

348302-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor – Einführung Microsoft Dynamics 365 - CRM / Kundenservice / Vertrieb / Copilot-Integration

OJ S 97/2026 21/05/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Stadtwerke Emden GmbH

Correo electrónico: info@stadtwerke-emden.de

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con la electricidad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Einführung Microsoft Dynamics 365 - CRM / Kundenservice / Vertrieb / Copilot-Integration

Descripción: Vergabegenstand ist die Einführung und Umsetzung einer integrierten CRM-Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics 365 bei den Stadtwerken Emden GmbH. Ziel des Vorhabens ist die Einführung einer integrierten CRM-Plattform, die Kundenservice- und Vertriebsprozesse (B2C, B2B) durchgängig abbildet, Schnittstellen zum Abrechnungs-/Billing-System bereitstellt und einen Daten-/Analytics-Layer für Reporting, KPI und Datenqualität integriert. Aus technischen Gründen muss eine Festlegung auf Microsoft Dynamics 365 erfolgen. Entsprechende Produkte anderer Hersteller sind mit der bestehenden Microsoft-365-Infrastruktur technisch nicht kompatibel und daher nicht Gegenstand der Ausschreibung. Die den Vergabeunterlagen beiliegende Projektbeschreibung in der (derzeit) Entwurfsversion beschreibt die entsprechenden Anforderungen. Die Projektbeschreibung wird im Laufe des Vergabeverfahren fortgeschrieben und dient später zusammen mit dem technischen Lastenheft als verbindliche Grundlage für die endgültigen Angebote. Das Vorhaben wird in verschiedene Phasen unterteilt. Die einzelnen Phasen sind in der Entwurfsversion der Projektbeschreibung näher beschrieben. Es ist gewünscht, dass Phase 1 noch im Q1 / 2027 abgeschlossen ist. Die Terminalschiene ist aber noch nicht verbindlich und wird auch Gegenstand der Verhandlungsgespräche sein.

Identificador del procedimiento: 1c72492f-b860-49b9-b46b-b1472060b335

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212445 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Emden, Kreisfreie Stadt (DE942)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Información complementaria: Die Nachforderung richtet sich nach § 51 SektVO. Die Teilnahme von Bewerbergemeinschaften ist zulässig. Alle Mitglieder der Bewerbergemeinschaft sind mit vollständigen Adressangaben auf dem Vordruck Bewerbergemeinschaft zu nennen. Ferner ist auf diesem verbindlich von allen Mitgliedern jeweils zu erklären, dass alle Mitglieder der Bewerbergemeinschaften (und später der Bieter- bzw. Arbeitsgemeinschaft) als Gesamtschuldner haften (sog. Gesamtschuldnererklärung). Wenn in den Vergabeunterlagen von „Bewerbern“ oder „Bietern“ gesprochen wird, gelten die Ausführungen entsprechend auch für Bewerber- und Bietergemeinschaften. Der Vordruck Eignung Dritte ist für jedes Mitglied der Bewerbergemeinschaft gesondert auszufüllen und mit dem Teilnahmeantrag einzureichen. Für den Fall, dass der Einsatz von Unterauftragnehmern beabsichtigt ist, sind die von der beabsichtigten Unterauftragsvergabe betroffenen Teile des Auftrags unter Verwendung des Vordrucks Unterauftragnehmer nach Art und Umfang zu benennen. Die Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen ist für jeden Unterauftragnehmer, der eingesetzt werden soll, gesondert einzureichen. Hierzu ist der Vordruck „Eignung Dritte“ zu verwenden. Allerdings reicht hier die Einreichung auf gesonderte Anforderung durch den Auftraggeber vor Zuschlagserteilung aus. Eine Einreichung bereits mit dem Teilnahmeantrag ist jedoch sinnvoll. Die Teile des Auftrags, die der Bieter im Wege der Unterauftragsvergabe an Dritte zu vergeben beabsichtigt, sowie, falls zumutbar, die vorgesehenen Unterauftragnehmer sind bereits im Erstangebot zu benennen. Der Auftraggeber behält sich vor, von den Bietern, deren Angebote in die engere Wahl kommen zu verlangen nachzuweisen, dass ihnen die erforderlichen Mittel der benannten Unterauftragnehmer tatsächlich zur Verfügung stehen (§ 34 Abs. 1 SektVO). anderer Unternehmen in Anspruch nehmen, wenn er mit der Einreichung der Eignungsnachweise nachweist, dass ihm die für den Auftrag erforderlichen Mittel tatsächlich zur Verfügung stehen werden, indem er beispielsweise eine vorbehaltlose und unterschriebene Verpflichtungserklärung dieser Unternehmen vorlegt. Dazu kann er den Vordruck Verpflichtungserklärung Eignungsleihe verwenden. Zusätzlich ist im Fall der Eignungsleihe der Vordruck Eignungsleihe auszufüllen, sowie durch Ausfüllen des Vordrucks Haftung Eignungsleihe die gesamtschuldnerische Haftung im Umfang der Eignungsleihe zu erklären. Das in Anspruch genommene Unternehmen hat seine Eignung im Umfang der Eignungsleihe auf die gleiche Weise nachzuweisen wie der Bewerber. Das zur Eignungsleihe in Anspruch genommene Unternehmen hat dazu den Vordruck Eignung Dritte im Umfang der Eignungsleihe ausgefüllt einzureichen. Auch die Erklärung über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen ist für jedes Unternehmen gesondert einzureichen. Hierzu ist der Vordruck Eignung Dritte zu verwenden.

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE
sektvo -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Corrupción: § 123 GWB: (1) Öffentliche Auftraggeber schließen ein Unternehmen zu jedem Zeitpunkt des Vergabeverfahrens von der Teilnahme aus, wenn sie Kenntnis davon haben, dass eine Person, deren Verhalten nach Absatz 3 dem Unternehmen zuzurechnen ist, rechtskräftig verurteilt oder gegen das Unternehmen eine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt worden ist wegen einer Straftat nach: 1. § 129 des Strafgesetzbuchs (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a des Strafgesetzbuchs (Bildung terroristischer Vereinigungen) oder § 129b des Strafgesetzbuchs (Kriminelle und

terroristische Vereinigungen im Ausland), 2. § 89c des Strafgesetzbuchs (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat, 3. § 261 des Strafgesetzbuchs (Geldwäsche), 4. § 263 des Strafgesetzbuchs (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden, 5. § 264 des Strafgesetzbuchs (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Union oder gegen Haushalte richtet, die von der Europäischen Union oder in ihrem Auftrag verwaltet werden, 6. § 299 des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr), §§ 299a und 299b des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im Gesundheitswesen), 7. § 108e des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern) oder § 108f des Strafgesetzbuchs (unzulässige Interessenwahrnehmung), 8. den §§ 333 und 334 des Strafgesetzbuchs (Vorteilsgewährung und Bestechung), jeweils auch in Verbindung mit § 335a des Strafgesetzbuchs (Ausländische und internationale Bedienstete), 9. Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) oder 10. den §§ 232, 232a Absatz 1 bis 5, den §§ 232b bis 233a des Strafgesetzbuches (Menschenhandel, Zwangsprostitution, Zwangsarbeit, Ausbeutung der Arbeitskraft, Ausbeutung unter Ausnutzung einer Freiheitsberaubung). (2) Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Absatzes 1 stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich. (3) Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung. (4) Öffentliche Auftraggeber schließen ein Unternehmen zu jedem Zeitpunkt des Vergabeverfahrens von der Teilnahme an einem Vergabeverfahren aus, wenn 1. das Unternehmen seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nicht nachgekommen ist und dies durch eine rechtskräftige Gerichts- oder bestandskräftige Verwaltungsentscheidung festgestellt wurde oder 2. die öffentlichen Auftraggeber auf sonstige geeignete Weise die Verletzung einer Verpflichtung nach Nummer 1 nachweisen können. Satz 1 ist nicht anzuwenden, wenn das Unternehmen seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass es die Zahlung vorgenommen oder sich zur Zahlung der Steuern, Abgaben und Beiträge zur Sozialversicherung einschließlich Zinsen, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat. (5) Von einem Ausschluss nach Absatz 1 kann abgesehen werden, wenn dies aus zwingenden Gründen des öffentlichen Interesses geboten ist. Von einem Ausschluss nach Absatz 4 Satz 1 kann abgesehen werden, wenn dies aus zwingenden Gründen des öffentlichen Interesses geboten ist oder ein Ausschluss offensichtlich unverhältnismäßig wäre. § 125 bleibt unberührt.

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: § 124 GWB: (1) Öffentliche Auftraggeber können unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit ein Unternehmen zu jedem Zeitpunkt des Vergabeverfahrens von der Teilnahme an einem Vergabeverfahren ausschließen, wenn 1. das Unternehmen bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen hat, 2. das Unternehmen zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Unternehmens ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt worden ist, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat, 3. das Unternehmen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nachweislich eine schwere Verfehlung begangen hat, durch die die Integrität des Unternehmens infrage gestellt wird; § 123 Absatz 3 ist entsprechend anzuwenden, 4. der

öffentliche Auftraggeber über hinreichende Anhaltspunkte dafür verfügt, dass das Unternehmen mit anderen Unternehmen Vereinbarungen getroffen oder Verhaltensweisen aufeinander abgestimmt hat, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken, 5. ein Interessenkonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens besteht, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den öffentlichen Auftraggeber tätigen Person bei der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte und der durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen nicht wirksam beseitigt werden kann, 6. eine Wettbewerbsverzerrung daraus resultiert, dass das Unternehmen bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens einbezogen war, und diese Wettbewerbsverzerrung nicht durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen beseitigt werden kann, 7. das Unternehmen eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt hat und dies zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadensersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge geführt hat, 8. das Unternehmen in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien eine schwerwiegende Täuschung begangen oder Auskünfte zurückgehalten hat oder nicht in der Lage ist, die erforderlichen Nachweise zu übermitteln, oder 9. das Unternehmen a) versucht hat, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen, b) versucht hat, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die es unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, oder c) fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt hat, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten, oder versucht hat, solche Informationen zu übermitteln. (2) § 21 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes, § 98c des Aufenthaltsgesetzes, § 19 des Mindestlohngesetzes, § 21 des Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes und § 22 des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes vom 16. Juli 2021 (BGBl. I S. 2959) bleiben unberührt.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Vergabegenstand ist die Einführung und Umsetzung einer integrierten CRM-Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics 365 bei den Stadtwerken Emden GmbH.

Descripción: Vergabegenstand ist die Einführung und Umsetzung einer integrierten CRM-Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics 365 bei den Stadtwerken Emden GmbH. Ziel des Vorhabens ist die Einführung einer integrierten CRM-Plattform, die Kundenservice- und Vertriebsprozesse (B2C, B2B) durchgängig abbildet, Schnittstellen zum Abrechnungs-/Billing-System bereitstellt und einen Daten-/Analytics-Layer für Reporting, KPI und Datenqualität integriert. Aus technischen Gründen erfolgt eine Festlegung auf Microsoft Dynamics 365. Entsprechende Produkte anderer Hersteller sind mit der bestehenden Microsoft-365-Infrastruktur technisch nicht kompatibel und daher nicht Gegenstand der Ausschreibung. Identificador interno: LOT-0001 E55541665

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212445 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor, 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

Opciones:

Descripción de las opciones: Es sind auch optionale Leistungen vom Vergabegegenstand umfasst. Diese sind in Ziffer 4.4 der Projektbeschreibung beschrieben und umfassen: Backlog

(optional / nachgelagert) B2B-Angebotsprozess (Detailausgestaltung inkl. Kalkulation, Genehmigung, Bonitätsprüfung, Portfolio Management) Bonitäts-/Credit-Check B2B Integration weiterer Datenquellen (z. B. ÖPNV-Daten) Online Marketing – Preisanpassung /Produktwechsel EDL-Prozesse (B2C/B2B) Kundenzufriedenheitsmodul Agent-Scripts je Prozess Bündelkundenbindung

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Emden, Kreisfreie Stadt (DE942)
País: Alemania

5.1.3. Duración estimada

Duración: otra información: Desconocido

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí
Información complementaria: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Inscripción en un registro profesional relevante

Descripción del criterio de selección: Die Auftraggeberin prüft, ob bei dem Bewerber die Befähigung und die Erlaubnis zur Berufsausübung vorliegen. Zum Nachweis der Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung müssen Einzelbewerber sowie alle Mitglieder einer Bergewergemeinschaft die Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister des Staats nachweisen, in dem sie niedergelassen sind. Der Nachweis erfolgt durch Eintragung im Vordruck Teilnahmeantrag. Besteht im Niederlassungsstaat des Bewerbers keine Verpflichtung zur Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister ist im gleichen Vordruck zu erklären, dass der Beruf gleichwohl in erlaubter Weise ausgeübt wird.

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Die technische und berufliche Leistungsfähigkeit wird als gewährleistet angesehen, wenn der Bewerber über die Fachkunde und Erfahrungen verfügt, die für die Erbringung der aus-geschriebenen Leistungen in angemessener Qualität erforderlich sind. Zum Beleg ihrer technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit haben die Bewerber mit dem Teilnahmeantrag folgende Nachweise und Erklärungen einzureichen: • Angabe von mindestens einer (1) vergleichbaren und abgeschlossenen Unternehmensreferenz aus den letzten fünf Jahren vor dem Ablauf der Teilnahmefrist (Zeitraum: 2022 – 2026), aus der sich ergibt, dass der Bewerber in der Lage ist, die aus-geschriebenen Leistungen nach Art, Umfang und Komplexität ordnungsgemäß aus-zuführen. Die Referenz ist vergleichbar, wenn die folgenden Mindestkriterien erfüllt sind: - Die Referenz muss sich auf die Einführung und Umsetzung eines CRM-Systems (MS Dynamics 365)

beziehen. - Die Referenz gilt dann als abgeschlossen, wenn die Software innerhalb des o.g. relevanten Referenzzeitraums bereits für mindestens 3 Monate ohne Customizing-Aufwand im Produktivbetrieb ist. - Die Referenz muss mindestens die Bereiche Kundenservice, Vertrieb, KI /Copilot beinhalten. - Die Referenz muss für ein kommunales Versorgungsunternehmen erbracht worden sein (z. B. Eigenbetrieb, Eigengesellschaft oder Körperschaft des öffentlichen Rechts aus dem Bereich der Versorgung mit Strom, Gas, Wasser, Fernwärme oder Betrieb von Nahverkehrsbetrieben oder vergleichbarer öffentlicher Auftraggeber aus dem Bereich der Daseinsvorsorge). Die Angaben sind in dem Vordruck Teilnahmeantrag zu machen. Die Auftraggeberin wird höchstens 3 geeignete Bewerber zur Teilnahme am Vergabeverfahren einladen bzw. zur Abgabe von Erstangeboten auffordern. Gehen Teilnahmeanträge von mehr als 3 geeigneten Bewerbern ein, erfolgt die Auswahl dieser Bewerber auf Grundlage der eingereichten Referenzen. Ausgewählt werden diejenigen Bewerber, die auf Grundlage der Referenzen nach der Wertung der Auftraggeberin über die beste Erfahrung verfügen, um den Auftrag in der besten Qualität ausführen zu können. Die Bewertung erfolgt dabei konkret auf Grundlage der in dem Teilnahmeantrag angegebenen Unternehmensreferenzen unter Ausübung des der Auftraggeberin zustehenden Beurteilungsspielraums im Rahmen einer Gesamtbetrachtung. Entscheidend ist dabei der Grad der Vergleichbarkeit der angegebenen Unternehmensreferenzen mit den Anforderungen aus dieser Ausschreibung – d.h. inwieweit der Bewerber / die Bewerbergemeinschaft Erfahrung mit vergleichbaren oder ggf. sogar noch anspruchsvolleren Aufgabenstellungen vorweisen kann. Betrachtet werden dabei alle vom Bewerber in seinem Teilnahmeantrag angegebenen Referenzen, die die o.g. Mindestanforderungen erfüllen. Für jede Referenz, die die Mindestanforderungen sowie die nachfolgend beschriebenen zusätzlichen Anforderungen erfüllt, kann der Bewerber Punkte erhalten: - Je 2 Punkte für jede Referenz, welche die Einführung und Implementierung eines CRM-Systems speziell für ein kommunales Energieversorgungsunternehmen belegt. Maximal kann der Bieter hierbei 10 Punkte erzielen. - Je 2 Punkte für jede Referenz, in der neben den o.g. Mindestinhalten auch die Anbindung des Schleupen-ERP Bestandteil der erbrachten Leistungen gewesen ist. Maximal kann der Bieter hierbei 10 Punkte erzielen. Die Bieter sind daher gehalten, in dem Teilnahmeantrag zu jeder Referenz aussagekräftige Angaben zu den o.g. Auswahlkriterien zu machen. Es werden die drei Bewerber mit der höchsten Punktzahl in die zweite Stufe des Vergabeverfahrens zugelassen. Bei Punktegleichstand entscheidet der höhere Durchschnittsumsatz der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre aus dem Tätigkeitsbereich des Auftrags. Die nicht weiter berücksichtigten Bewerber werden entsprechend benachrichtigt.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Volumen de negocios anual medio específico

Descripción del criterio de selección: Der Bewerber hat in dem Vordruck Teilnahmeantrag Angaben zu machen über die Gesamtunternehmensumsätze sowie die Umsätze aus dem Tätigkeitsbereich des ausgeschriebenen Auftrags. Die Angaben sind für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre (2023, 2024, 2025) zu machen. Sofern für das Jahr 2025 noch kein Jahresabschluss vorliegt, sind vorläufige Zahlen anzugeben. Es werden die drei Bewerber, die die höchste Punktzahl für ihre Unternehmensreferenzen erreicht haben, in die zweite Stufe des Vergabeverfahrens zugelassen. Bei Punktegleichstand entscheidet der höhere Durchschnittsumsatz der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre aus dem Tätigkeitsbereich des Auftrags. Die nicht weiter berücksichtigten Bewerber werden entsprechend benachrichtigt.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit hat der Bewerber folgende Erklärungen und Nachweise mit dem Teilnahmeantrag abzugeben: Eigenerklärung darüber, dass der Bewerber über die erforderlichen finanziellen und wirtschaftlichen Kapazitäten verfügt, um seinen laufenden finanziellen Verpflichtungen (auch) aus dem Auftrag oder den Aufträgen ordnungsgemäß nachzukommen. Diese Eigenerklärung ist in dem Vordruck Teilnahmeantrag zu leisten.

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Preis (Gewichtung: 40%): Die Bewertung der Angebote erfolgt im Hinblick auf den Preis in Relation zueinander. Bezugsgröße ist der niedrigste Angebotspreis. Dieses Angebot erhält die volle Punktzahl (hier 40 Punkte). Die weiteren Angebote enthalten eine, entsprechend dem Abstand zum niedrigsten Angebotspreis, geringere Punktzahl.

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Konzept zur Vorgehensweise (Gewichtung: 40%): Der mit dem endgültigen Angebot eingereichte Konzept zur Vorgehensweise wird bewertet und mit einer Punktzahl versehen. Für die Bewertung spielt ausschließlich die Qualität des mit dem endgültigen Angebot in Textform eingereichten Konzept eine Rolle. Die Qualität der mündlichen Präsentation im Verhandlungsgespräch wird nicht in der Wertung berücksichtigt. Die Bewertung des Konzepts durch den Auftraggeber erfolgt unter Ausübung seines Beurteilungsspielraums. Dabei sind neben der Vollständigkeit die Strukturiertheit, die Plausibilität, die Nachvollziehbarkeit, die fachliche Vertretbarkeit sowie die Detailtiefe der Angaben des Bieters von Bedeutung. Bei der Bewertung des Konzepts wird der Auftraggeber folgende Aspekte bewerten: - Effektivität der Zeit- und Arbeitsplanung, - Problem- und Aufgabenverständnis, - Schlüssigkeit der Architektur im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen, - Umsetzung und Vorgehensweise hinsichtlich der in der Projektbeschreibung und dem technischen Lastenheft geforderten Anforderungen. Alle der genannten Aspekte gehen mit gleichem Gewicht in die Wertung ein. Für das Konzept werden wie folgt Punkte vergeben: - 5 Punkte erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung des Konzepts insgesamt betrachtet eine her-vorragende Auftragsdurchführung erwarten lässt. - 4 Punkte erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung des Konzepts insgesamt betrachtet eine sehr gute Auftragsdurchführung erwarten lässt. - 3 Punkte erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung des Konzepts insgesamt betrachtet eine gute Auftragsdurchführung erwarten lässt. - 2 Punkte erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung des Konzepts insgesamt betrachtet eine befriedigende Auftragsdurchführung erwarten lässt. - 1 Punkt erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung unter Berücksichtigung des Konzepts insgesamt betrachtet ei-ne ausreichende Auftragsdurchführung erwarten lässt. - 0 Punkte erhält ein Angebot, das nach der Einschätzung der Auftraggeberin unter Berücksichtigung des Konzepts eine unzureichende

bzw. mangelhafte Auftragsdurchführung erwarten lässt (Ausschluss). Die erreichte Punktzahl wird mit dem Faktor 8 multipliziert. Maximal kann ein Bieter für das Konzept 40 Punkte erreichen.

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Kann-Kriterien aus dem Technischen Lastenheft (Gewichtung: 20%): Die Erfüllung einzelner oder aller Kann-Kriterien aus dem Technischen Lastenheft wird bewertet. Dazu muss der Bieter entsprechende Angaben in dem Lastenheft machen. Welche Kann-Kriterien das sind, wird der Auftraggeber im Laufe des Vergabeverfahrens konkretisieren.

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.subreport.de/E55541665>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.subreport.de/E55541665>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 01/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: Nachforderung nach Maßgabe des § 51 SektVO. Die Auftraggeberin stellt alle Informationen zu dem Vergabeverfahren, die Vergabeunterlagen sowie Bewerber- und Bieterinformationen auf der Vergabeplattform zur Verfügung. Änderungen bzw. Fortschreibungen der Vergabeunterlagen im Rahmen von Bewerber- und Bieterinformationen bleiben vorbehalten. Änderungen werden kenntlich gemacht. Wir erteilen hierzu den nachfolgenden Hinweis: Interessenten, die die Vergabeunterlagen herunterladen, ohne zuvor eine Registrierung bei der Vergabeplattform durchzuführen, müssen sich selbstständig und fortlaufend werktäglich über etwaige Aktualisierungen der Vergabeunterlagen bis zum Ablauf der Angebotsfrist informieren. Wird ein Teilnahmeantrag oder ein Angebot auf der Grundlage nicht aktueller Vergabeunterlagen eingereicht, kann dies zum Ausschluss des Teilnahmeantrags oder Angebots führen. Die Kommunikation mit der Auftraggeberin erfolgt ausschließlich über das Kommunikationssystem auf der Vergabeplattform. Fragen, Hinweise und Rügen zu den Vergabeunterlagen sind vom Bewerber/Bieter unverzüglich und rechtzeitig in Textform und in deutscher Sprache über das Kommunikationssystem der Vergabeplattform zu stellen. Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung des Bewerbers/Bieters Unklarheiten oder Fehler, hat er die Auftraggeberin über das o.g. Verfahren unverzüglich nach Erkennen dieser Unklarheiten oder Fehler und vor Abgabe des Angebots darauf hinzuweisen.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Der Start der Phase 1 soll bei Möglichkeit noch in Q 1/2027 erfolgen. Der Start der Phase 1 soll in den Verhandlungsgesprächen erörtert und ggf. für die endgültigen Angebote verbindlich festgelegt werden. Der Auftragnehmer muss

für die Dauer der Auftragserbringung eine marktübliche Betriebshaftpflichtversicherung mit marktüblichen Deckungssummen aufrechterhalten. Einzelheiten werden im Vertrag geregelt sein.

Estructura financiera: Eine marktübliche Betriebshaftpflichtversicherung ist für die Dauer der Auftragserbringung abzuschließen und aufrechtzuerhalten. Einzelheiten werden in dem Vertrag geregelt sein.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer Niedersachsen beim Niedersächsischen Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung
Información sobre los plazos de revisión: 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 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. 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Stadtwerke Emden GmbH

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Stadtwerke Emden GmbH

Número de registro: DE 117 214 414

Localidad: Emden

Código postal: 26725

Subdivisión del país (NUTS): Emden, Kreisfreie Stadt (DE942)

País: Alemania

Correo electrónico: info@stadtwerke-emden.de

Teléfono: 04921830

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammer Niedersachsen beim Niedersächsischen Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung

Número de registro: t:04131153308

Localidad: Lüneburg
Código postal: 21339
Subdivisión del país (NUTS): Lüneburg, Landkreis (DE935)
País: Alemania

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungssamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

e07a7ce2-b769-441a-81f9-94990205e04e-01

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Descripción

:

Konkretisierung der Mindestanforderungen an Referenzen sowie Änderung der Auswahlmatrix für die Begrenzung der Bewerber

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Descripción de las modificaciones: Zum Beleg ihrer technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit haben die Bewerber mit dem Teilnahmeantrag folgende Nachweise und Erklärungen einzureichen: • Angabe von mindestens einer (1) vergleichbaren und abgeschlossenen Unternehmensreferenz aus den letzten fünf Jahren vor dem Ablauf der Teilnahmefrist (Zeitraum: 2022 – 2026), aus der sich ergibt, dass der Bewerber in der Lage ist, die aus-geschriebenen Leistungen nach Art, Umfang und Komplexität ordnungsgemäß aus-zuführen. Die Referenz ist vergleichbar, wenn die folgenden Mindestkriterien kumulativ erfüllt sind: - Die Referenz muss sich auf die Einführung und Umsetzung eines CRM-Systems (konkret: MS Dynamics 365) beziehen. - Die Referenz gilt dann als abgeschlossen, wenn die Software innerhalb des o.g. relevanten Referenzzeitraums bereits für mindestens 3 Monate ohne Customizing-Aufwand im Produktivbetrieb ist. - Die Referenz muss mindestens die Bereiche Kundenservice, Vertrieb, KI/Copilot beinhalten (d.h. alle genannten Bereiche müssen zusammen in einem einzigen Referenzprojekt enthalten sein). - Die Referenz muss für ein kommunales Versorgungsunternehmen erbracht worden sein (z. B. Eigenbetrieb, Eigengesellschaft oder Körperschaft des öffentlichen Rechts aus dem Bereich der Versorgung

mit Strom, Gas, Wasser, Fernwärme oder Betrieb von Nahverkehrsbetrieben oder vergleichbarer öffentlicher Auftraggeber aus dem Bereich der Daseinsvorsorge). Die Angaben sind in dem Vordruck Teilnahmeantrag zu machen.

Los pliegos de contratación se modificaron el: 19/05/2026

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Descripción de las modificaciones: Die Auftraggeberin wird höchstens 3 geeignete Bewerber zur Teilnahme am Vergabeverfahren einladen bzw. zur Abgabe von Erstangeboten auffordern. Gehen Teilnahmeanträge von mehr als 3 geeigneten Bewerbern ein, erfolgt die Auswahl dieser Bewerber auf Grundlage der eingereichten Referenzen. Ausgewählt werden diejenigen Bewerber, die auf Grundlage der Referenzen nach der Wertung der Auftraggeberin über die beste Erfahrung verfügen, um den Auftrag in der besten Qualität ausführen zu können. Die Bewertung erfolgt dabei konkret auf Grundlage der in dem Teilnahmeantrag angegebenen Unternehmensreferenzen unter Ausübung des der Auftraggeberin zustehenden Beurteilungsspielraums im Rahmen einer Gesamtbetrachtung. Entscheidend ist dabei der Grad der Vergleichbarkeit der angegebenen Unternehmensreferenzen mit den Anforderungen aus dieser Ausschreibung – d.h. inwieweit der Bewerber / die Bewerbergemeinschaft Erfahrung mit vergleichbaren oder ggf. sogar noch anspruchsvolleren Aufgabenstellungen vorweisen kann. Betrachtet werden dabei alle vom Bewerber in seinem Teilnahmeantrag angegebenen Referenzen aus den letzten fünf Jahren vor dem Ablauf der Teilnahmefrist (Zeitraum: 2022 – 2026), bei denen die Software innerhalb des genannten Referenzzeitraums bereits für mindestens 3 Monate ohne Customizing-Aufwand im Produktivbetrieb ist. Für jede Referenz, die diese und die nachfolgend beschriebenen zusätzlichen Anforderungen erfüllt, kann der Bewerber Punkte gemäß der nachfolgenden Punktematrix erhalten: - Je 2 Punkte für jede Referenz, welche die Einführung und Implementierung eines hinsichtlich Umfangs und Komplexität vergleichbaren CRM-Systems (nicht zwingend MS Dynamics 365) speziell für ein kommunales Energieversorgungs-unternehmen belegt. 3 Punkte werden vergeben, wenn es sich bei dem eingeführten CRM-System um MS Dynamics 365 handelt. Maximal kann der Bieter hierbei 12 Punkte erzielen. - Je 1 Punkt pro durch die Referenz abgedeckten Bereich (d. h.: 1 Punkt für Kundenservice; 1 Punkt für Vertrieb; 1 Punkt für KI/Copilot), damit sind für die Abdeckung der genannten Bereiche pro Referenz max. 3 Punkte möglich. Maxi-mal kann der Bewerber hierbei 12 Punkte erzielen. - Je 3 Punkte für jede Referenz, in der die Anbindung des Schleppen-ERP Be-standteil der erbrachten Leistungen gewesen ist. Maximal kann der Bieter hierbei 12 Punkte erzielen. Damit kann jeder Bewerber in der Auswahlentscheidung in allen Kriterien zusammen insgesamt maximal 36 Punkte erzielen.

Los pliegos de contratación se modificaron el: 19/05/2026

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: ea6d2a00-fd52-4930-b392-18364ef37ceb - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 19/05/2026 10:02:30 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 348302-2026

Número de la edición del DO S: 97/2026

Fecha de publicación: 21/05/2026