

153951-2026 - Competition

Germany – Customer Relation Management software package – CRM-System

OJ S 45/2026 05/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Email: service@pfalz.ihk24.de

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: CRM-System

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

Procedure identifier: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48445000 Customer Relation Management software package

2.1.2. Place of performance

Postal address: Rheinallee 18 – 20

Town: Ludwigshafen

Postcode: 67061

Country subdivision (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Country: Germany

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

vgl. -

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Corruption: §§ 123, 124 GWB

Fraud: §§ 123, 124 GWB

Money laundering or terrorist financing: §§ 123, 124 GWB

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: §§ 123, 124 GWB

Participation in a criminal organisation: §§ 123, 124 GWB

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: §§ 123, 124 GWB
Breaching of obligations in the fields of environmental law: §§ 123, 124 GWB
Breaching of obligations in the fields of labour law: §§ 123, 124 GWB
Breaching of obligations in the fields of social law: §§ 123, 124 GWB
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: §§ 123, 124 GWB
Grave professional misconduct: §§ 123, 124 GWB
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: §§ 123, 124 GWB
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: §§ 123, 124 GWB
Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:
Early termination, damages, or other comparable sanctions: §§ 123, 124 GWB
Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: §§ 123, 124 GWB
Breaching obligation relating to payment of social security contributions: §§ 123, 124 GWB
Breaching obligation relating to payment of taxes: §§ 123, 124 GWB
Business activities are suspended: §§ 123, 124 GWB
Insolvency: §§ 123, 124 GWB
Assets being administered by liquidator: §§ 123, 124 GWB
Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: §§ 123, 124 GWB

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)
Description: 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.
Internal identifier: LOT-0001 E83812623

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies
Main classification (cpv): 48445000 Customer Relation Management software package

Options:

Description of the options: OPTION 1: Pauschalfestpreis / 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 Gesamt- systems) 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. Place of performance

Postal address: Rheinallee 18 – 20
Town: Ludwigshafen

Postcode: 67061

Country subdivision (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Country: Germany

5.1.3. Estimated duration

Duration: 48 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: 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 (Mietdauer Verlängerung) 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. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): no

Additional information: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: 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).

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: 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.

Criterion: References on specified deliveries

Description of selection criterion: 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.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: 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.

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

The buyer reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without any further negotiations

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://www.subreport.de/E83812623>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://www.subreport.de/E83812623>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 02/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Information that can be supplemented after the submission deadline:

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.
Additional information: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

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

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation providing offline access to the procurement documents: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation providing more information on the review procedures: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Organisation receiving requests to participate: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation processing tenders: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Registration number: Berichtseinheit-ID 00013500

Postal address: Rheinallee 18 - 20

Town: Ludwigshafen

Postcode: 67061

Country subdivision (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Country: Germany

Email: service@pfalz.ihk24.de

Telephone: +49 62 15 90 40

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

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

Registration number: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05

Postal address: Stiftsstraße 9

Town: Mainz

Postcode: 55116

Country subdivision (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)

Country: Germany

Email: vergabekammer.rlp@mwvlw.rlp.de

Telephone: +49613116-2234

Fax: +49613116-2113

Internet address: <https://mwvlw.rlp.de/ministerium/zugeordneteinstitutionen1/vergabekammer>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telephone: +49228996100

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 03/03/2026 15:20:35 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 153951-2026

OJ S issue number: 45/2026

Publication date: 05/03/2026