren zu ermöglichen.

Eine Weitergabe an Dritte kommt nicht in Betracht.

- Die Bauleistungen/Lieferungen/Dienstleistungen können aus folgenden Gründen nur von einem bestimmten Wirtschaftsteilnehmer ausgeführt werden:
  - nicht vorhandener Wettbewerb aus technischen Gründen

#### **IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung**

Die Bekanntmachung betrifft den Abschluss einer Rahmenvereinbarung

#### **IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)**

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: ja

#### **IV.2. Verwaltungsangaben**

### **Abschnitt V: Auftragsvergabe/Konzessionsvergabe**

---

#### **Bezeichnung des Auftrags:**

Kauf einer Software für die digitale Kundenberatung

#### **V.2. Auftragsvergabe/Konzessionsvergabe**

##### **V.2.1. Tag der Zuschlagsentscheidung**

05/10/2023

##### **V.2.2. Angaben zu den Angeboten**

Der Auftrag wurde an einen Zusammenschluss aus Wirtschaftsteilnehmern vergeben: nein

##### **V.2.3. Name und Anschrift des Auftragnehmers/Konzessionärs**

Offizielle Bezeichnung: SYNCPILOT Deutschland GmbH&Co.KG

Postanschrift: Kurzes Gelände 12

Ort: Augsburg

NUTS-Code: DE271 Augsburg, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 86156

Land: Deutschland

Der Auftragnehmer/Konzessionär wird ein KMU sein: ja

##### **V.2.4. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses/der Konzession**

Gesamtwert des Auftrags/des Loses/der Konzession: 15 000 000,00 EUR

##### **V.2.5. Angaben zur Vergabe von Unteraufträgen**

### **Abschnitt VI: Weitere Angaben**

---

### **VI.3. Zusätzliche Angaben**

1. Es handelt sich vorliegend um eine freiwillige Ex-ante-Transparenzbekanntmachung mit der durch den Auftraggeber seine Absicht zum Vertragsabschluss mit dem vorgesehenen Auftragnehmer bekundet. Ein Vertragsschluss ist daher noch nicht erfolgt.
2. Der Abschluss des Vertrages erfolgt gemäß § 135 Abs. 3 Nr. 3 GWB frühestens zehn Kalendertage nach dem Tag nach der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung. Es wird daher darauf hingewiesen, dass es sich bei dem in Abschnitt V.2.1) der Bekanntmachung angegebenen Datum um das heutige handelt, da technisch keine späteren Termine zugelassen werden.

### **VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**

#### **VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Postanschrift: Dienstgebäude: Wilhelminenstraße 1-3; Fristenbriefkasten: Luisenplatz 2

Ort: Darmstadt

Postleitzahl: 64283

Land: Deutschland

Fax: +49 6151125816 / +49 6151126834

#### **VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen**

Genauere Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Genauere Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Der Auftraggeber ist gemäß § 135 Abs. 3 GWB verpflichtet, vor dem Zuschlag eine Wartefrist von mindestens zehn Kalendertagen, gerechnet ab dem Tag nach der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung, einzuhalten, bevor er den Vertrag abschließt. Innerhalb dieser Zeit kann die Zuschlagsentscheidung der Auftraggeberin, den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zu vergeben, auf Antrag eines Betroffenen bei der zuständigen Vergabekammer nachgeprüft werden.

§ 135 GWB lautet:

(1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber

1. gegen § 134 verstoßen hat oder

2. den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union vergeben hat, ohne dass dies aufgrund Gesetzes gestattet ist, und dieser Verstoß in einem Nachprüfungsverfahren festgestellt worden ist.

(2) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 kann 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 bekannt gemacht, endet die Frist zur Geltendmachung der Unwirksamkeit 30 Kalendertage nach Veröffentlichung der Bekanntmachung der Auftragsvergabe im Amtsblatt der Europäischen Union.

(3) Die Unwirksamkeit nach Absatz 1 Nummer 2 tritt nicht ein, wenn

1. der öffentliche Auftraggeber der Ansicht ist, dass die Auftragsvergabe ohne vorherige

Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zulässig ist,

2. der öffentliche Auftraggeber eine Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht hat, mit der er die Absicht bekundet, den Vertrag abzuschließen, und

3. der Vertrag nicht vor Ablauf einer Frist von mindestens zehn Kalendertagen, gerechnet ab dem Tag nach der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung, abgeschlossen wurde.

Die Bekanntmachung nach Satz 1 Nummer 2 muss den Namen und die Kontaktdaten des öffentlichen Auftraggebers, die Beschreibung des Vertragsgegenstands, die Begründung der Entscheidung des Auftraggebers, den Auftrag ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union zu vergeben, und den Namen und die Kontaktdaten des Unternehmens, das den Zuschlag erhalten soll, umfassen.

**VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung**

05/10/2023