

416010-2026 - Nadmetanje

Njemačka – Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška – CRM/CX Lösung

OJ S 115/2026 17/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: NRW.BANK AöR

E-pošta: einkauf@nrwbank.de

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire regionalno tijelo

Djelatnost javnog naručitelja: Ekonomski poslovi

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: CRM/CX Lösung

Opis: 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. Identifikationsnummer des Auftrags: 499198e5-1bae-4db4-92f9-d7b34ba3bb26

Interna identifikacijska oznaka: 800-00-9327-101-30520

Vrsta postupka: Ograničen

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: #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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: CRM/CX Lösung

Opis: siehe kurze Beschreibung

Interna identifikacijska oznaka: 800-00-9327-101-30520

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 4 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 4

Druge informacije o obnovi: 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. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Još nije poznato

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Ispunjenje socijalnih ciljeva

Opis: TVgG-NRW

Socijalni cilj koji se promiče: Ostalo

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: (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 Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka Ponder (točke, točan): 9,00

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: (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)

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Ponder (točke, točan): 30,00

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: (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)

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Ponder (točke, točan): 55,00

Kriterij: Upravljanje lancem opskrbe

Opis kriterija odabira: (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)

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: (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)

Kriterij: Tehničari ili tehnička tijela za obavljanje posla

Opis kriterija odabira: (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)

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: (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)

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: (9) Erklärung zur Anzahl der Mitarbeiter des Bewerbers (Auswahlkriterium)

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka
Ponder (točke, točan): 4,00

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: (10) Eigenerklärung zum Gesamtumsatz des Bewerbers bzw. der Mitglieder der Bewerbergemeinschaft in Summe in den letzten drei Geschäftsjahren. Der Umsatz muss in den letzten drei Geschäftsjahren jeweils mindestens 15 Mio. Euro netto betragen (Mindestanforderung)

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 23/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Informacije koje se mogu dopuniti nakon roka za podnošenje:

Ovisno o volji kupca, svi nedostajući dokumenti povezani s ponuditeljem mogu se dostaviti kasnije.

Dodatne informacije: gemäß § 56 VgV, soweit die Vergabeunterlagen keine Einschränkung enthalten

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: siehe Vergabeunterlagen, insbesondere TVgG-NRW

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammer Westfalen

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: NRW.BANK AöR

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: NRW.BANK AöR

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: NRW.BANK AöR

Registracijski broj: DE223501401

Poštanska adresa: Kavalleriestraße 22

Grad: Düsseldorf

Poštanski broj: 40213

Zemlja – podregija (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Zemlja: Njemačka

Kontaktna točka: Einkauf & Vergabestelle

E-pošta: einkauf@nrwbank.de

Tel.: +49 21191741-0

Internet: <https://www.nrwbank.de/de/index.html>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Vergabekammer Westfalen

Registracijski broj: 05515-03004-07

Poštanska adresa: Albrecht-Thaer-Straße 9

Grad: Münster

Poštanski broj: 48147

Zemlja – podregija (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: vergabekammer@brms.nrw.de

Faks: +49 251411-2165

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registracijski broj: 0204:994-DOEVD-83

Grad: Bonn

Poštanski broj: 53119

Zemlja – podregija (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Zemlja: Njemačka

E-pošta: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Tel.: +49228996100

Uloge ove organizacije:

TED eSender

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:

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

Glavni razlog promjene

:

Ažurirane informacije

Opis

:

Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

10.1. Promjena

Identifikator odjeljka: PROCEDURE

Opis promjena: Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

Datum izmjene dokumentacije o nabavi: 16/06/2026

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: d3228c89-15bf-4fe2-b1a6-f48a838d1938 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 16/06/2026 13:40:42 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački

Broj objave obavijesti: 416010-2026

Broj izdanja SL S-a: 115/2026

Datum objave: 17/06/2026