

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Lastenheft CRM-System Stiftung Naturschutz Schleswig-Holstein

1. Ziele

Unsere bestehende **NAVIS-Software** bildet seit vielen Jahren den Kern unserer wichtigsten Geschäftsprozesse ab. Sie wurde speziell für unsere Bedürfnisse entwickelt und kontinuierlich an neue Anforderungen angepasst. Doch die Zeit steht nicht still: Die Anforderungen an die Software wachsen stetig. Die Weiterentwicklung von NAVIS auf der bisherigen technologischen Grundlage hätte langfristig Einschränkungen mit sich gebracht, insbesondere in Bezug auf Flexibilität, Erweiterbarkeit und Modernisierung. Die neue Software soll uns dabei helfen, unsere Arbeit effizienter, sicherer und nachhaltiger zu gestalten. Mit modernen Tools und Standardlösungen können wir künftig nicht nur bestehende Prozesse verbessern, sondern auch neue, bisher nicht digital abgebildete Arbeitsbereiche integrieren. Die integrierten Schnittstellen sorgen dafür, dass alle Softwarelösungen übergreifend zusammenarbeiten, um unsere Geschäftsprozesse durchgängig digital zu unterstützen.

Die NAVIS-Transformation (NaturschutzAktivitätenVisuallisierungundInformationsSystem) beschreibt die Umstellung unserer bisherigen, maßgeschneiderten Softwarelandschaft auf eine Kombination aus Standardsoftware für gängige Prozesse und maßgeschneiderten In-Haus-Lösungen für spezifische Prozesse, die es in dieser Form am Markt nicht gibt. Dabei steht eine grundlegende Modernisierung der Benutzeroberfläche und der zugrunde liegenden Systeme im Fokus, um die langfristige Zukunftsfähigkeit und Wartbarkeit sicherzustellen. Ein zentrales Merkmal der neuen Softwarelandschaft ist die Schnittstellentechnologie, die es ermöglicht, dass verschiedene Programme nahtlos miteinander agieren und Informationen zwischen den Systemen problemlos ausgetauscht werden können.

Im Rahmen der NAVIS-Transform soll ein neues CRM-System beschafft werden, um unsere bestehende Datenbank vollständig zu ersetzen. Das System soll umfassende Funktionen zur Verwaltung von Stammdaten von Personen und Organisationen bieten.

Außerdem soll in Zukunft die gesamte Kommunikation über das System abgebildet werden. Der Versand von E-Mails, das Erstellen von Briefen inkl. Serienbriefe für einen Massenversand sowie die Telefonie sollen für alle Nutzer*innen einfach und effizient über dieses System zugänglich sein. Elementar wichtig ist außerdem die Dokumentation von diesen Kommunikationsprozessen, um die gesamte Kommunikation zwischen Partner*innen, Kunden

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

und anderen relevanten Geschäftspartner*innen sowie auch für interne Mitarbeiter*innen übersichtlich abzubilden und nachverfolgen zu können.

Es ist uns wichtig, dass das System für alle Mitarbeiter*innen leicht verständlich und zugänglich ist. Ziel ist es, die Zusammenarbeit effizienter, einfacher und transparenter zu gestalten und die Stammdaten Verwaltung übersichtlich abzubilden.

2. Funktionale Anforderungen

2.1 Muss-Kriterien

Der Auftragnehmer hat ein CRM-System bereitzustellen, das sämtliche Kernanforderungen in Bereichen wie Mandantenfähigkeit, Rechte- und Rollenkonzept, Kommunikation, Historisierung, Aufgabensteuerung sowie Datenmodellierung erfüllt. Die Anforderungen sind vollständig technisch implementierbar, prüfbar und müssen im Regelbetrieb dauerhaft gewährleistet sein.

- **Mehr-Mandantenfähigkeit**
Das System hat mandantenfähige Datenräume zu implementieren. Jeder Mandant ist als logisch isolierter Tenant abzubilden. Zugriff auf mandantenübergreifende Daten darf ausschließlich durch explizite Rollen- und Freigabemodelle (ACL) erfolgen. Die technische Architektur muss sicherstellen, dass Datenströme und Berechtigungen eindeutig getrennt sind und eine versehentliche Vermischung ausgeschlossen ist.
- **Kommunikationshistorie**
Das CRM-System hat sämtliche Kommunikationskanäle (E-Mail, Brief, Telefon, Besprechungen) revisionssicher zu erfassen. Die technische Ausführung der Kommunikation (z. B. Versand) erfolgt ausschließlich über angebundene Systeme wie Microsoft 365. Das CRM hat die Metadaten, Zuordnungen zu Kontakten und alle relevanten Ereignisse zu historisieren. Eine automatisierte Zuordnung eingehender E-Mails zu entsprechenden Kontakten muss implementiert werden.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

- **Telefonie Integration:**
Das CRM darf kein unabhängiges Telefonie System darstellen. Es hat Click-to-Call-Funktionalitäten bereitzustellen und ist technisch an Microsoft Teams Voice anzubinden. Die im CRM gepflegten Kontakte müssen auch in Microsoft Teams und Teams Phone nutzbar sein, so dass Nutzer*innen Kontakte direkt in Teams suchen, Anrufe starten und eingehende Anrufe anhand der Telefonnummer einem CRM-Kontakt bzw. einer Organisation zuordnen können. Das CRM bleibt dabei das führende System; die Bereitstellung kann über eine Synchronisierung in das Microsoft-365-Kontaktenbuch oder alternativ über eine eigene Teams-App mit CRM-Telefonbuch erfolgen. Gesprächsnotizen und Telefonereignisse sind mit Zeitstempel, Bearbeiter und Kontextinformationen automatisiert zu erfassen.

- **Aufgaben- und Wiedervorlagensteuerung:**
Das System hat Wiedervorlagen, Rückrufbitten und interne Aufgabenmanagement-Funktionalitäten bereitzustellen. Die technische Umsetzung muss sicherstellen, dass Aufgaben workflowfähig sind, Eskalationsstufen unterstützen und Kontakten, Organisationen und Vorgängen zugeordnet werden können. Das CRM darf kein Projektmanagementsystem ersetzen, sondern ausschließlich CRM-bezogene Aufgaben abbilden.

- **Vertrags- und Flächenbezüge (nur als Referenz):**
Das CRM darf keine fachlichen Vertrags-, Pacht- oder Flächenlogiken abbilden. Sämtliche derartige Logiken gehören in die jeweiligen Fachverfahren. Das CRM hat ausschließlich Referenzen auf diese Datensätze zu speichern und lesend bereitzustellen. Die fachliche Verarbeitung erfolgt extern.

2.2 Soll-Kriterien

Soll-Kriterien stellen Anforderungen dar, die die Funktionalität des CRM-Systems erweitern und den Nutzungskomfort sowie die Prozessautomatisierung erhöhen. Diese sind im Standard bereitzustellen oder durch Customizing realisierbar.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

- **Erweiterte Such- und Recherchefunktionen**
Das CRM soll Suchmechanismen bereitstellen, die alle strukturierten Felder sowie unstrukturierte Textfelder umfassen. Die Suche soll Filter, kombinierte Kriterien, Umkreissuchen sowie Polyhierarchien unterstützen. Zusätzlich soll die Suche Wildcard-Suchen (z.B. Präfix-/Suffixsuche) unterstützen.
- **Standardberichte**
Das System soll Standardberichte sowie grafische Auswertungen anbieten. Komplexe Analysen und BI-Funktionalitäten verbleiben in externen BI-Systemen; das CRM dient als Datenquelle.
- **Automatisierungen**
Das CRM soll automatische Datenerkennungen, Auto-Fill-Funktionalitäten (z. B. PLZ → Ort), Kontaktübernahmen aus Telefonaten sowie intelligente Eingabehilfen bereitstellen.

2.3 Wunsch-Kriterien

Wunschkriterien betreffen Komfort- und Zusatzfunktionen, die den Nutzungsumfang erweitern, jedoch nicht zwingend erforderlich für den Kernbetrieb sind. Ihre Umsetzung ist abhängig vom wirtschaftlich-technischen Verhältnis.

- **QR-Code-Erzeugung für vCard**
Das System kann QR-Codes generieren, um Kontaktdaten effizient weiterzugeben.
- **Polyhierarchische Kategorien**
Das CRM kann verschachtelte Kategorien, z. B. Fotograf < Naturfotograf < Tierfotograf abbilden und in Suche und Segmentierung verwenden.
- **Einbettung externer Daten**
Das CRM kann externe Informationen (z. B. Vertragsnummern) aus angebundenen Datenbanken visualisieren, ohne diese selbst führend zu verwalten.

**Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH**

3. Schnittstellen und Speicherung von Daten

3.1 langfristig zu speichernden Daten

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass das CRM-System sämtliche personenbezogenen und organisationsbezogenen Grunddaten dauerhaft, revisionssicher und strukturiert speichert. Dazu zählen Name, Anschrift, Kommunikationsdaten, Rollen und Beziehungen. Die Speicherung hat in einer mandantenfähigen, logisch isolierten Datenstruktur zu erfolgen.

Die Kommunikationshistorie ist vollständig abzubilden. Jede Interaktion—einschließlich E-Mails, Telefonaten, Besprechungen oder schriftlichen Mitteilungen—muss eindeutig dem betroffenen Kontakt oder der Organisation zugeordnet und mit Zeitstempel, Bearbeiter und Kommunikationskontext versehen werden. Die Historie ist manipulationssicher vorzuhalten.

- Die Herkunft von Daten, deren Rechtsgrundlage (z. B. Einwilligung, Vertrag, berechtigtes Interesse) sowie deren Verarbeitungszweck sind als Metadaten dauerhaft zu erfassen. Änderungen an Datensätzen müssen mit Änderungsdatum, Änderungsquelle und Bearbeiter protokolliert werden.
- Vertrags- und Flächendaten dürfen vom CRM ausschließlich referenziert werden. Das CRM ist nicht führendes System für Vertragslogiken. Es hat lediglich die Metainformationen und Verknüpfungen (z. B. Vertragsnummern) zu verwalten und den Zugriff auf das führende Fachverfahren technisch zu ermöglichen.
- Die Verwaltung der Pachtinteressen erfolgt nicht im CRM. Das CRM speichert ausschließlich Kontaktdaten. Die fachliche Logik, Fristenberechnung sowie Lösch-/Archivierungsregeln sind in den jeweiligen Fachverfahren umzusetzen.

3.2 Schnittstellen

Der Auftragnehmer hat ein CRM-System bereitzustellen, das über klar definierte, dokumentierte und versionierte Schnittstellen verfügt. Die Anbindung externer Systeme erfolgt primär über REST-APIs. Sämtliche Schnittstellen müssen authentifiziert, autorisiert und protokolliert betrieben werden. Datenzugriffe sind rollen- und mandantenbasiert zu kontrollieren. Die Identitäts- und Benutzerverwaltung ist über geeignete Schnittstellen an

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Microsoft Entra ID / Active Directory oder vergleichbare Verzeichnisdienste anzubinden. Microsoft 365 (Outlook, Teams, Office) ist als Kerntechnologie vollständig anzubinden. Das CRM implementiert keine eigenen Kommunikationskomponenten. Sämtliche E-Mail-, Kalender- und Telefonie Funktionen werden über Microsoft 365 realisiert. Das CRM steuert die Aktionen und historisiert die jeweiligen Ereignisse.

- Telefonie System Microsoft Teams Voice ist über entsprechende APIs anzubinden. Das CRM stellt Click-to-Call-Funktionen und Gesprächsprotokollierung bereit, ohne eigenständig Telefonate zu führen.
- Systeme im Bereich Finanzen, Spenden, Warenwirtschaft oder Buchhaltung (z. B. SAGE) sind über definierte Leseinterfaces anzubinden. Das CRM empfängt Daten wie Spendenstatus oder Kundeninformationen, führt jedoch keine finanzielle Logik oder Buchungen aus.
- Das Vergabemanagementsystem ist bidirektional anzubinden. Neue Kontakte können aus dem Vergabemanagementsystem im CRM erstellt werden. Bestehende Kontakte können aus dem CRM heraus ausgewählt werden. Die Datenhaltung verbleibt im CRM als führendem System.
- Systeme zur Pacht-, Flächen- oder Vertragsverwaltung sind ausschließlich lesend beziehungsweise referenzierend anzubinden. Das CRM stellt keine Flächen- oder Vertragslogik bereit und darf keine relevanten Geschäftsregeln ausführen.
- Fundraising-Systeme (z. B. FundraisingBox) werden angebunden, um Spendeninformationen und Kommunikationspräferenzen im CRM abzubilden. Die Abwicklung der Spendenprozesse erfolgt ausschließlich in den jeweiligen Fachsystemen.
- Newsletter-Systeme wie CleverReach sind über API-Schnittstellen anzubinden. Kontakte und Kommunikationspräferenzen werden synchronisiert; der Versand erfolgt ausschließlich im Drittanbieter-System.
- Eine standardisierte REST-API ist bereitzustellen, über die angebundene Systeme auf freigegebene Daten zugreifen können. Die API hat OpenAPI-konform dokumentiert zu sein und muss Filter-, Such- und Abfragefunktionen bereitstellen. Die Autorisierung erfolgt über Rollen- und Mandantenkontexte.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

- Importfunktionen zur Übernahme externer Daten (z. B. Handelsregister, IHK-Daten, CSRD-relevante Veröffentlichungen) sind vorzusehen. Importprozesse müssen validieren, prüfen, Dubletten abgleichen und protokolliert sein.
- Eine vollständige Migration aller relevanten CRM-Altbestände aus bestehenden MSSQL-basierten In-House-Systemen ist sicherzustellen. Der Auftragnehmer hat ein technisches Migrationskonzept, Testmigrationen und Qualitätssicherungsmaßnahmen bereitzustellen.

4. Funktionalität / Usability des Systems

Der Auftragnehmer hat ein CRM-System bereitzustellen, dessen Benutzeroberfläche, technische Struktur und Bedienlogik so ausgestaltet sind, dass eine intuitive, effiziente und konsistente Nutzung im operativen Tagesgeschäft gewährleistet ist. Funktionalität und Usability müssen dabei den Anforderungen einer modernen, mandantenfähigen Fachanwendung entsprechen.

- **Einheitliche Dateneingabe**
Das System hat sicherzustellen, dass alle Daten ausschließlich einmal erfasst und anschließend systemübergreifend genutzt werden können. Die technische Architektur ist so auszugestalten, dass Schnittstellen und angebundene Fachverfahren auf zentrale Stammdaten zugreifen und keine redundanten Datenhaltungen entstehen. Änderungen an Datensätzen müssen synchronisiert, protokolliert und mandantenübergreifend konsistent bereitgestellt werden.
- **Intuitive Bedienung**
Die Benutzeroberfläche hat klar strukturiert, konsistent und ohne unnötige Verschachtelungen ausgestaltet zu sein. Menüführung, Navigationslogik und Interaktionselemente (Schaltflächen, Filter, Listen, Eingabefelder) müssen eindeutig erkennbar sein. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Funktionen innerhalb weniger Interaktionsschritte erreichbar sind.
- **Bekannte und klare Eingabeflüsse**
Das CRM-System soll Eingabemasken bereitstellen, die den Nutzer durch einen logisch aufgebauten Erfassungsprozess führen (z. B. „Weiter“-Schaltflächen, nachvollziehbare Schrittfolgen). Die Datenerfassung muss durch Validierungen, Pflichtfeldprüfungen sowie Auto-Fill-Funktionen (z. B. PLZ → Ort) unterstützt werden.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

- **Übersichtliche Struktur von Masken**
Eingabemasken sind so zu gestalten, dass sie nur die für den jeweiligen Vorgang relevanten Felder anzeigen. Optional zu nutzende Felder (z. B. IBAN, Geburtsdatum, landwirtschaftliche Kennzahlen) müssen klar erkennbar und ausblendbar sein. Die Eingabefelder sind technisch zu validieren (Format, Pflicht, Dubletten Prüfung, Wertelisten).
- **Filter- und Tagging-Funktionen**
Das CRM hat umfangreiche Filterfunktionen bereitzustellen, mit denen Listen nach Attributen, Tags, Zeiträumen, Relationen (z. B. Kontakte einer Organisation) oder geografischen Bezügen gefiltert werden können. Nutzer*innen müssen individuelle, speicherbare Filter erstellen können.
- **Archivieren statt Löschen**
Personen oder Organisationen dürfen nicht ohne weiteres gelöscht werden. Das CRM hat ein Archivierungs- bzw. Deaktivierungskonzept umzusetzen, das sicherstellt, dass historische Daten, Vertragsbezüge und Kommunikationsvorgänge erhalten bleiben. Endgültige Löscheidungen sind ausschließlich im führenden Fachsystem vorzunehmen.
- **Organisationsänderungen und Beziehungen**
Wenn Organisationen umbenannt werden, muss klar ersichtlich sein, welche Organisation die Nachfolgerin ist. Bei Namensänderungen von Personen sind historische Namensformen mit dem aktuellen Datensatz verknüpft vorzuhalten. Diese Informationen müssen sowohl für interne Prozesse (z. B. Vertragsentscheidungen) als auch Compliance-relevante Vorgänge verfügbar sein.
- **Auswahllisten**
Zur Reduzierung von Fehlerquoten sind Auswahllisten (Wertelisten) bereitzustellen, die zentral administriert werden können. Alle Listen müssen mandantenbezogen verwaltet werden können und Versionierungen unterstützen.
- **Suchfunktion**
Die Suche muss über sämtliche Datenfelder des CRM hinweg möglich sein, einschließlich unstrukturierter Felder (z. B. Notizen). Die Suchlogik ist so zu gestalten, dass Relevanz, Treffergewichtung, Volltextsuche und Filterkombinationen unterstützt werden.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

- **Dubletten Prüfung**
Das System hat automatisierte, konfigurierbare Mechanismen zur Erkennung und Bereinigung von Dubletten bereitzustellen. Die Prüfung muss bereits während der Datenerfassung erfolgen. Es ist technisch sicherzustellen, dass neue Datensätze erst nach einem Abgleich gegen bestehende Kontakte/Organisationen erzeugt werden.
- **Abteilungsübergreifende Nutzbarkeit**
Alle berechtigten Abteilungen sollen auf die jeweiligen Kontakt- und Organisationsdaten zugreifen können. Die Sichtbarkeit und Bearbeitbarkeit sind strikt nach Rollen- und Mandantenberechtigungen festzulegen.
- **Nachvollziehbarkeit**
Das CRM muss eine vollständige Änderungs-Historie bereitstellen. Jede Änderung an relevanten Datenfeldern (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Rollen) ist mit Zeitstempel, Bearbeiter und Änderungsinhalt zu protokollieren. Diese Informationen müssen durch Suchfunktionen und Filter auswertbar sein.
- **Corporate Design**
Benutzeroberfläche und Generierung von Dokumenten (z. B. Serienbriefe) haben das Corporate Design der Stiftung Naturschutz SH berücksichtigen zu können. Anpassungen müssen technisch möglich und administrativ pflegbar sein.

5. Datenschutz und DSGVO-Unterstützung

Der Auftragnehmer hat ein CRM-System bereitzustellen, das die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) nach Artikel 25 DSGVO („Privacy by Design“ und „Privacy by Default“) technisch, organisatorisch und prozessual unterstützt. Das CRM-System ist so zu gestalten, dass sämtliche Datenschutzanforderungen nachweisbar umgesetzt werden können und die Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich im Rahmen der gültigen Rechtsgrundlagen erfolgt.

- **Einwilligungsmanagement**
Das CRM hat Funktionen zur Erfassung, Verwaltung, Dokumentation und Prüfung datenschutzrechtlicher Einwilligungen bereitzustellen.

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Jede Einwilligung ist mit Zeitpunkt, Art der Erteilung (z. B. schriftlich, elektronisch), Quelle und Zweckbindung zu speichern. Änderungen des Einwilligungsstatus sind als Historieneinträge zu protokollieren. Die Einwilligung ist systemseitig als Regelwerk zu nutzen, sodass Kommunikation nur erfolgt, wenn hierfür eine gültige Rechtsgrundlage besteht.

- **Rechtsgrundlagen und Zweckbindungen**
Für alle personenbezogenen Daten hat das System die jeweils geltende Rechtsgrundlage zu erfassen (z. B. Einwilligung, Vertragserfüllung, berechtigtes Interesse). Zudem hat das CRM die Verarbeitungszwecke systemseitig zu kennzeichnen. Änderungen an Zweckbindungen sind mit Änderungszeitpunkt und Bearbeiter zu dokumentieren.
- **Betroffenenrechte**
Das CRM-System hat technische Funktionen bereitzustellen, um Auskunftersuchen, Berichtigungen, Löschanträge, Einschränkungen der Verarbeitung und Anträge auf Datenübertragbarkeit zu dokumentieren und zu verwalten. Es hat sicherzustellen, dass der Bearbeitungsstatus, Fristen und bereits erfolgte Maßnahmen historisiert und nachvollziehbar protokolliert werden. Exportfunktionen müssen maschinenlesbare Datenformate unterstützen (z. B. CSV, VCF) zur Erfüllung von Artikel 20 DSGVO (Datenübertragbarkeit).
- **Löschung, Einschränkung und Anonymisierung**
Das CRM hat technische Funktionen bereitzustellen, um personenbezogene Datensätze zu sperren, zu deaktivieren oder zu anonymisieren. Vollständige Löschvorgänge dürfen jedoch nur erfolgen, wenn die zuständige Stelle dies nach rechtlicher Prüfung freigibt. Das CRM darf keine automatische Löschtscheidung treffen. Lösch- und Anonymisierungsfristen sind systemseitig hinterlegbar und müssen Wiederholungen zur Prüfung generieren.
- **Protokollierung und Audit-Trail**
Sämtliche Änderungen an personenbezogenen Daten müssen revisionssicher protokolliert werden. Der Audit-Trail hat folgende Informationen zu enthalten: Zeitpunkt der Änderung, Benutzer, Art der Änderung, früherer und neuer Wert sowie die Datenquelle. Der Audit-Trail muss unveränderbar sein und nachweislich der DSGVO entsprechen.
- **Datensparsamkeit und Zugriffsbeschränkung**
Das CRM hat sicherzustellen, dass nur die für einen Vorgang erforderlichen Daten verarbeitet werden. Rollen- und Berechtigungen sind so zu

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

konfigurieren, dass Zugriffe nur nach dem Need-to-Know-Prinzip gewährt werden. Der Auftragnehmer hat eine technische Umsetzung zu garantieren, die sicherstellt, dass Daten mandantenbezogen, getrennt und nach Berechtigungsstufen geschützt sind.

- **Technische Sicherheitsmaßnahmen**
Das CRM hat aktuelle Standards der Informationssicherheit zu unterstützen, darunter Transportverschlüsselung (TLS), Verschlüsselung gespeicherter Daten, Integritätsmechanismen, sichere Authentifizierungs- und Autorisierungsmethoden (z. B. MFA, OAuth2) sowie regelmäßige Sicherheitsprüfungen. Das System darf nur innerhalb der europäischen Union betrieben werden, sofern nicht explizit anders vereinbart.
- **Nachweisbarkeit der DSGVO-Konformität**
Der Auftragnehmer hat Systemdokumentationen, technische Sicherheitsnachweise und Konfigurationsbeschreibungen bereitzustellen, die eine Prüfung der DSGVO-Konformität erlauben. Zudem sind datenschutzrelevante Funktionen durch Administratoren auditierbar zu gestalten.
- **Berechtigungskonzept – Vollständige Ausarbeitung**
Der Auftragnehmer hat ein CRM-System bereitzustellen, das über ein vollständig ausgestaltetes, mandantenfähiges und revisionssicheres Berechtigungs- und Rollenkonzept verfügt. Das Berechtigungssystem muss den Grundsätzen der Informationssicherheit – insbesondere dem Need-to-Know- und Least-Privilege-Prinzip – entsprechen und zugleich den organisatorischen Anforderungen der Stiftung Naturschutz Schleswig-Holstein gerecht werden.
- **Rollenmodell**
Das CRM hat ein hierarchisch und funktional strukturiertes Rollenmodell bereitzustellen. Rollen sind mindestens auf folgenden Ebenen zu definieren: Mandant, Abteilung, Team, Redaktion, Pflege, Freigabe, Administratoren. Rollen haben granular definierte Rechte und müssen eindeutig kombinierbar und mandantenspezifisch konfigurierbar sein. Jede Rolle ist hinsichtlich Lesen, Erstellen, Bearbeiten, Löschen und Exportieren differenziert zu steuern.
- **Objekt-, Feld- und Vorgangsrechte**
Das CRM muss Berechtigungen für einzelne Datenobjekte (z. B. Kontakte, Organisationen), einzelne Datenfelder (z. B. Telefonnummer, E-Mail, Bankverbindung) sowie Vorgänge (z. B. Aufgabenerstellung,

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Listenbearbeitung, Serienbriefauslösung) getrennt konfigurierbar machen. Änderungen an Berechtigungen sind als administrative Tätigkeiten vollständig zu protokollieren.

- **Mandantenfähigkeit**

Das gesamte Berechtigungsmodell muss tenant-basiert ausgestaltet sein. Kontakte und Organisationen sind ausschließlich gemäß mandantenspezifischer Sichtbarkeitsregeln zugänglich. Eine mandantenübergreifende Sicht darf nur erfolgen, wenn Rollen dies explizit erlauben. Die technische Abgrenzung hat zu gewährleisten, dass Daten weder versehentlich noch unbefugt zwischen Mandanten sichtbar werden können (ACL- und Mandantenisolationsmechanismen).

- **Dezentrale Kontaktpflege**

Das CRM hat zu ermöglichen, dass sämtliche Nutzer*innen mit entsprechender Rolle neue Kontakte und Organisationen erfassen dürfen. Für komplexe Datensätze (z. B. mit hoher Außenwirkung, mit besonderen Klassifizierungen oder sensiblen Merkmalen) ist ein Freigabeprozess vorzusehen, der durch zentrale Prüfinstanzen ausgeführt wird. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass dieser Prozess technisch abbildbar ist – inklusive Wiedervorlagen, Eskalationen und Protokollierung.

- **Zentrale Datenqualitätssicherung**

Das CRM muss Funktionen zur strukturierten Datenqualitätsprüfung bereitstellen. Dazu zählen Prüfmechanismen zur Dubletten Erkennung, Validierungen (z. B. Format von Telefonnummern), Pflichtfeldkontrollen sowie die Möglichkeit, Datensätze zur Prüfung an zentrale Stellen weiterzuleiten. Prüferrollen haben erweiterte Sichtbarkeits- und Bearbeitungsrechte, jedoch keine administrativen Systemrechte.

- **Historisierung von Berechtigungsänderungen**

Das System hat sämtliche Änderungen an Rollen, Berechtigungen und Mandantenfreigaben revisionssicher zu protokollieren. Der Audit-Trail muss Informationen zu Zeitpunkt, Administrator, Art der Änderung, altem Zustand und neuem Zustand enthalten. Es ist technisch sicherzustellen, dass der Audit-Trail unveränderlich und jederzeit einsehbar ist.

- **Export- und Löschberechtigungen**

Kritische Systemfunktionen wie Massenexporte, Löschvorgänge, Deaktivierungen und Datenübertragungen sind nur für besonders qualifizierte Rollen freizugeben (z. B. Administratoren,

**Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH**

Datenschutzbeauftragte). Das CRM-System darf keine automatische Löschung aufgrund fachlicher Kriterien durchführen; autorisierte Rollen müssen die Entscheidung geprüft freigeben.

- Vertretungs- und Delegationsfunktionen
Das CRM muss die Möglichkeit bieten, Vertretungen für Rollen (befristet oder unbefristet) einzurichten. Delegationen sind so zu gestalten, dass Vertretende übernehmen können, ohne vollständige Administratorrechte zu erhalten. Aktionen, die im Vertretungsmodus ausgelöst werden, sind eindeutig als solche zu kennzeichnen.
- Transparenz für Anwender*innen:
Nutzer*innen müssen nachvollziehen können, welche Daten sie aufgrund welcher Rolle sehen und bearbeiten dürfen. Fehlende Zugriffsrechte sind klar und benutzerfreundlich zu kommunizieren. Das System darf Nutzende nicht in Aktionen hineinlaufen lassen, die sie mangels Berechtigung nicht ausführen können.

6. Vertragliche, rechtliche und technische Systemanforderungen

Der Auftragnehmer hat sämtliche vertraglichen, betrieblichen und technischen Anforderungen einzuhalten, die für den sicheren, DSGVO-konformen und langfristig stabilen Betrieb eines mandantenfähigen CRM-Systems notwendig sind. Die folgenden Anforderungen bilden verbindliche Rahmenbedingungen für Beschaffung, Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung des CRM-Systems. Alle Anforderungen sind prüfbar, nachweisbar und Bestandteil des EVB-IT-Vertragswerkes.

- EVB-IT Vertragsgrundlage
Die Implementierung, Lieferung, Einführung und Wartung des CRM-Systems haben auf Grundlage der jeweils gültigen EVB-IT-Vertragsmuster zu erfolgen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche vertraglichen Pflichten – einschließlich Gewährleistung, Haftung, Dokumentation, Service Level Agreements (SLA) und Rechteübertragung erfüllt werden.
- Cloubasierte Lösung mit europäischem Datenstandort
Das CRM-System ist ausschließlich in einer Cloud-Infrastruktur zu betreiben, deren physische Rechenzentren innerhalb der Europäischen

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Union liegen. Der Auftragnehmer hat den Standort der Datenverarbeitung sowie alle Subdienstleister offen zu legen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten außerhalb der EU ist ausgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich vertraglich genehmigt und DSGVO-konform abgesichert.

- **Backup- und Restore-Fähigkeit**

Das CRM-System hat regelmäßige, automatisierte und versionsfähige Datensicherungen vorzunehmen. Der Auftragnehmer hat ein Backup-Konzept vorzulegen, das mindestens folgende Anforderungen erfüllt: tägliche Sicherungen, Aufbewahrung in mehreren Generationen, verschlüsselte Speicherung, definierte Wiederanlaufziele (RTO) sowie Datenverlustgrenzen (RPO). Wiederherstellungstests sind mindestens einmal jährlich nachzuweisen.

- **Update- und Release-Management**

Der Auftragnehmer hat ein kontinuierliches, sicheres und planbares Update-Verfahren bereitzustellen. Funktionsupdates, sicherheitsrelevante Patches und regulatorische Anpassungen müssen regelmäßig eingespielt werden. Während der Nutzung auftretende Updates sind so zu gestalten, dass der laufende Betrieb nicht beeinträchtigt wird. Informationen zu Änderungen (Release Notes) sind den Administratoren automatisiert bereitzustellen.

- **Skalierungs- und Leistungsanforderungen**

Das CRM-System muss technisch in der Lage sein, mindestens 100.000 Kontaktdatensätze inklusive aller Kommunikationshistorien, Beziehungen, Attribute und Verknüpfungen performant zu verarbeiten. Die Suche hat innerhalb definierter Antwortzeiten Ergebnisse zu liefern. Der Auftragnehmer hat die Skalierbarkeit der Systemarchitektur nachzuweisen und Wachstumsszenarien für Datenvolumen und Nutzerzahlen zu berücksichtigen.

- **Betriebs- und Monitoringpflichten**

Das CRM-System ist hochverfügbar und störungsarm zu betreiben. Der Auftragnehmer hat Monitoringmechanismen bereitzustellen, die Systemlast, Schnittstellenverfügbarkeit, Fehlerraten, Latenzen und sicherheitsrelevante Ereignisse überwachen. Kritische Ereignisse müssen automatisiert gemeldet werden und definierte Reaktionszeiten (SLA) einhalten.

- **IT-Sicherheitsanforderungen**

Ausschreibung gem. VgV
2026-0393 CRM-System für die Stiftung Naturschutz SH

Das CRM hat aktuelle Sicherheitsstandards zu unterstützen, darunter Transportverschlüsselung (TLS), Verschlüsselung gespeicherter Daten (AES-256 oder höher), sichere Authentifizierungsmechanismen (z. B. MFA) und rollenbasierte Autorisierung (RBAC). Der Auftragnehmer hat ein Informationssicherheitskonzept gemäß ISO 27001 oder vergleichbar vorzulegen. Sicherheitsvorfälle sind unverzüglich zu melden.

- **System- und Betriebsdokumentation**
Der Auftragnehmer hat vollständige technische Dokumentationen bereitzustellen, einschließlich Datenmodellbeschreibung, Schnittstellenbeschreibung, Berechtigungskonzept, Benutzerhandbuch, Administrationsleitfaden und Migrationsdokumentation. Die Dokumentation ist während des gesamten Betriebs aktuell zu halten.
- **Service Level Agreements (SLA)**
Der Auftragnehmer hat garantierte Verfügbarkeits- und Reaktionszeiten bereitzustellen. Die Systemverfügbarkeit hat mindestens 99 % im Jahresmittel zu betragen. Bei Störungen sind Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gemäß vertraglichen Vorgaben einzuhalten. Wartungsfenster sind frühzeitig anzukündigen und außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchzuführen.
- **Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO**
Der Auftragnehmer hat eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO bereitzustellen. Diese muss technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zur Sicherung personenbezogener Daten, Meldekette bei Datenschutzvorfällen sowie Kontrollrechte der Stiftung Naturschutz SH enthalten.
- **Vermeidung von Vendor-Lock-in**
Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche im CRM gespeicherten Daten exportierbar sind. Das System hat standardisierte Exportformate (CSV, XML, JSON) bereitzustellen. Bei Vertragsende ist ein vollständiger, strukturierter Datenauszug bereitzustellen, einschließlich aller Historien, Beziehungen und Metadaten.
- **Supportleistungen:**
Der Auftragnehmer hat qualifizierten Support bereitzustellen, der aus zwei Ebenen besteht: technische Hotline sowie 2nd-Level-Support. Supportanfragen sind zu dokumentieren, zu kategorisieren und auszuwerten. Kritische Fehlermeldungen müssen priorisiert behandelt und innerhalb vertraglich definierter Fristen bearbeitet werden.