

# 153951-2026 - Gara

**Germania – Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela – CRM-System**

**OJ S 45/2026 05/03/2026**

**Bando di gara o di concessione – regime ordinario**

**Forniture**

## 1. Committente

---

### 1.1. Committente

Nome ufficiale: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

E-mail: [service@pfalz.ihk24.de](mailto:service@pfalz.ihk24.de)

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Affari economici

## 2. Procedura

---

### 2.1. Procedura

Titolo: CRM-System

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

Identificativo della procedura: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

#### 2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela

#### 2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Rheinallee 18 – 20

Località: Ludwigshafen

Codice postale: 67061

Suddivisione del paese (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Paese: Germania

#### 2.1.4. Informazioni generali

**Base giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

vgv -

#### 2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Corruzione: §§ 123, 124 GWB

Frode: §§ 123, 124 GWB

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: §§ 123, 124 GWB

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: §§ 123, 124 GWB

Partecipazione a un'organizzazione criminale: §§ 123, 124 GWB  
Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: §§ 123, 124 GWB  
Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: §§ 123, 124 GWB  
Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: §§ 123, 124 GWB  
Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: §§ 123, 124 GWB  
Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: §§ 123, 124 GWB  
Grave illecito professionale: §§ 123, 124 GWB  
False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: §§ 123, 124 GWB  
Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: §§ 123, 124 GWB  
Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto:  
Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: §§ 123, 124 GWB  
Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: §§ 123, 124 GWB  
Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: §§ 123, 124 GWB  
Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: §§ 123, 124 GWB  
Cessazione di attività: §§ 123, 124 GWB  
Insolvenza: §§ 123, 124 GWB  
Amministrazione controllata: §§ 123, 124 GWB  
Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: §§ 123, 124 GWB

## 5. Lotto

---

### 5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)

Descrizione: 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.

Identificativo interno: LOT-0001 E83812623

#### 5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela

##### **Opzioni:**

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione**

Indirizzo postale: Rheinallee 18 – 20

Località: Ludwigshafen

Codice postale: 67061

Suddivisione del paese (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Paese: Germania

#### **5.1.3. Durata stimata**

Durata: 48 Mesi

#### **5.1.4. Rinnovo**

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: OPTION 2: Nutzung der CRM-Lösung inkl. Mobile App für weitere 24 Monate nach Ablauf der ersten 36 Monate ab Abnahme; Pauschalpreis für die längere Nutzungszeit (Mietdauer Verlängerung) 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. Informazioni generali**

##### **Partecipazione riservata:**

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

Informazioni supplementari: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

#### **5.1.7. Appalto strategico**

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

#### **5.1.9. Criteri di selezione**

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: 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: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: 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: Referenze su forniture specifiche

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: 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.

**Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:**

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti. Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione.

#### **5.1.11. Documenti di gara**

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.subreport.de/E83812623>

#### **5.1.12. Condizioni di appalto**

**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: <https://www.subreport.de/E83812623>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 02/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

**Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:**

A discrezione dell'acquirente, tutti i documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

**Condizioni contrattuali:**

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

**5.1.15. Tecniche**

**Accordo quadro:**

Nessun accordo quadro

**Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:**

Nessun sistema dinamico di acquisizione

**5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi**

Organizzazione competente per i ricorsi: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organizzazione che tratta le offerte: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

## 8. Organizzazioni

---

### 8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Numero di registrazione: Berichtseinheit-ID 00013500

Indirizzo postale: Rheinallee 18 - 20

Località: Ludwigshafen

Codice postale: 67061

Suddivisione del paese (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

Paese: Germania

E-mail: [service@pfalz.ihk24.de](mailto:service@pfalz.ihk24.de)

Telefono: +49 62 15 90 40

#### **Ruoli di questa organizzazione:**

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

### 8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Numero di registrazione: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05

Indirizzo postale: Stiftsstraße 9

Località: Mainz

Codice postale: 55116

Suddivisione del paese (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)

Paese: Germania

E-mail: [vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de](mailto:vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de)

Telefono: +49613116-2234

Fax: +49613116-2113

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

#### **Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

### 8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numero di registrazione: 0204:994-DOEVD-83

Località: Bonn

Codice postale: 53119

Suddivisione del paese (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Paese: Germania

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefono: +49228996100

**Ruoli di questa organizzazione:**

TED eSender

**Informazioni sull'avviso**

---

Identificativo/versione dell'avviso: 8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 03/03/2026 15:20:35 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,  
ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 153951-2026

Numero dell'edizione della GU S: 45/2026

Data di pubblicazione: 05/03/2026