

153951-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Logiciels de gestion de la relation clientèle – CRM-System

OJ S 45/2026 05/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Adresse électronique: service@pfalz.ihk24.de

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Affaires économiques

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: CRM-System

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

Identifiant de la procédure: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Rheinallee 18 – 20

Ville: Ludwigshafen

Code postal: 67061

Subdivision pays (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Pays: Allemagne

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Corruption: §§ 123, 124 GWB

Fraude: §§ 123, 124 GWB

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: §§ 123, 124 GWB

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: §§ 123, 124 GWB

Participation à une organisation criminelle: §§ 123, 124 GWB

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: §§ 123, 124 GWB
Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: §§ 123, 124 GWB
Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: §§ 123, 124 GWB
Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: §§ 123, 124 GWB
Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: §§ 123, 124 GWB
Faute professionnelle grave: §§ 123, 124 GWB
Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: §§ 123, 124 GWB
Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: §§ 123, 124 GWB
Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché: Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: §§ 123, 124 GWB
Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux: §§ 123, 124 GWB
Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale: §§ 123, 124 GWB
Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: §§ 123, 124 GWB
État de cessation d'activités: §§ 123, 124 GWB
Insolvabilité: §§ 123, 124 GWB
Biens administrés par un liquidateur: §§ 123, 124 GWB
Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: §§ 123, 124 GWB

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)

Description: 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.

Identifiant interne: LOT-0001 E83812623

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

Options:

Description des options: 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. Lieu d'exécution

Adresse postale: Rheinallee 18 – 20

Ville: Ludwigshafen

Code postal: 67061

Subdivision pays (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Pays: Allemagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: OPTION 2: Nutzung der CRM-Lösung inkl. Mobile App für weitere 24 Monate nach Ablauf der ersten 36 Monate ab Abnahme; Pauschalfestpreis für die längere Nutzungszeit (Mietdauerverlängerung) 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. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

Informations complémentaires: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: 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).

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Références sur des livraisons spécifiées

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: 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.

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: <https://www.subreport.de/E83812623>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://www.subreport.de/E83812623>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 02/04/2026 10:00:00
(UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 der 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.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organisation qui traite les offres: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Numéro d'enregistrement: Berichtseinheit-ID 00013500

Adresse postale: Rheinallee 18 - 20

Ville: Ludwigshafen

Code postal: 67061

Subdivision pays (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: service@pfalz.ihk24.de

Téléphone: +49 62 15 90 40

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Numéro d'enregistrement: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05

Adresse postale: Stiftsstraße 9

Ville: Mainz

Code postal: 55116

Subdivision pays (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de

Téléphone: +49613116-2234

Télécopieur: +49613116-2113

Adresse internet: <https://mwwlw.rlp.de/ministerium/zugeordneteinstitutionen1/vergabekammer>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83

Ville: Bonn

Code postal: 53119

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 03/03/2026 15:20:35 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 153951-2026

Numéro de publication au JO S: 45/2026

Date de publication: 05/03/2026