

153951-2026 - Concurso

Alemanha – Pacote de software para gestão da relação com os clientes – CRM-System

OJ S 45/2026 05/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Fornecimentos

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Correio eletrónico: service@pfalz.ihk24.de

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Assuntos económicos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: CRM-System

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

Identificador do procedimento: 08d1e2bb-cd9a-410f-b9df-004240df70b7

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48445000 Pacote de software para gestão da relação com os clientes

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Rheinallee 18 – 20

Cidade: Ludwigshafen

Código postal: 67061

Subdivisão do país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

País: Alemanha

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

vgv -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Corrupção: §§ 123, 124 GWB

Fraude: §§ 123, 124 GWB

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: §§ 123, 124 GWB

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: §§ 123, 124 GWB
Participação numa organização criminosa: §§ 123, 124 GWB
Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: §§ 123, 124 GWB
Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: §§ 123, 124 GWB
Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: §§ 123, 124 GWB
Violação das obrigações no domínio da legislação social: §§ 123, 124 GWB
Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: §§ 123, 124 GWB
Falta profissional grave: §§ 123, 124 GWB
Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: §§ 123, 124 GWB
Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: §§ 123, 124 GWB
Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação:
Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis: §§ 123, 124 GWB
Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais: §§ 123, 124 GWB
Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: §§ 123, 124 GWB
Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: §§ 123, 124 GWB
Atividades suspensas: §§ 123, 124 GWB
Insolvência: §§ 123, 124 GWB
Ativos sob gestão por um liquidatário: §§ 123, 124 GWB
Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: §§ 123, 124 GWB

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Beschaffung marktübliche CRM-Software (Miete)

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48445000 Pacote de software para gestão da relação com os clientes

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Endereço postal: Rheinallee 18 – 20

Cidade: Ludwigshafen

Código postal: 67061

Subdivisão do país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)

País: Alemanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 48 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

Informações adicionais: #Besonders auch geeignet für:freelance#, #Besonders auch geeignet für:startup#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#, #Besonders auch geeignet für:selbst#

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro comercial

Descrição do critério de seleção: 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).

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Es sind Angaben zum Gesamtumsatz bezogen auf die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre zu machen.

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Referências sobre entregas especificadas

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: 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.

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.subreport.de/E83812623>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://www.subreport.de/E83812623>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrônico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a recepção dos pedidos de participação: 02/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: Die Nachforderung erfolgt gemäß § 56 VgV.

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:
Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Organização que recebe pedidos de participação: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Organização responsável pelo tratamento das propostas: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Industrie- und Handelskammer für die Pfalz
Número de registo: Berichtseinheit-ID 00013500
Endereço postal: Rheinallee 18 - 20
Cidade: Ludwigshafen
Código postal: 67061
Subdivisão do país (NUTS): Ludwigshafen am Rhein, Kreisfreie Stadt (DEB34)
País: Alemanha
Correio eletrónico: service@pfalz.ihk24.de
Telefone: +49 62 15 90 40

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Vergabekammer Rheinland-Pfalz beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau
Número de registo: Leitweg-ID: 07-0001801100000-05
Endereço postal: Stiftsstraße 9
Cidade: Mainz
Código postal: 55116
Subdivisão do país (NUTS): Mainz, Kreisfreie Stadt (DEB35)
País: Alemanha
Correio eletrónico: vergabekammer.rlp@mwwlw.rlp.de
Telefone: +49613116-2234
Fax: +49613116-2113
Endereço Internet: <https://mwwlw.rlp.de/ministerium/zugeordneteinstitutionen1/vergabekammer>

Funções desta organização:

Instância de recurso
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Número de registo: 0204:994-DOEVD-83
Cidade: Bonn

Código postal: 53119
Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
País: Alemanha
Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefone: +49228996100
Funções desta organização:
TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 8322db8f-4e24-4081-b89b-1311bfeba6ef - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 03/03/2026 15:20:35 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão
Número de publicação do anúncio: 153951-2026
N.º de edição do JO S: 45/2026
Data de publicação: 05/03/2026