

504807-2026 - Licitación

Alemania – Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor – CRM-System
OJ S 138/2026 21/07/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Correo electrónico: service@pfalz.ihk24.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-System

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

Identificador del procedimiento: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

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: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rheinallee 18 – 20

Localidad: Ludwigshafen

Código postal: 67061

Subdivisión del país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

País: Alemania

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Corrupción: §§ 123, 124 GWB

Fraude: §§ 123, 124 GWB

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: §§ 123, 124 GWB

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: §§ 123, 124 GWB
Participación en una organización delictiva: §§ 123, 124 GWB
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: §§ 123, 124 GWB
Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: §§ 123, 124 GWB
Falta profesional grave: §§ 123, 124 GWB
Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento: §§ 123, 124 GWB
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: §§ 123, 124 GWB
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación :
Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: §§ 123, 124 GWB
Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: §§ 123, 124 GWB
Las actividades empresariales han sido suspendidas: §§ 123, 124 GWB
Insolvencia: §§ 123, 124 GWB
Activos que están siendo administrados por un liquidador: §§ 123, 124 GWB
Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: §§ 123, 124 GWB

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)

Descripción: Die IHK Pfalz beabsichtigt, eine marktübliche CRM-Software zu beschaffen (Miete), die den Anforderungen der modernen Mitgliederbetreuung und Veranstaltungsorganisation gerecht wird. Die neue Lösung soll eine umfassende Integration mit bestehenden Systemen ermöglichen und gleichzeitig den höchsten Standards der DSGVO-Konformität entsprechen. Die Lösung soll benutzerfreundlich und mobil zugänglich sein und während der Mietzeit skalierbar und anpassbar bleiben. Hinsichtlich der Details wird auf die Leistungsbeschreibung verwiesen.

Identificador interno: LOT-0001 E83812623

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Opciones:

Descripción de las opciones: OPTION 1: Pauschalfestpreis / Softwaremiete für einen zusätzlichen concurrent-User , der CRM inkl. mobile App gemäß den bestehenden Vertragsbedingungen für ein Jahr ab Freischaltung, frühestens ab dem vom AG angegebenen Startdatum (frühestens ab Abnahme des Gesamt- systems) nutzt inkl. Systemservice und

Weiterentwicklung; beliebig oft ausübbar, d.h. während der 36 - monatigen festen Vertragslaufzeit sowie während der möglichen Optionsdauer ausübbar. Option 3: Dienstleistungskontingent für 25 Personentage, auf Abruf Angabe pro Personentag (8 Arbeitsstunden), zusätzlich zur Herstellung des Gesamtsystems für IT-Leistungen mit Bezug zum Gesamtsystem.

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rheinallee 18 – 20

Localidad: Ludwigshafen

Código postal: 67061

Subdivisión del país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

País: Alemania

5.1.3. Duración estimada

Duración: 48 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: OPTION 2: Nutzung der CRM-Lösung inkl. Mobile App für weitere 24 Monate nach Ablauf der ersten 36 Monate ab Abnahme; Pauschal festpreis für die längere Nutzungszeit (Mietdauer verlängert) der CRM-Lösung nebst mobile App inkl. der Verlängerung der Leistungen gemäß Zeile 9 (Systemservice, Weiterentwicklung, Betrieb / Zugänglichmachung der mobile App) im Umfang der User gemäß Anlage 6.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no
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 mercantil

Descripción del criterio de selección: Angaben zum Nachweis für die Erlaubnis zur Berufsausübung: Eigenerklärung zur Eintragung in das Handelsregister. Auf gesondertes Verlangen der Vergabestelle, insbesondere falls das Angebot in die engere Wahl kommt, ist zur Bestätigung meiner/unserer Erklärung die folgenden Unterlagen vorlegen: Bestätigung aus dem Berufs- oder Handelsregister (oder vergleichbarer Nachweis des Herkunftslandes).

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Angaben über die Haftpflichtversicherung (Anlage 3 Ziffer V. der 01_Formulare - Nachweis der Eignung): Erklärung, dass eine Haftpflichtversicherung über 5 Mio. EUR für Personenschäden und für Sachschäden sowie für Vermögensschäden in Höhe von 5 Mio. EUR bei einem Mitgliedsstaat der EU oder eines Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Versicherungsunternehmen besteht und dass alle Schadenskategorien parallel zueinander abgesichert sind. oder Erklärung, dass keine Haftpflichtversicherung über 5 Mio. EUR für Personenschäden und für Sachschäden sowie für Vermögensschäden in Höhe von 5 Mio. EUR vorliegt, im Falle eines Zuschlags eine entsprechende Haftpflichtversicherung abgeschlossen wird, bei der alle Schadenskategorien parallel zueinander abgesichert sind.

Criterio: Referencias sobre entregas específicas

Descripción del criterio de selección: Benennung von mindestens zwei vergleichbaren Referenzen des Unternehmens (Bieter/Bietergemeinschaft/Unterauftragnehmer) aus den letzten drei Jahren (2023-2025). Die Leistungen sind vergleichbar, wenn die folgenden Mindestkriterien je Referenz erfüllt sind: - Überlassung einer CRM-Software (on-premise) inklusive Implementierung, Konfiguration und Schulung. - Aus dem Zeitraum 2023 bis 2025, wobei die Software mindestens 1 Jahr bereits im Produktivbetrieb sein muss. - Bei einer Referenz muss zusätzlich eine auf die CRM-Software abgestimmte, unterstützende Mobile-App (iOS und Android) für mobile End-Geräte eingeführt worden sein und vom Auftragnehmer betrieben und gepflegt werden. - Eine Referenz muss für den öffentlichen Bereich (z. B. Körperschaften des öffentlichen Rechts, Verwaltungseinheiten, Wirtschaftsförderungsgesellschaften) erbracht worden sein. Die Auftraggeberin behält sich vor, eine Eingrenzung des Teilnehmerkreises anhand der Anzahl der einschlägigen Referenzen vorzunehmen. Maßgeblich ist die höchste Anzahl der vorgelegten, einschlägigen Referenzprojekte. Liegen mehrere Bewerber mit derselben Anzahl einschlägiger Projekte gleichauf auf dem 3. oder 5. Rang, entscheidet das Los.

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

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Benennung von mindestens zwei Mitarbeitern, die derzeit im Unternehmen beschäftigt sind und die folgenden Bereiche abdecken: 1. Projektleiter/in 2. Technischer Ansprechpartner/in bzw. Programmierer Für jeden Bereich sind mindestens zwei Ansprechpartner zu benennen. Mehrere Funktionen können durch eine Person erfüllt werden. Mindestanforderung: - Erfahrung des/der Projektleiters/in und des/der technischen Ansprechpartners/in mit der angebotenen Software von mindestens 2 Jahren; - Alle vorgeschlagenen Personen müssen der deutschen Sprache fähig sein, mindestens Sprachniveau C1.

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: 5

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

El comprador se reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin necesidad de más negociaciones

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/E83812623>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://www.subreport.de/E83812623>

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: 19/06/2026 10:00:00 (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: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

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 Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Información sobre los plazos de revisión: Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen § 134 GWB: Nach § 160 GWB gelten nachfolgende Vorgaben und Fristen für Rechtsbehelfe: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung die Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Organización que recibe solicitudes de participación: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organización que tramita ofertas: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Número de registro: Berichtseinheit-ID 00013500
Dirección postal: Rheinallee 18 - 20
Localidad: Ludwigshafen
Código postal: 67061
Subdivisión del país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)
País: Alemania
Correo electrónico: service@pfalz.ihk24.de
Teléfono: +49 62 15 90 40

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Número de registro: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05
Dirección postal: Stiftsstraße 9
Localidad: Mainz
Código postal: 55116
Subdivisión del país (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)
País: Alemania
Correo electrónico: vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de
Teléfono: +49613116-2234
Fax: +49613116-2113
Dirección de internet: <https://mwwlw.rlp.de/ministerium/zugeordneteinstitutionen1/vergabekammer>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre 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

:

8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef-01

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 5ef1a0c4-b563-4bb7-b054-685a8d8b7ff5 - 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: 19/07/2026 11:01:47 (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: 504807-2026

Número de la edición del DO S: 138/2026

Fecha de publicación: 21/07/2026