

Sächsische Energieagentur - SAENA GmbH

Pirnaische Straße 9

01069 Dresden

Ausschreibung – Customizing eines CRM-Systems für die Sächsische Energieagentur auf Basis von Microsoft Dynamics Customer Service/Insights

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Sächsische Energieagentur - SAENA GmbH hat einen öffentlichen Auftrag zu vergeben. Wir bitten Sie, uns über die Auftragsberatungsstelle Sachsen e.V. im Zuge einer öffentlichen Ausschreibung gem. §3 VOL/A ein Angebot einzureichen.

1. Vorbemerkungen

Sofern nachfolgend die Begriffe „Bieter“ oder in diesem Zusammenhang der Begriff „Unternehmen“ verwendet wird, gilt dieser gleichermaßen für Bietergemeinschaften und deren Mitglieder.

Sofern eine männliche Begriffsbezeichnung für die Bezeichnung von juristischen und/oder natürlichen Personen verwendet wird, so ist dies als Neutrum zu verstehen und gilt ausdrücklich geschlechterübergreifend. Dies gilt ausdrücklich und insbesondere für die Begriffe Bieter, Projektleiter und Mitarbeiter.

2. Kurzzusammenfassung – Gegenstand der Beauftragung

Projekt: Customizing eines CRM-Systems für die Sächsische Energieagentur auf Basis von Microsoft Dynamics Customer Service/Insights

Die zu liefernde Leistung entspricht folgenden Leistungskomponenten:

Leistungs-komponente	Beschreibung
1.0	Auftaktworkshop mit Dokumentation
2.0	Entwicklung und Präsentation des MVP
3.1	Vorort-Schulung der Key-User auf Basis des MVP (max. 12 Personen)
3.2	(Option): analog LK 3.1
4.0	N Entwicklungsiterationen für das Customizing gemäß der Anforderungsdefinition und der abgegebenen Zeitplanung
5.0	Datenmigration
6.1	Praxisnahe Vorort-Schulung auf Basis des finalen Systemstandes (max. 60 Personen)

6.2	(Option): analog LK 7.1
7.0	(Option): Supportleistungen nach GO-Live zur Absicherung der Hypercare-Phase (2 Monate) und Beauftragung nach Bedarf (Leistungsnachweis erforderlich) für die Behebung von Fehlern und Umsetzung von Neuanforderungen

Leistungszeitraum: direkt nach Zuschlagserteilung spätestens ab dem 15.07.2025 bis zum 31.07.2026

3. Vergabeverfahren

a) Allgemeines

Das vom Auftraggeber gewählte Verfahren ist eine öffentliche Ausschreibung gem. §3 VOL/A. Die vergaberechtlichen Grundsätze der Gleichbehandlung, Diskriminierungsfreiheit und Transparenz werden im gesamten Verfahren beachtet.

Die Projekt- und Verfahrenssprache ist Deutsch. Insbesondere das verbindliche Angebot sowie die komplette Dokumentation sowie alle weiteren Schriftstücke sind in deutscher Sprache abzufassen. Die gesamte Auftragsrealisierung (u. a. Korrespondenz, Besprechungen und Verhandlungen, Schulungen) muss in deutscher Sprache erfolgen. Dies gilt für alle Projektphasen.

Angebote von Bieter, die sich im Zusammenhang mit diesem Vergabeverfahren an einer unzulässigen Wettbewerbsbeschränkung beteiligen, werden ausgeschlossen.

Zur Bekämpfung von Wettbewerbsbeschränkungen hat der Bieter auf Verlangen weitere Auskünfte darüber zu geben, ob und auf welche Art er wirtschaftlich und rechtlich mit Unternehmen verbunden ist.

b) Fragen von Bieter und Wirtschaftsteilnehmern

Enthalten diese Unterlagen und/oder Anlagen nach Auffassung des Wirtschaftsteilnehmers Unklarheiten, Widersprüchlichkeiten, Fehler, sind unverständlich oder in sonstiger Weise zu beanstanden, so hat er den Auftraggeber unverzüglich in Textform darauf hinzuweisen. Nur so verbleibt dem Auftraggeber ausreichend Gelegenheit, angemessen zu reagieren, dies allen Wirtschaftsteilnehmern mitzuteilen und damit die Möglichkeit zu geben, die ggf. geänderten Aspekte rechtzeitig zu berücksichtigen.

Sollten im Rahmen der Erstellung des Angebotes aufgabenbezogene oder verfahrensbezogene Fragen entstehen, deren Beantwortung sich nicht aus diesen Unterlagen ergibt, so sind Rückfragen

bis spätestens 04.06.2025

ausschließlich in Textform über die Vergabeplattform www.evergabe.de einzureichen.

Mündliche oder fernmündliche Rückfragen und/oder Anmerkungen werden nicht bearbeitet.

Es ist unzulässig, Informationen über das Ausschreibungsverfahren oder anderweitige vertrauliche Informationen auf einem anderen Weg abzufordern und/oder zu erlangen.

Der Auftraggeber behält sich vor, Angebote von Bieter, die hiergegen verstoßen, auszuschließen.

Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich zugänglich sind und allen Wirtschaftsteilnehmern durch den Auftraggeber zugänglich gemacht werden oder ohnehin allgemein zugänglich sind.

Im Interesse aller Bieter sollten Fragen unverzüglich gestellt werden. Es wird im Sinne einer zügigen Bearbeitung der Fragen und entsprechender Veröffentlichung darum gebeten, die Fragen neutral zu formulieren, soweit dies möglich ist.

c) Einreichung der Angebote und Bindefrist

Es sind nur elektronische Angebote zugelassen.

Die Unterlagen sind, soweit gefordert, zu unterschreiben und als elektronische Kopie einzureichen.

Um die Anforderungen an ein elektronisches Angebot zu erfüllen, ist **zwingend** die **Abgabe** über die **Vergabeplattform www.evergabe.de** erforderlich.

Die elektronischen Angebote bzw. ggf. die Änderungen und Berichtigungen müssen **bis spätestens zum 10.06.2025 – 13:30 Uhr (Ausschlussfrist)** bei der Vergabeplattform

www.evergabe.de

eingegangen sein.

Angebote, die in anderer Form (z. B. per E-Mail oder auf einem Datenträger) eingereicht werden, **werden** nicht berücksichtigt und vom Verfahren **zwingend ausgeschlossen**.

Ein nicht fristgerecht eingegangenes Angebot wird ausgeschlossen. Bis zum Ablauf dieser Frist können Angebote zurückgezogen werden.

Änderungen an den Eintragungen des Bieters müssen zweifelsfrei sein. Änderungen oder unzulässige Ergänzungen an den Vergabeunterlagen sind unzulässig und führen zum Angebotsausschluss.

Die Bindefrist endet am 16.07.2025.

d) Angebotsprüfung und Wertung

a. Formale Prüfung und Prüfung der Vollständigkeit der geforderten Nachweise, Erklärungen und Unterlagen

Das Angebot inkl. aller einzureichender Unterlagen muss in Deutsch abgefasst sein, die Preise, die geforderten Angaben und Erklärungen beinhalten und unterschrieben sein, andernfalls kann das Angebot ausgeschlossen werden.

Die Angebote werden auf Vollständigkeit geprüft. Angebote, die die formalen Anforderungen nicht erfüllen und/oder die geforderten Erklärungen, Nachweise und Unterlagen nicht oder nicht vollständig enthalten, können ausgeschlossen werden.

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

Der Auftraggeber behält sich, ohne hierzu verpflichtet zu sein, unter Einhaltung der Grundsätze von Transparenz und der Gleichbehandlung vor den Bieter aufzufordern, fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen. Ein Anspruch auf Nachforderung besteht nicht und das Recht des Auftraggebers zur Nachforderung begründet keine Verantwortung des Auftraggebers für die Vollständigkeit des Angebotes. Hierfür bleibt allein der Bieter verantwortlich.

Des Weiteren erfolgt eine Prüfung, ob Änderungen an den Unterlagen des Auftraggebers durchgeführt wurden (Ausschlussgrund).

b. Prüfung des Vorliegens von Ausschlussgründen

Anschließend wird geprüft, ob Ausschlussgründe vorliegen:

- Inhaltliche Prüfung der Unterlagen u. a. auf Widersprüchlichkeiten und Ausschluss-sachverhalte.
- Änderungen an den Unterlagen des Auftraggebers führen zum Angebotsausschluss.
- Die Verwendung eigener AGBs stellt grundsätzlich eine unzulässige Änderung der Bedingungen der Vergabeunterlagen dar.
- Ggf. Prüfung der Angaben durch Forderung weiterer Nachweise und deren Prüfung.

c. Eignungsprüfung

Folgende Unterlagen sind mit der Angebotsabgabe zur Beurteilung der Eignung des Unternehmens unabhängig von den einzureichenden Dokumenten gemäß Dokument 03 Wertungs-schema vorzulegen:

- 1) Rechtsverbindlich* gezeichnete Erklärung nach § 123, 124 GWB, dass keine Ausschlussgründe vorliegen in Textform (Anlage A)
- 2) Nachweis der Eintragung im Berufs- oder Handelsregister des Mitgliedsstaates, in dem der Bewerber ansässig ist (Kopie, max. 1 Jahr alt). Sofern das Unternehmen nicht im Handelsregister eingetragen ist und keine handelsrechtliche Eintragungspflicht besteht, ist die Kopie der Gewerbean- bzw. -ummeldung einzureichen. Sofern auch die Gewerbeanmeldung entbehrlich ist, ist dies zu erklären. Die Abgabe des Angebotes ist dann unter Angabe der Umsatzsteuernummer möglich.
- 3) Angaben zu mindestens 3 einschlägigen im letzten Geschäftsjahr erbrachten Leistungen (**Referenzen**) mit Angabe des Umfangs, des Umsatzes, der Leistungszeit sowie der öffentlichen und privaten Auftraggeber (wenn möglich mit Ansprechpartner) in dem Fachgebiet „Customizing von Microsoft Dynamics Customer Service/Insights“.

- 4) Nachweis des Abschlusses einer Haftpflichtversicherung bzw. die Bereitschaftserklärung einer Versicherung zur Anpassung oder zum Abschluss in der genannten Höhe für diesen Auftragsfall mit folgenden Mindesthöhen:
- | | | |
|-------------------------------------|----------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | für Personenschäden | 3.000.000,00 € |
| <input checked="" type="checkbox"/> | für sonstige Schäden | 500.000,00 € |
- 5) Alternativ zu vorstehenden Forderungen (1- 2, insofern diese durch die AVPQ-Eintragung abgedeckt werden) Abgabe der gültigen Eintragungsbescheinigung in das AV-PQ (Amtliches Verzeichnis Präqualifizierter Unternehmen)
- *) Die rechtsverbindliche Unterschrift ist von der Person zu leisten, die für den **Rechtsverkehr des Unternehmens** befugt ist. Im Allgemeinen ist die Vertretungsberechtigung im Handels-, Vereins- oder dem Genossenschaftsregister festgelegt und bezieht sich meistens auf die **Geschäftsführung** oder auf die mit **Prokura** ausgestatteten Personen **gemeinsam mit der Geschäftsführung**. Ist eine Eintragung im Handels-, Vereins- oder dem Genossenschaftsregister nicht erforderlich, ist die Gewerbeanmeldung/-ummeldung als Kopie dem Angebot beizufügen.

Die Vertretungsberechtigung ist durch **Vollmacht (in Kopie)** mit Abgabe des Angebotes nachzuweisen. Bei berechtigtem Zweifel ist das Original auf Verlangen vorzuweisen.

d. Bietergemeinschaften, Eignungsleihe und Nachunternehmer

Bietergemeinschaften haben mit ihrem Angebot eine von allen Mitgliedern rechtsverbindlich unterzeichnete Erklärung abzugeben,

- in der die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft im Auftragsfall erklärt ist,
- in der alle Mitglieder aufgeführt sind und der für die Durchführung des Vertrags bevollmächtigte Vertreter bezeichnet ist,
- dass der bevollmächtigte Vertreter die Mitglieder gegenüber dem Auftraggeber rechtsverbindlich vertritt,
- dass alle Mitglieder als Gesamtschuldner haften.

Die finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit sowie die fachliche Eignung und Zuverlässigkeit ist für alle Mitglieder der Bietergemeinschaft nachzuweisen, soweit zutreffend.

Bei Einbeziehung von Partnern und Nachunternehmen ist Art und Umfang des jeweiligen Leistungsanteils darzustellen. Die einzubeziehenden Unternehmen haben mit Angebotsabgabe neben der zwingend einzureichenden Verpflichtungserklärung in gleichem Umfang die geforderten Erklärungen, Referenzen und Nachweise einzureichen, soweit sie auf sie passen.

e. Bewertung der Angebote

Folgende Unterlagen sind mit der Angebotsabgabe zur Wertung Ihres Angebotes vorzulegen:

- Preisblatt
- Zeitplanung mit Meilensteinen und Aufwandsschätzung (in PT)
- Erläuterung der Methodik
- Fachliche Lebensläufe und Zertifikate des potenziellen Projektteams
- Einschlägige personenbezogene Kundenreferenzen

Kriterium: Pitch im Rahmen einer Vorort-Präsentation auf Basis einer Powerpoint-Präsentation durch den potenziellen Projektleiter oder stellv. Projektleiter (Termindauer beträgt max. 1h, die reine Präsentationszeit beträgt 20min, danach ist eine QA-Session vorgeschlagen)

Vorgesehener Termin: 1. Juli 2025
(Die Präsentationen finden in der Zeit von **9.00 – 15.00** statt. Den spezifischen Zeitslot teilen wir Ihnen in einer Einladung per E-Mail, spätestens 5 Tage vor dem Termin mit.)

Ort: Sächsische Aufbaubank - Förderbank - (SAB)
Pirnaische Str. 9, 01069 Dresden

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot mit der insgesamt höchsten Gesamtpunktzahl entsprechend des beigefügten Dokuments 03 Wertungsschema erteilt.

4. Kündigungsklausel

Eine gesonderte Kündigung ist nicht erforderlich. Darüber hinaus bestehen drei zugunsten des Auftraggebers einseitig durch diese nutzbaren Optionen für die Verlängerung des Vertrages um jeweils ein Jahr (maximale Vertragslaufzeit bis 30. Juni 2030). Die ersten 4 Monate werden als Probezeit vereinbart. In diesem Zeitraum kann der Vertrag durch den Auftraggeber ohne Angaben von Gründen mit einer Frist von 14 Tagen gekündigt werden. Jeweils spätestens drei Monate vor Ablauf der Ausführungsfrist bzw. vor Ende des ersten Optionszeitraumes wird dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber eine Nutzung der Option bekannt gegeben. Wiederholte oder grobe Verstöße in der Ausführung der Leistungen berechtigen den Auftraggeber zur fristlosen Kündigung des Vertrages. Weitergehende Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt. Der Auftraggeber ist berechtigt, bei Entstehen von Forderungen aus den vorstehenden Sachverhalten durch einfache Erklärungen nach § 387 ff BGB gegen Forderungen des Auftragnehmers aufzurechnen.

5. Abnahme

Die Abnahme wird im Rahmen einer Präsentation des finalen Systemstandes und auf Basis eines Testprotokolls (Abnahmekriterien) durchgeführt.

Das Testprotokoll enthält die einzelnen Anforderungselemente aus dem Leistungsverzeichnis, welche in ihrer Gesamtheit der Definition-of-Done (DoD) entsprechen.

Pro Anforderungselement wird der Status nach folgendem Schema festgestellt:

Blockierend – Die Funktion muss implementiert sein. Ohne diese Funktion ist der Geschäftsbetrieb gefährdet.

Hoch – Die Funktion muss implementiert sein. Ohne diese Funktion ist der Geschäftsbetrieb verzögert und zunehmend gefährdet.

Mittel – Die Funktion ist wichtig. Ohne diese Funktion ist der Geschäftsbetrieb möglich, aber es gibt Einschränkungen.

Niedrig – Die Funktion ist nice-to-have. Ohne diese Funktion ist der Geschäftsbetrieb nicht gefährdet. Die Implementierung würde den Komfort des Systems erhöhen.

Die endgültige Abnahme wird nur erteilt, wenn es keine Anforderungselemente gibt, die dem Status „Blockierend“, „Hoch“ und „Mittel“ zugeordnet sind.

Eine vorläufige Abnahme kann erteilt werden, wenn es keine Anforderungselemente gibt, die dem Status „Blockierend“ und „Hoch“ zugeordnet sind und es maximal drei Anforderungselemente gibt, die dem Status „Mittel“ zugeordnet wurden. Anforderungselemente, die dem Status „Mittel“ zugeordnet wurden, müssen spätestens nach drei Kalendermonaten nach Erteilung einer vorläufigen Abnahme vollständig umgesetzt werden.

Gibt es eine vorläufige Abnahme, dann ist in einer Folge-Präsentation der Erfolg der Nachbesserung analog der initialen Abnahmepräsentation nachzuweisen.

Ein Werk mittlerer Güte ist nur dann vom Auftragnehmer ausgeliefert worden, wenn es keine Anforderungselemente gibt, die dem Status „Blockierend“, „Hoch“ und „Mittel“ zugeordnet sind.

6. Sonstiges

Für die Ausführung der Leistungen gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der VOL/B und die Vergabeunterlagen einschließlich der Angebotsaufforderung.

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist der für den Auftraggeber zuständige Sitz.

Bestehen zwischen Teilen der Vergabeunterlagen, insbesondere der Angebotsaufforderung und der Bekanntmachung, Widersprüche, gilt der Inhalt der Bekanntmachung vorrangig.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Herr Dr. Zimmermann-Werner

gez. Babette Böhme

Sächsische Energieagentur - SAENA GmbH

Pirnaische Straße 9

01069 Dresden

Anlagen

01_Leistungsverzeichnis (LV)

02_Preisblatt

03_Bewertungsschema

Anlage A Unbedenklichkeitserklärung