

**Germany-Cologne: Customer Relation Management software development services**

**OJ S 129/2021 07/07/2021**

**Contract notice**

**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH

Postal address: Maarweg 271

Town: Köln

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

Postal code: 50825

Country: Germany

E-mail: [sascha.utes@awbkoeln.de](mailto:sascha.utes@awbkoeln.de)

Telephone: +49 221/9221908

Fax: +49 221/9221915

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.awbkoeln.de>

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.subreport.de/E57231894>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: Öffentlicher Auftraggeber nach § 99 Nr. 2 GWB

**I.5. Main activity**

Other activity: Abfallentsorgung, Straßenreinigung und Winterdienst

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Implementierung und Betrieb eines Customer-Relationship-Management Systems (CRM)

Reference number: AWB 232-1 UT 05/21

**II.1.2. Main CPV code**

72212445 Customer Relation Management software development services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Die AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln GmbH (im Folgenden „AWB“ genannt) planen im Zuge der Realisierung von Digitalisierungsmaßnahmen die Implementierung und den Betrieb eines Customer Relationship Management-Systems (im Folgenden CRM genannt) für vertriebliche Tätigkeiten der Entsorgungswirtschaft auszuschreiben.

#### **II.1.5. Estimated total value**

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DEA23 Köln, Kreisfreie Stadt

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Die AWB Köln GmbH schreibt die Implementierung und den Betrieb eines Customer-Relationship-Management -Systems (CRM) aus. Das CRM-System soll die Prozesse der operativen vertrieblichen Fachbereiche bei der Erfassung und Durchführung von kommunalen sowie gewerblichen Angeboten und Aufträgen, bei der Kundendatenanlage, dem Kontakt- und Leadmanagement sowie dem Kampagnenmanagement unterstützen.

Mindestens die folgenden Geschäftsfähigkeiten müssen durch das CRM-System abgedeckt werden:

- Kontakt- und Leadmanagement,
- Angebotsmanagement,
- Auftragsmanagement,
- Kampagnenmanagement,
- Anliegenmanagement,
- Auftrags – bzw. kundendatenbezogenes Informationsmanagement, Analyse und Reporting.

#### **II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Nach den 36 Monaten kann um 1 Jahr verlängert werden (Optionsjahr)

#### **II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited**

Envisaged number of candidates: 5 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Geplante Anzahl der Bewerber: 5 Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:

Bei allen Bewerbern, die die Mindestanforderungen an die Eignung erfüllen, werden für die eingereichten Referenzen wie folgt Punkte vergeben:

Für ein Referenzprojekt, das die Mindestanforderungen gemäß Ziffer III.1.3, Nummer 2) erfüllt und darüber hinaus

- für einen Auftraggeber aus der Kommunalwirtschaft erbracht wurde, gibt es 1 Punkt,

- für einen Auftraggeber aus der Branche „Abfallentsorgung/Straßenreinigung“ erbracht wurde, gibt es 1 Punkt,
- bidirektional angebundene Schnittstellen zwischen dem CRM-System und einer ERP-Lösung beinhaltet (2 Punkte),
- bidirektional angebundene Schnittstellen zwischen der CRM-Lösung und einer Kundenservice/-support Lösung beinhaltet (2 Punkte),
- bidirektional angebundene Schnittstellen zwischen der CRM-Lösung und SAP-Modulen in Form von zertifizierten SAP-Schnittstellen beinhaltet (1 Punkt),
- bidirektional angebundene Schnittstellen zwischen der CRM-Lösung und einem Webshop beinhaltet (1 Punkt).

Die mit einem Projekt erreichten Punkte werden addiert; maximal sind mit einem Projekt 8 Punkte erreichbar. Legt ein Bewerber mehrere Referenzen zu diesem Kriterium vor, werden die unter den beschriebenen Gesichtspunkten besten 2 Referenzen gewertet.

Insgesamt können mithin maximal 16 Punkte erreicht werden.

Die 5 Bewerber mit den meisten Punkten werden zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert. Bei mehreren Bewerbern punktgleich auf dem 5. Platz, werden alle Bewerber auf den ersten 5 Plätzen eingeladen, d. h. in diesem Fall werden mehr als 5 Bewerber zur Abgabe eines indikativen Erstangebotes aufgefordert.

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **II.2.11. Information about options**

Options: no

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

#### **II.2.14. Additional information**

### **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Die in diesem Abschnitt geforderten Erklärungen und Nachweise zu 1. und 4. müssen bei Bewerbungsgemeinschaften von allen Mitgliedern der Bewerbungsgemeinschaft jeweils gesondert abgegeben werden. Ausländische Bewerber haben gleichwertige Nachweise der für sie zuständigen Behörde/Institutionen ihres Heimatlandes beizubringen. Diese sind ins Deutsche zu übersetzen. Die Auftraggeberin behält sich vor, für die Bestätigung der in der Eigenerklärung gemachten Angaben weitergehende Nachweise zu verlangen.

1. Vorlage eines aktuellen Handelsregistrauszuges, soweit die Eintragung nach den gesetzlichen Vorschriften des Landes, aus dem der Bewerber stammt, vorgesehen ist. Der Auszug darf nicht älter als 3 Monate sein; Stichtag ist der Einsendeschluss für die Teilnahmeanträge.

2. Falls eine Bewerbungsgemeinschaft vorliegt: Bewerbungsgemeinschaftserklärung, (Siehe Erklärungen).

3. Im Falle der Eignungsleihe: Verfügbarkeitsnachweis des Dritten.

4. Eigenerklärung des Bewerbers, dass keine Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB vorliegen (Siehe Erklärungen).

### **III.1.2. Economic and financial standing**

List and brief description of selection criteria:

Die in diesem Abschnitt geforderten Erklärungen und Nachweise müssen im Falle einer Bewerbergemeinschaft durch die Bewerbergemeinschaft insgesamt erfüllt sein. Es ist daher ausreichend, wenn mindestens ein Mitglied der Bewerbergemeinschaft die geforderten Erklärungen und Nachweise erbringt bzw. wenn die Mitglieder gemeinsam bzw. in Summe eine hinreichende Leistungsfähigkeit erwarten lassen, namentlich die Mindestanforderungen erfüllen. Ausländische Bewerber haben gleichwertige Nachweise der für sie zuständigen Behörde/Institutionen ihres Heimatlandes beizubringen. Diese sind ins Deutsche zu übersetzen. Beruft sich ein Bewerber hinsichtlich der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit auf Erklärungen/Nachweise eines Dritten/Nachunternehmers (Eignungsleihe), sind die Erklärungen/Nachweise für den Dritten/Nachunternehmer gesondert beizufügen. In diesem Fall muss der Bewerber einen Verfügbarkeitsnachweis des Dritten /Nachunternehmers (Siehe Erklärungen) vorlegen und die Auftraggeberin verlangt eine gemeinsame Haftung des Bewerbers sowie des Drittunternehmens entsprechend dem Umfang der Eignungsleihe (§ 47 Abs. 3 VgV).

Die Auftraggeberin behält sich vor, für die Bestätigung der in der Eigenerklärung gemachten Angaben weitergehende Nachweise zu verlangen.

1. Bescheinigung über eine Betriebshaftpflichtversicherung mit Angaben zur Deckungssumme. Alternativ kann eine Eigenerklärung abgegeben werden, dass eine den benannten Mindeststandards entsprechende Betriebshaftpflichtversicherung im Auftragsfall abgeschlossen wird (Siehe Erklärungen),
2. Eigenerklärung zum Gesamtumsatz in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren (Siehe Erklärungen).

Minimum level(s) of standards possibly required:

Zu 1. Die Betriebshaftpflichtversicherung muss Deckungssummen von mindestens 5 000 000 EUR für Personenschäden und mindestens 10 000 000 EUR für Sach- und Vermögensschäden aufweisen, jeweils mindestens zweifach maximiert.

Zu 2. Erforderlich ist ein Gesamtumsatz von mindestens 2,5 Mio. EUR netto im Durchschnitt der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre.

### **III.1.3. Technical and professional ability**

List and brief description of selection criteria:

Die in diesem Abschnitt geforderten Erklärungen und Nachweise müssen im Falle einer Bewerbergemeinschaft durch die Bewerbergemeinschaft insgesamt erfüllt sein. Es ist daher ausreichend, wenn mindestens ein Mitglied der Bewerbergemeinschaft die geforderten Erklärungen und Nachweise erbringt bzw. wenn die Mitglieder gemeinsam bzw. in Summe eine hinreichende Leistungsfähigkeit erwarten lassen, namentlich die Mindestanforderungen erfüllen. Beruft sich ein Bewerber hinsichtlich der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit auf Erklärungen/Nachweise eines Dritten/Nachunternehmers (Eignungsleihe), sind die Erklärungen/Nachweise für den Dritten/Nachunternehmer gesondert beizufügen. In diesem Fall muss der Bewerber einen Verfügbarkeitsnachweis des Dritten /Nachunternehmers (z.B. auf Formblatt 2) vorlegen. Ausländische Bewerber haben gleichwertige Nachweise der für sie zuständigen Behörde/Institutionen ihres Heimatlandes beizubringen. Diese sind ins Deutsche zu übersetzen. Die Auftraggeberin behält sich vor, für die Bestätigung der in der Eigenerklärung gemachten Angaben weitergehende Nachweise zu verlangen.

1. Eigenerklärung zur durchschnittlichen Mitarbeiterzahl in den letzten 3 Jahren (Siehe Erklärungen),

2. Eigenerklärung zu vergleichbaren Referenzprojekten (Siehe Erklärungen).

Minimum level(s) of standards possibly required:

Zu 1. Mindestens erforderlich sind 15 Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente) im Durchschnitt der letzten 3 Jahre.

Zu 2. Mindestens erforderlich sind 3 Referenzprojekte, im Rahmen derer der Bewerber ein Customer-Relationship-Management-System implementiert und betrieben hat. Berücksichtigt werden ausschließlich Referenzprojekte, die aus den letzten 5 Jahren stammen, d. h. bei denen das CRM-System im Zeitraum vom 1.5.2016 bis zum Ablauf der Teilnahmefrist vollständig implementiert und mindestens für ein halbes Jahr betrieben wurde.

### **III.2. Conditions related to the contract**

#### **III.2.2. Contract performance conditions**

Die besonderen Vertragsbedingungen des Landes Nordrhein-Westfalen zur Einhaltung des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (BVB Tariftreue- und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen) werden Vertragsbestandteil.

#### **III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract**

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

## **Section IV: Procedure**

---

### **IV.1. Description**

#### **IV.1.1. Type of procedure**

Competitive procedure with negotiation

#### **IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

#### **IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue**

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

#### **IV.1.5. Information about negotiation**

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

#### **IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

### **IV.2. Administrative information**

#### **IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 12/08/2021 Local time: 10:00

#### **IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

#### **IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

German

### VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

### VI.3. Additional information

1. Das Verfahren wird zweistufig als Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb durchgeführt. Von allen Bewerbern, die die Mindestanforderungen an die Eignung erfüllen, werden die besten 5 zur Abgabe eines indikativen Erstangebotes aufgefordert (zu den Auswahlkriterien vgl. Ziffer II.2.9). Nach Eingang der Angebote wird die Auftraggeberin alle Bieter zu einem Verhandlungsgespräch einladen, ein Zuschlag wird in dieser ersten Runde nicht erteilt. Im Anschluss an die Verhandlungsgespräche erhalten sie Gelegenheit zur Abgabe eines verbindlichen Folgeangebotes. Weitere Verhandlungsrunden sind nicht vorgesehen, bleiben für den Bedarfsfall aber vorbehalten. Im Falle weiterer Verhandlungsrunden behält die Auftraggeberin sich vor, die Zahl der Angebote anhand der vorgegebenen Zuschlagskriterien sukzessive zu verringern.
2. Die Vergabeunterlagen werden den Bewerbern auf der Vergabeplattform [www.subreport.de](http://www.subreport.de) barrierefrei zur Verfügung gestellt.
3. Soweit die Auftraggeberin Formblätter vorgegeben hat, sind ausschließlich diese zu verwenden. Diese sind an den dafür vorgesehenen Stellen vollständig auszufüllen und in Druckbuchstaben mit dem Namen der erklärenden Person zu versehen (Textform i. S. d. § 126b BGB). Hiervon ausgenommen ist das Formblatt 2. Diesen Nachweis kann der Bewerber auch in anderer Form erbringen.
4. Das Verfahren wird über die eVergabe-Plattform [www.subreport.de](http://www.subreport.de) durchgeführt. Die Teilnahmeanträge sowie im weiteren Verlauf des Verfahrens die Angebote sind elektronisch abzugeben, indem sie auf die eVergabe-Plattform hochgeladen werden. Eine fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur ist dafür nicht erforderlich.
5. Hinweise zu den Vergabeunterlagen (z. B. bei Unklarheiten oder Problemen mit den elektronischen Dokumenten) sowie Fragen sind ausschließlich über den Kommunikationsbereich der Vergabeplattform zu stellen. Mündlich/telefonisch gestellte Fragen werden nicht beantwortet; mündliche/telefonische Auskünfte bzw. Antworten wären, sollten sie doch erteilt werden, nicht verbindlich.
6. Bei fremdsprachigen Bescheinigungen ist eine Übersetzung in deutscher Sprache beizufügen; die Vergabestelle behält sich in diesem Fall vor, die Nachreichung einer Beglaubigung der Übersetzung zu verlangen.

### VI.4. Procedures for review

#### VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Rheinland  
Postal address: Zeughausstraße 2-10  
Town: Köln  
Postal code: 50667  
Country: Germany

#### VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabestelle weist ausdrücklich auf die Rügeobliegenheiten der Unternehmen/Bieter sowie die Präklusionsregelungen gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 bis 4 GWB bzgl. der Behauptung von Verstößen gegen die Bestimmungen über das Vergabeverfahren hin. Ein Antrag auf Nachprüfung ist danach u. a. insbesondere unzulässig, soweit mehr als 15

Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

**VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: Vergabekammer Rheinland

Postal address: Zeughausstraße 2-10

Town: Köln

Postal code: 50667

Country: Germany

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

02/07/2021