

416010-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia – CRM/CX Lösung

OJ S 115/2026 17/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: NRW.BANK AöR

E-mail: einkauf@nrwbank.de

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję regionalną
Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.
Identifikator procedury: 499198e5-1bae-4db4-92f9-d7b34ba3bb26

Wewnętrzny identyfikator: 800-00-9327-101-30520

Rodzaj procedury: Ograniczona

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Kraj: Niemcy

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: #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.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: CRM/CX Lösung

Opis: siehe kurze Beschreibung

Wewnętrzny identyfikator: 800-00-9327-101-30520

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Kraj: Niemcy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 4 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 4

Inne informacje o wznowieniu: 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. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Jeszcze nie wiadomo

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Realizacja celów społecznych

Opis: TVgG-NRW

Promowany cel społeczny: Inne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: (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
Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość punktowa, dokładna): 9,00

Kryterium: Certyfikaty wydane przez instytuty kontroli jakości

Opis kryterium selekcji: (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)
Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury
Waga (wartość punktowa, dokładna): 30,00

Kryterium: Certyfikaty wydane przez instytuty kontroli jakości
Opis kryterium selekcji: (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)
Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury
Waga (wartość punktowa, dokładna): 55,00

Kryterium: Zarządzanie łańcuchem dostaw
Opis kryterium selekcji: (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)

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: (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)

Kryterium: Technicy lub organy techniczne do wykonania pracy

Opis kryterium selekcji: (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)

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

Opis kryterium selekcji: (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)

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: (9) Erklärung zur Anzahl der Mitarbeiter des Bewerbers (Auswahlkriterium)

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość punktowa, dokładna): 4,00

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: (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)

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 5

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 5

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N/documents>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 23/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy wszystkie brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

Informacje dodatkowe: gemäß § 56 VgV, soweit die Vergabeunterlagen keine Einschränkung enthalten

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: siehe Vergabeunterlagen, insbesondere TVgG-NRW

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammer Westfalen

Informacje o terminach odwołania: 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: NRW.BANK AöR

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: NRW.BANK AöR

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: NRW.BANK AöR
Numer rejestracyjny: DE223501401
Adres pocztowy: Kavalleriestraße 22
Miejscowość: Düsseldorf
Kod pocztowy: 40213
Podpodział krajowy (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)
Kraj: Niemcy
Punkt kontaktowy: Einkauf & Vergabestelle
E-mail: einkauf@nrwbank.de
Telefon: +49 21191741-0
Adres strony internetowej: <https://www.nrwbank.de/de/index.html>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Vergabekammer Westfalen
Numer rejestracyjny: 05515-03004-07
Adres pocztowy: Albrecht-Thaer-Straße 9
Miejscowość: Münster
Kod pocztowy: 48147
Podpodział krajowy (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)
Kraj: Niemcy
E-mail: vergabekammer@brms.nrw.de
Faks: +49 251411-2165

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Numer rejestracyjny: 0204:994-DOEVD-83
Miejscowość: Bonn
Kod pocztowy: 53119
Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Kraj: Niemcy
E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100

Role tej organizacji:

TED eSender

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

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

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

Opis

:

Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: PROCEDURE

Opis zmian: Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

Dokumenty zamówienia zmieniono w dniu: 16/06/2026

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: d3228c89-15bf-4fe2-b1a6-f48a838d1938 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 16/06/2026 13:40:42 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki

Numer publikacji ogłoszenia: 416010-2026

Numer wydania Dz.U. S: 115/2026

Data publikacji: 17/06/2026