

## 416010-2026 - Competition

Germany – IT services: consulting, software development, Internet and support – CRM/CX

Lösung

OJ S 115/2026 17/06/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice

Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: NRW.BANK AöR

Email: [einkauf@nrwbank.de](mailto:einkauf@nrwbank.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/CX Lösung

Description: Gegenstand der Ausschreibung ist ein öffentlicher Auftrag mit einem Wirtschaftsteilnehmenden über folgende Leistung: eine neue SaaS Customer Relationship Management (CRM) / Customer Experience (CX), Enterprise Integration Plattform (EIP) Plattform Lösung und den Leistungen zur Integration und Betrieb Als Förderbank für Nordrhein-Westfalen unterstützt die NRW.BANK das Land bei seinen struktur- und wirtschaftspolitischen Aufgaben. Sie agiert dabei im öffentlichen Auftrag, wettbewerbsneutral und setzt das gesamte Spektrum kreditwirtschaftlicher Förderprodukte ein - vom klassischen Kredit bis zur maßgeschneiderten Beratung. Ihre drei Förderfelder sind "Wirtschaft", "Wohnraum" sowie "Infrastruktur/Kommunen". Im Gegensatz zu Geschäftsbanken sind die Kunden der NRW.BANK in erster Linie Hausbanken und andere Fördermittler. Die Ausschreibung dient dazu, ein Relationship Management (CRM) Tools, ein Customer Experience (CX) System und eine Enterprise Integration Plattform (EIP) als SaaS/SW Lösung für den Zeitraum von 4 Jahren mit einer optional jährlichen Verlängerung auf maximal 8 Jahre für die Auftraggeberin zu finden. Mit dieser sollen alle System- und Fach-Funktionen, die in der aktuell betriebenen Lösung des CRM/CX-Tools, vorhanden sind, vollumfänglich abgedeckt werden. Die SaaS/SW muss eine problemlose Anbindung von Fremdsystemen und -Datenbanken durch integrierte Plug-In-Schnittstellen (Webservices), sowie einer Integration Plattform(EIP) zum Datenaustausch zwischen der SaaS/SW und anderen Systemen (ERP, CRM, Daten-Warehouses) durch Integration von REST-API's (durch No-Code/Low-Code-Drag-and-Drop-Prozessoren) ermöglichen. Gleichzeitig soll ein geeigneter Migrations-Implementierungs- und Betriebs-Partner eruiert werden, der den aktuellen Umfang (inkl. Auftraggeberin-spezifischen Konfigurationen und Schnittstellenanbindung), vollumfänglich migriert, sowie darüber hinaus den Betrieb unter Einhaltung von vorgegebenen Regularien gewährleistet. Die gesamte Verwaltung (Betrieb, Wartung, Update und Support) der gesamten SaaS-Lösung(Infrastruktur, Plattform, Anwendung) obliegt dem BIETER/AUFTRAGNEHMER. Notwendige Lizenzen für die Anwendungssoftware CRM/CX UND EIP werden von dem BIETER/AUFTRAGNEHMER beigestellt. Weitere Informationen sind in der Projektbeschreibung enthalten, die auf der Vergabepattform hinterlegt ist.

Procedure identifier: 499198e5-1bae-4db4-92f9-d7b34ba3bb26

Internal identifier: 800-00-9327-101-30520

Type of procedure: Restricted

The procedure is accelerated: no

#### **2.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

#### **2.1.2. Place of performance**

Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Country: Germany

#### **2.1.4. General information**

Additional information: #Bekanntmachungs-ID: CXPNYH5D25N# 1) Der AG weist darauf hin, dass allein der Inhalt der vorliegenden europaweiten Veröffentlichung im Supplement zum Amtsblatt der EU maßgeblich ist, wenn die Bekanntmachung zusätzlich in weiteren Bekanntmachungsmedien veröffentlicht wird und der Bekanntmachungstext in diesen zusätzlichen Bekanntmachungen nicht vollständig, unrichtig, verändert oder mit weiteren Angaben wiedergegeben wird; 2) Die Vergabeunterlagen werden ausschließlich elektronisch auf dem Vergabeportal Vergabe.NRW zur Verfügung gestellt. Die Beantwortung von Fragen zum Verfahren sowie sämtliche Kommunikation zwischen den Beteiligten und der Vergabestelle erfolgt ausschließlich über das o. g. Vergabeportal. Beteiligte sind daher im eigenen Interesse gehalten, die dort für diese eingerichteten Postfächer regelmäßig auf neue Informationen der Vergabestelle zu kontrollieren; 3) Der AG hat für die Einreichung der Teilnahmeanträge und Angebote Vordrucke erstellt. Diese sind für die Einreichung zu verwenden. Die Vordrucke sowie die weiteren Unterlagen zum Verfahren können über das o. g. Vergabeportal abgerufen werden; 4) Teilnahmeanträge und Angebote können nur elektronisch über das Bieter tool im Projektraum eingereicht werden.

##### **Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

vgv -

#### **2.1.6. Grounds for exclusion**

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

## **5. Lot**

---

### **5.1. Lot: LOT-0001**

Title: CRM/CX Lösung

Description: siehe kurze Beschreibung

Internal identifier: 800-00-9327-101-30520

#### **5.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

#### **5.1.2. Place of performance**

Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Country: Germany

### 5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

### 5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 4

Other information about renewals: Der Vertrag hat eine Grundlaufzeit von 4 Jahren und kann vier Mal um jeweils ein Jahr verlängert werden. Die Höchstlaufzeit beträgt also acht Jahre.

### 5.1.6. General information

#### Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not yet known

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

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

### 5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: Fulfilment of social objectives

Description: TVgG-NRW

Social objective promoted: Other

### 5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: (01) Nachweis von mindestens 3 Referenzen, seit 2020 über vergleichbare Dienstleistungen (Mindestanforderung), d.h. a) Aufbau und Betrieb eines Customer-Relation-Managementtools (CRM), eines Customer Experience(CX) Tools sowie eines Enterprise Integration Plattform (EIP) b) Nutzeranzahl des CRM beträgt mindestens 300 c) alle Referenzen müssen als Cloud-Projekt (SaaS) durchgeführt worden sein d) es muss mindestens eine Referenz im Finanzdienstleistungsumfeld (§ 1 KWG) nachgewiesen werden  
The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Weight (points, exact): 9,00

Criterion: Certificates by quality control institutes

Description of selection criterion: (02) Zertifizierung des Bewerbers (a) Der Bewerber ist aktuell für die Bereiche Entwicklung, Betrieb und Support von Softwareprodukten und -lösungen nach International Organization for Standardization (ISO)/International Electrotechnical Commission(IEC) 27001:2022 //Full Scope oder alternativ ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) oder verfügt alternativ über gleichwertige Nachweise zu den oben geforderten 27001 Zertifikaten zertifiziert (Mindestanforderung). (b) Der Bewerber ist aktuell gem. ISAE 3402 Typ II zertifiziert (Mindestanforderung) (c) Der Bewerber ist aktuell für die Bereiche Entwicklung, Betrieb und Support von Softwareprodukten und -lösungen gem. C5 TYP1 zertifiziert (Auswahlkriterium) (d) Der Bewerber ist aktuell für die Bereiche Entwicklung, Betrieb und Support von Softwareprodukten und -lösungen gem. C5 TYP2 zertifiziert (Auswahlkriterium) (e) Der Bewerber ist aktuell gem. DIN EN ISO/9001 zertifiziert oder gleichwertig (Auswahlkriterium) (f) Der Bewerber ist aktuell gem. DIN EN ISO/22301 zertifiziert oder gleichwertig (Auswahlkriterium) (g) Der Bewerber ist aktuell gem.SOC-2 Typ I zertifiziert (Auswahlkriterium) (h) Der Bewerber ist aktuell gem.SOC-2 Typ II zertifiziert (Auswahlkriterium)

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

Weight (points, exact): 30,00

Criterion: Certificates by quality control institutes

Description of selection criterion: (03) Zertifizierung des Clouddienstleisters (a) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung in der die Anwendung gehostet wird gem. dem International Organization for Standardization (ISO)/International Electrotechnical Commission (IEC) 27001 oder Zertifizierung ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz (BSI), beides in Verbindung mit ISO/IEC 27017 und ISO/IEC 27018 oder alternativ über gleichwertige Nachweise zu den oben geforderten 27001 Zertifikaten( \* zu erläutern) in Verbindung mit ISO /IEC 27017/27018 zertifiziert ist (Mindestanforderung) (b) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. C5 TYP1 // ISO/IEC 27017 und ISO/IEC 27018 zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (c) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung in der die Anwendung gehostet wird gem. ISO/IEC 22301 zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (d) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung in der die Anwendung gehostet wird gem. ISO 9001 oder gleichwertig zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (e) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. TSI-Zertifikat (Trusted Site Infrastructure) zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (f) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. ISEA3000 Typ II zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (g) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. SOC-2 Typ I zertifiziert ist. (Auswahlkriterium) (h) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. SOC-2 Typ II zertifiziert ist (Auswahlkriterium) (i) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. SOC-3 zertifiziert ist (Auswahlkriterium) (j) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. CSA STAR Level1 zertifiziert ist (Auswahlkriterium) (k) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. CSA STAR Level2 zertifiziert ist (Auswahlkriterium) (l) Der Bewerber gewährleistet, dass die Clouddienstleistung, in der die Anwendung gehostet wird, gem. CSA STAR Level3 zertifiziert ist (Auswahlkriterium)

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

Weight (points, exact): 55,00

Criterion: Supply chain management

Description of selection criterion: (04) Der Bewerber sichert zu, dass im Auftragsfall die Leistungserbringung über die gesamte Wertschöpfungskette - einschl. etwaig eingesetzter Nachunternehmer - im der EU/EWR oder der Schweiz als Land mit einem Angemessenheitsbeschluss gem. Art 45 DSGVO erfolgt (Mindestanforderung) (6) Der Bewerber sichert zu, dass im Auftragsfall, die Pflichten der Daten verarbeitenden Stellen über die gesamte Leistungserbringung über die gesamte Wertschöpfungskette - einschl. etwaig eingesetzter Nachunternehmer - EU-DSGVO konform betrieben wird, und bestätigt dieses in der Vorlage a.) Regelungen zum Datenschutz und zur Vertraulichkeit im Auftrag der NRW. BANK (Mindestanforderung)

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: (05) Der Bewerber sichert zu, dass die DORA Digital Operational Resilience Act gemäß Vorlagen a.) DORA-Anlage für Neuverträge Auslagerungen i.S.d.-MaRisk b.) DORA-Anlage Mindestanforderungen-an-die-Informations-und-IKT-Sicherheit

über die gesamte Leistungserbringung - einschl. etwaig eingesetzter Nachunternehmer - eingehalten wird. (Mindestanforderung)

Criterion: Technicians or technical bodies to carry out the work

Description of selection criterion: (7) Der Bewerber erklärt, dass im Auftragsfall alle Mitarbeiter, die schriftlich und mündlich im Kundendienst / Kontakt zur NRW.BANK stehen (inkl. Konzepte, Pläne, Dokumentationen, Ticketsystem etc.), ausnahmslos über Deutschkenntnisse als Muttersprache oder entsprechend Kompetenzstufe C2 gemäß Europäischen Referenzrahmen verfügen. Der Bewerber stellt sicher, dass die genannten Anforderungen auch von den eingesetzten Subunternehmern und deren Mitarbeitern die schriftlich und mündlich im Kundendienst / Kontakt zur NRW.BANK stehen, eingehalten werden. (Mindestanforderung)

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: (8) Eigenerklärung, dass der Bewerber über eine Haftpflichtversicherung verfügt mit den folgenden Mindestdeckungssummen je Versicherungsfall: Für Personenschäden und Sachschäden EUR 5.000.000; für Vermögensschäden EUR 500.000; die Jahreshöchstleistung beläuft sich jeweils auf das Doppelte des Einzelschadens; hat der Bewerber keine entsprechende Haftpflichtversicherung, so erklärt er sich bereit eine solche Haftpflichtversicherung im Auftragsfalle abzuschließen oder den Wert der Deckungssummen entsprechend zu erhöhen. (Mindestanforderung)

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: (9) Erklärung zur Anzahl der Mitarbeiter des Bewerbers (Auswahlkriterium)

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

Weight (points, exact): 4,00

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: (10) Eigenerklärung zum Gesamtumsatz des Bewerbers bzw. der Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft in Summe in den letzten drei Geschäftsjahren. Der Umsatz muss in den letzten drei Geschäftsjahren jeweils mindestens 15 Mio. Euro netto betragen (Mindestanforderung)

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

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

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

**5.1.11. Procurement documents**

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N/documents>

**Ad hoc communication channel:**

URL: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

**5.1.12. Terms of procurement**

**Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

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: 23/06/2026 12:00:00 (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: gemäß § 56 VgV, soweit die Vergabeunterlagen keine Einschränkung enthalten

**Terms of contract:**

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

Conditions relating to the performance of the contract: siehe Vergabeunterlagen, insbesondere TVgG-NRW

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

**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 Westfalen

Information about review deadlines: Nach § 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 bis 4 GWB ist der Antrag auf Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens 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 des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: NRW.BANK AöR

Organisation receiving requests to participate: NRW.BANK AöR

## 8. Organisations

---

**8.1. ORG-0001**

Official name: NRW.BANK AöR

Registration number: DE223501401

Postal address: Kavalleriestraße 22

Town: Düsseldorf

Postcode: 40213  
Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)  
Country: Germany  
Contact point: Einkauf & Vergabestelle  
Email: [einkauf@nrwbank.de](mailto:einkauf@nrwbank.de)  
Telephone: +49 21191741-0  
Internet address: <https://www.nrwbank.de/de/index.html>

**Roles of this organisation:**

Buyer  
Organisation providing additional information about the procurement procedure  
Organisation receiving requests to participate

**8.1. ORG-0002**

Official name: Vergabekammer Westfalen  
Registration number: 05515-03004-07  
Postal address: Albrecht-Thaer-Straße 9  
Town: Münster  
Postcode: 48147  
Country subdivision (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)  
Country: Germany  
Email: [vergabekammer@brms.nrw.de](mailto:vergabekammer@brms.nrw.de)  
Fax: +49 251411-2165

**Roles of this organisation:**

Review organisation

**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](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)  
Telephone: +49228996100

**Roles of this organisation:**

TED eSender

## 10. Change

---

Version of the previous notice to be changed

:

4e1ec08d-78de-49bd-acf7-accf3dd6c03f-01

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

**10.1. Change**

---

Section identifier: PROCEDURE

Description of changes: Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

The procurement documents were changed on: 16/06/2026

## Notice information

---

Notice identifier/version: d3228c89-15bf-4fe2-b1a6-f48a838d1938 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 16/06/2026 13:40:42 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 416010-2026

OJ S issue number: 115/2026

Publication date: 17/06/2026