

416010-2026 - Javni razpis

Nemčija – Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora – CRM/CX Lösung

OJ S 115/2026 17/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev - Obvestilo o spremembi obvestila
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: NRW.BANK AöR

E-naslov: einkauf@nrwbank.de

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje regionalni organ

Dejavnost javnega naročnika: Gospodarske zadeve

2. Postopek

2.1. Postopek

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.

Identifikator postopka: 499198e5-1bae-4db4-92f9-d7b34ba3bb26

Notranji identifikator: 800-00-9327-101-30520

Vrsta postopka: Omejeni postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Država: Nemčija

2.1.4. Splošne 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 podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: CRM/CX Lösung

Opis: siehe kurze Beschreibung

Notranji identifikator: 800-00-9327-101-30520

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Država: Nemčija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 4 Leta

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 4

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Še ni znano

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Doseganje socialnih ciljev

Opis: TVgG-NRW

Spodbujani socialni cilj: Drugo

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: (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 Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 9,00

Merilo: Certifikati inštitutov za nadzor kakovosti

Opis merila za izbor: (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)

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 30,00

Merilo: Certificati inštitutov za nadzor kakovosti

Opis merila za izbor: (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)

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 55,00

Merilo: Upravljanje dobavne verige

Opis merila za izbor: (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)

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: (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-Informationen-und-IKT-Sicherheit über

die gesamte Leistungserbringung - einschl. etwaig eingesetzter Nachunternehmer - eingehalten wird. (Mindestanforderung)

Merilo: Tehniki ali tehnična telesa za izvajanje dela

Opis merila za izbor: (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)

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

Opis merila za izbor: (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)

Merilo: Povprečna letna delovna sila

Opis merila za izbor: (9) Erklärung zur Anzahl der Mitarbeiter des Bewerbers (Auswahlkriterium)

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 4,00

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: (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)

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N/documents>

Sprotni komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.evergabe.nrw.de/VMPSatellite/notice/CXPNYH5D25N>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 23/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:

Po presoji kupca se lahko vsi manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.
Dodatne informacije: gemäß § 56 VgV, soweit die Vergabeunterlagen keine Einschränkung enthalten

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: siehe Vergabeunterlagen, insbesondere TVgG-NRW
Elektronsko izdajanje računov: Obvezno
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Vergabekammer Westfalen

Informacije o rokih za revizijo: 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, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: NRW.BANK AöR

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: NRW.BANK AöR

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: NRW.BANK AöR
Registrska številka: DE223501401
Poštni naslov: Kavalleriestraße 22
Mesto: Düsseldorf
Poštna številka: 40213

Podregija države (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Država: Nemčija

Kontaktna točka: Einkauf & Vergabestelle

E-naslov: einkauf@nrwbank.de

Tel.: +49 21191741-0

Spletni naslov: <https://www.nrwbank.de/de/index.html>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Vergabekammer Westfalen

Registrska številka: 05515-03004-07

Poštni naslov: Albrecht-Thaer-Straße 9

Mesto: Münster

Poštna številka: 48147

Podregija države (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Država: Nemčija

E-naslov: vergabekammer@brms.nrw.de

Faks: +49 251411-2165

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0003

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

Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53119

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49228996100

Vloge te organizacije:

TED eSender

10. Sprememba

Različica prejšnjega obvestila, ki se spreminja

:

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

Glavni razlog za spremembo

:

Posodobitev informacij

Opis

:

Verlängerung der Angebotsfrist bis 23.06.2026, 12.00 Uhr

10.1. Sprememba

Identifikator oddelka: PROCEDURE

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: d3228c89-15bf-4fe2-b1a6-f48a838d1938 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 16/06/2026 13:40:42 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina
Številka objave obvestila: 416010-2026
Številka izdaje UL S: 115/2026
Datum objave: 17/06/2026