

416010-2026 - Licitación

Alemania – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – CRM/CX Lösung
OJ S 115/2026 17/06/2026

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

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: NRW.BANK AöR

Correo electrónico: einkauf@nrwbank.de

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Asuntos económicos

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: CRM/CX Lösung

Descripción: 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.
Identificador del procedimiento: 499198e5-1bae-4db4-92f9-d7b34ba3bb26

Identificador interno: 800-00-9327-101-30520

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Información complementaria: #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 Bietertool im Projektraum eingereicht werden.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: CRM/CX Lösung

Descripción: siehe kurze Beschreibung

Identificador interno: 800-00-9327-101-30520

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

País: Alemania

5.1.3. **Duración estimada**

Duración: 4 Años

5.1.4. **Renovación**

Número máximo de renovaciones: 4

Más información sobre renovaciones: 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. **Información general**

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se sabe aún

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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): no

5.1.7. **Contratación estratégica**

Objetivo de la contratación estratégica: Cumplimiento de objetivos sociales

Descripción: TVgG-NRW

Objetivo social promovido: Otros

5.1.9. **Criterios de selección**

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: (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
Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (puntos, exacto): 9,00

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: (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)
Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento
Ponderación (puntos, exacto): 30,00

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: (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)

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

Ponderación (puntos, exacto): 55,00

Criterio: Gestión de la cadena de suministro

Descripción del criterio de selección: (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)

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: (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-Informationen-und-IKT-Sicherheit über die gesamte Leistungserbringung - einschl. etwaig eingesetzter Nachunternehmer - eingehalten wird. (Mindestanforderung)

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para llevar a cabo el trabajo

Descripción del criterio de selección: (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)

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: (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)

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: (9) Erklärung zur Anzahl der Mitarbeiter des Bewerbers (Auswahlkriterium)

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

Ponderación (puntos, exacto): 4,00

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: (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)

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

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

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

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.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

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

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

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

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: siehe Vergabeunterlagen, insbesondere TVgG-NRW

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

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 Westfalen

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: NRW.BANK AöR

Organización que recibe solicitudes de participación: NRW.BANK AöR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: NRW.BANK AöR

Número de registro: DE223501401

Dirección postal: Kavalleriestraße 22

Localidad: Düsseldorf

Código postal: 40213

Subdivisión del país (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

País: Alemania

Punto de contacto: Einkauf & Vergabestelle

Correo electrónico: einkauf@nrwbank.de

Teléfono: +49 21191741-0

Dirección de internet: <https://www.nrwbank.de/de/index.html>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammer Westfalen

Número de registro: 05515-03004-07

Dirección postal: Albrecht-Thaer-Straße 9

Localidad: Münster

Código postal: 48147

Subdivisión del país (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

País: Alemania

Correo electrónico: vergabekammer@brms.nrw.de

Fax: +49 251411-2165

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts 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

:

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

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Descripción

:

Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

10.1. Modificación

Identificador de sección: PROCEDURE

Descripción de las modificaciones: Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

Los pliegos de contratación se modificaron el: 16/06/2026

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: d3228c89-15bf-4fe2-b1a6-f48a838d1938 - 01

Tipo de formulario: Licitación

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

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 16/06/2026 13:40:42 (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: 416010-2026

Número de la edición del DO S: 115/2026

Fecha de publicación: 17/06/2026