

Verfahrensbrief

Vergabeverfahren

Rahmenvereinbarung für Unterstützungsleistungen CRM

2026-0055 Anlage 01

Verfahrensbrief

Verfahrensbrief**I. Inhalt**

I.	Inhalt.....	2
II.	Hinweise zum Vergabeverfahren.....	3
1.	Personenbezogene Bezeichnungen.....	3
2.	Vergabeverfahrensordnung und Vergabeverfahrensart	3
3.	Zeitlicher Ablauf	3
4.	Vergabeunterlagen	3
5.	Fragen zum Vergabeverfahren oder zu den Vergabeunterlagen	4
6.	Unklarheiten in den Vergabeunterlagen	5
III.	Angebotserstellung und -abgabe	5
1.	Geforderte Unterlagen.....	5
2.	Hinweise zum Angebotsinhalt.....	5
3.	Bietergemeinschaften.....	6
4.	Weitergabe von Leistungen an Unterauftragnehmer.....	6
5.	Nebenangebote	6
6.	Angebotsabgabe.....	6
7.	Formalien	7
IV.	Prüfung und Wertung der Angebote	7
1.	Möglichkeit der Nachforderung und Aufklärung.....	7
2.	Eignungskriterien und -prüfung	8
3.	Zuschlagskriterien und Angebotswertung.....	8
V.	Abschließende Hinweise	10
1.	Verwendung der Vergabeunterlagen	10
2.	Haftungseinschränkung für Proben und Muster.....	11

Verfahrensbrief

Die gematik GmbH („**Auftraggeber**“ oder „**AG**“) beabsichtigt, die hier und in den weiteren Vergabeunterlagen beschriebenen Leistungen nach Maßgabe folgender Bedingungen zu vergeben:

II. Hinweise zum Vergabeverfahren**1. Personenbezogene Bezeichnungen**

Bei den in den Vergabeunterlagen und in diesem Verfahrensbrief verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für alle Geschlechter.

Sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt, sind mit „Bieter“ sowohl einzelne Unternehmen als auch Bietergemeinschaften gemeint.

2. Vergabeverfahrensordnung und Vergabeverfahrensart

Die Vergabe erfolgt nach den Vorgaben des „Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen“ (GWB) und der „Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge“ (Vergabeverordnung – VgV) im Wege eines offenen Verfahrens gem. § 15 VgV.

3. Zeitlicher Ablauf

Für den zeitlichen Ablauf des Vergabeverfahrens sind derzeit die nachfolgenden Termine vorgesehen:

Angebotsfrist	20.11.2026, 12:00 Uhr
Bindefrist	31.12.2026
Voraussichtlicher Leistungsbeginn	01 KW 2027

Die benannten Termine können sich aufgrund noch nicht vorhersehbarer Entwicklungen im Vergabeverfahren jedoch noch verändern.

4. Vergabeunterlagen

Im Rahmen dieses Vergabeverfahrens werden folgende Vergabeunterlagen zur Verfügung gestellt:

- Verfahrensbrief (Anlage 01)
- Leistungsbeschreibung (Anlage 02) mit Anforderungskatalog (Anlage 02_A)
- Angebotsformular mit Preisblatt (Anlage 03)
- Eignungsformblatt (Anlage 04)
- Bietergemeinschaftserklärung (Anlage 05)
- Verpflichtungserklärung Unteraufträge (Anlage 06)

Verfahrensbrief

- Datenschutzhinweise (Anlage 07)
- Bewertungsmatrix (Anlage 08)
- Rahmenvertrag (Anlage 09) mit Muster CR Vertrag (Anlage 09_1) und Leistungsnachweis (Anlage 09_2)
- Informationen zur elektronischen Rechnungsstellung (Anlage 10)
- Auftragsverarbeitungsvertrag (Anlage 11) mit Anlagen Gegenstand des Auftrags (Anlage 11_1), Unterauftragnehmer (Anlage 11_2) und Technische und Organisatorische Maßnahmen des Auftragnehmers (Anlage 11_3)
- Formblatt Technische Fachkräfte (Anlage 12)
- Geheimhaltungserklärung (Anlage 13)

Die Vergabeunterlagen sind von den Bietern vollständig zur Kenntnis zu nehmen, bei Abruf auf Vollständigkeit zu prüfen (auch unter Berücksichtigung der beigelegten Anlagen) und als Grundlage für die Angebotserstellung zu verwenden. Die den Bietern im Verlauf dieses Vergabeverfahrens erteilten weiteren Informationen (z.B. Antworten auf Fragen, vgl. Ziff. 5.) sind bei der Erstellung des Angebots ebenso wie die benannten Vergabeunterlagen zugrunde zu legen und gehen Vergabeunterlagen vor, soweit sie diese präzisieren, ergänzen oder abändern.

Soweit die Vergabeunterlagen zu den Vergabebedingungen und/oder Vertragsbedingungen mehrsprachige Unterlagen enthalten, ist im Falle von Unstimmigkeiten oder Auslegungsdifferenzen zwischen den verschiedenen Sprachversionen die deutsche Version maßgebend und hat Vorrang.

5. Fragen zum Vergabeverfahren oder zu den Vergabeunterlagen

Es wird darum gebeten, Fragen bis spätestens zum

10.11.2026

zu stellen. Die Fragen werden in der Regel 6 Kalendertage vor Ablauf der Angebotsfrist beantwortet. Die Bieter sind also zur unverzüglichen Prüfung der Angebotsunterlagen verpflichtet.

Fragen können ausschließlich über die Kommunikationsfunktion der Vergabeplattform des AG (<https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y53YTWLL054X>) gestellt werden. Um die Fragen richtig zuordnen zu können, ist zu jeder Frage der konkrete Bezug zu den Vergabeunterlagen (insb. Dokumentenname und Seitenzahl bzw. Ziff.) anzugeben. Die Beantwortung erfolgt auf elektronischem Wege über diese Vergabeplattform. Die Fragen und Antworten werden aus Gründen der Gleichbehandlung und

Verfahrensbrief

der Transparenz allen Beteiligten anonymisiert zur Verfügung gestellt. Sofern Gründe gegen eine Veröffentlichung bestimmter Daten bzw. Informationen bestehen, hat der Bieter darauf mit seiner Frage ausdrücklich hinzuweisen. Etwaige mündlich erteilte Auskünfte sind stets unverbindlich und stehen unter dem Vorbehalt der Bestätigung in Textform. Verbindlich und bindend für den AG sind allein die von ihm über die Vergabeplattform verschickten Mitteilungen in Textform.

6. Unklarheiten in den Vergabeunterlagen

Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung der Bieter Unklarheiten, ist der AG rechtzeitig (vgl. Ziff. 5) vor Ablauf der Angebotsfrist darauf hinzuweisen.

III. Angebotserstellung und -abgabe**1. Geforderte Unterlagen**

Als Angebot sind folgende Unterlagen abzugeben:

- ausgefüllter Anforderungskatalog (Anlage 02_A)
- ausgefülltes Angebotsformular mit Preisblatt (Anlage 03)
- ausgefülltes Eignungsformblatt (Anlage 04) mit entsprechenden Anlagen (bspw. Handelsregistrauszug, Nachweis Betriebshaftpflichtversicherung etc.)
- Bietergemeinschaftserklärung (Anlage 05) – sofern einschlägig
- Verpflichtungserklärung Unteraufträge (Anlage 06) – sofern einschlägig
- ausgefüllte Anlagen zum Auftragsverarbeitungsvertrag: Gegenstand des Auftrags (Anlage 11_1), Unterauftragnehmer (Anlage 11_2) und Technische und Organisatorische Maßnahmen des Auftragnehmers (Anlage 11_3)
- Weiterentwicklungs- und Integrationskonzept (Konzeptdokument) maximal 5 Seiten an Präsentationsfolien gemäß Bewertungsmatrix (Anlage 08)
- Formblatt Technische Fachkräfte (Anlage 12)

2. Hinweise zum Angebotsinhalt

Das Angebot muss alle geforderten Preise und sonstigen Angaben und Erklärungen enthalten. Die Preise sind in EUR mit höchstens zwei Nachkommastellen als Netto-Preise (d.h., ohne Umsatzsteuer) anzugeben.

Bei der Angebotserstellung sind die zur Verfügung gestellten Unterlagen/Formulare zwingend zu verwenden. Unaufgefordert eingesendete Anlagen zum Angebot werden

Verfahrensbrief

vom AG nicht als Angebotsbestandteil gewertet. Die eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bieter sind in jedem Fall ausgeschlossen.

Der Auftraggeber wird über Eigenerklärungen hinausgehende Unterlagen zum Nachweis der Eignung im Verlauf des Verfahrens nur von aussichtsreichen Bietern verlangen.

3. Bietergemeinschaften

Sofern eine Bietergemeinschaft gebildet wird, ist die **Bietergemeinschaftserklärung (Anlage 05)** in Textform mit dem Angebot einzureichen.

4. Weitergabe von Leistungen an Unterauftragnehmer

Der Bieter hat Art und Umfang der Leistungen anzugeben, die er an Unterauftragnehmer übertragen will. Er kann die Unterauftragnehmer bereits mit der Abgabe des Angebotes benennen.

Sofern der Bieter von der Eignungsleihe gem. § 47 VgV Gebrauch macht, muss er die Unternehmen, deren Eignung er sich bedient, bereits mit der Abgabe des Angebotes benennen. In diesem Fall muss er zudem eine entsprechende Verpflichtungserklärung einreichen, aus der hervorgeht, dass ihm die Kapazitäten der Unternehmen tatsächlich zur Verfügung stehen (**Verpflichtungserklärung Unteraufträge (Anlage 06)**).

5. Nebenangebote

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

6. Angebotsabgabe

Das Angebot ist elektronisch über die Funktion zur Angebotsabgabe der Vergabeplattform des AG (<https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0Y53YTWLL054X>)

vor Ablauf der unter Ziff. II.3. benannten Angebotsfrist

zu übermitteln.¹ Dazu ist das **Angebotsformular mit Preisblatt (Anlage 03)** mit allen einzureichenden Anlagen auf der Vergabeplattform elektronisch einzureichen.

Nicht form- und/oder nicht fristgerecht eingereichte Angebote werden zwingend ausgeschlossen, es sei denn, der Bieter hat das nicht zu vertreten und kann darüber den Nachweis führen.

¹ Der Auftraggeber weist ausdrücklich darauf hin, dass Angebote ausschließlich über die Funktion der Angebotsabgabe der Vergabeplattform und nicht auf anderem Weg (bspw. über die Kommunikationsfunktion oder per E-Mail) eingereicht werden dürfen!

Verfahrensbrief

Etwaige Änderungen bzw. Berichtigungen des Angebots sind bis zum Ende der benannten Angebotsfrist in entsprechender Form wie das Angebot einzureichen. Bis zum Ende der Angebotsfrist kann das Angebot zurückgezogen werden. Werden Angebote mehrfach auf der Vergabeplattform hochgeladen, geht ausschließlich das zuletzt hochgeladene Angebot in die Wertung ein. Nach Ablauf der Angebotsfrist ist der Bieter bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden.

7. Formalien

Eine elektronische Signatur des Angebots ist nicht erforderlich; es genügt die Textform (§ 126b BGB).

Es wird empfohlen, sich frühzeitig mit der Funktionalität der Vergabeplattform vertraut zu machen und die Angebote nicht erst am letzten Tag der Frist hochzuladen, um bei etwaigen technischen Schwierigkeiten noch eine ausreichende Reaktionszeit zu haben.

Es müssen ausschließlich die dafür vorgesehenen Textfelder ausgefüllt und Kreuzchen an den geforderten Stellen gesetzt werden. Zudem dürfen **keine Änderungen an den Vergabeunterlagen** vorgenommen werden, es sei denn, das wird ausdrücklich in den Vergabeunterlagen erlaubt. Das beinhaltet Streichungen und auch Ergänzungen (wie z.B. neu eingefügte Textfelder mit Erläuterungen Ihrer Angaben o.ä.). Änderungen an den Vergabeunterlagen führen zwingend zum Ausschluss des Angebotes.

Sofern Bieter sich unsicher sind, wie ein Formular auszufüllen ist oder was genau von ihnen gefordert wird, sind Fragen über die Vergabeplattform zu stellen.

Die Angebotserstellung wird nicht vergütet. Für Anlagen, die vom Bieter gefordert oder aus eigener Initiative dem Angebot beigelegt werden, werden keine Kosten ersetzt.

Die Angebote, sämtliche beizubringende Erklärungen und weitergehende Korrespondenz sind in deutscher Sprache abzufassen. Einem Schriftstück, das in einer fremden Sprache eingereicht wird, ist eine beglaubigte oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscher angefertigte Übersetzung beizufügen. Nur dort, wo es sich nicht vermeiden lässt, ist auch die Verwendung englischsprachiger Fachbegriffe/Texte erlaubt. Verfahrenssprache ist Deutsch.

IV. Prüfung und Wertung der Angebote**1. Möglichkeit der Nachforderung und Aufklärung**

Sofern Angebote unvollständig eingegangen sind, behält sich der Auftraggeber vor, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte Unterlagen – soweit zulässig – nachzufordern. Fehlende, unvollständige oder fehlerhafte Unterlagen führen gleichwohl zum

Verfahrensbrief

Ausschluss des Angebotes, wenn nach pflichtgemäßer Ausübung des Ermessens von einer Nachforderung abgesehen wird.

Sofern Angebotspreise im Verhältnis zu der zu erbringenden Leistung ungewöhnlich niedrig erscheinen, verlangt der Auftraggeber von den betroffenen Bietern Aufklärung und die Plausibilisierung der Angebotspreise. Gleiches gilt, wenn die Angebote widersprüchliche Angaben enthalten.

2. Eignungskriterien und -prüfung

Die Prüfung der Eignung der Bieter erfolgt unter den Gesichtspunkten der aufgestellten Eignungskriterien, die sich aus dem **Eignungsformblatt (Anlage 04)** ergeben.

3. Zuschlagskriterien und Angebotswertung

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Die Wertung erfolgt anhand der nachfolgenden Wertungssystematik:

Die Beurteilung des wirtschaftlichsten Angebots setzt sich wie folgt zusammen:

- Preis 50 %
- Qualität 50 %

Die Bieter können maximal 100 Wertungspunkte erhalten. Es wird für jedes Angebot die Summe der erreichten Punkte gebildet. Die Rangfolge der Angebote wird gemäß dieser Summe bestimmt. Erreichen zwei oder mehrere Angebote die Höchstpunktzahl, erfolgt der Zuschlag auf das Angebot mit dem niedrigeren Gesamtangebotspreis. Ist auch der Gesamtangebotspreis der Angebote identisch, erfolgt der Zuschlag durch Losentscheid.

Die Angebote werden nach den folgenden Zuschlagskriterien gewertet:

a) Angebotspreis - 50 % insgesamt max. 50 Punkte

Der Angebotspreis der Bieter geht mit insgesamt maximal 50 Punkten in die Gesamtwertung ein.

Die Bewertung des Preises wird auf Basis der Angaben im **Angebotsformular (Anlage 03)** bewertet. Das genaue Bewertungsvorgehen ist der beigefügten Bewertungsmatrix zu entnehmen (vgl. **Bewertungsmatrix (Anlage 08)**).

b) Qualität - 50 % insgesamt max. 50 Punkte

(i) Bewertungsvorgehen

Die Qualität des Angebots der Bieter geht mit insgesamt maximal 50 Punkten in die Gesamtwertung ein.

Verfahrensbrief

Dabei werden die Angaben der Bieter bzgl. der aufgestellten qualitativen Kriterien (Weiterentwicklungs- und Integrationskonzept; Erfahrung der mit der Ausführung des Auftrags betrauten technischen Fachkräfte) bewertet. Eine positive Bewertung erreicht ein Angebot, das im Wege einer Prognose eine kontinuierlich hohe Leistungsqualität erwarten lässt. Der AG wird eine Bewertung anhand seines Beurteilungsspielraums vornehmen. Das genaue Bewertungsvorgehen ist der beigefügten Bewertungsmatrix zu entnehmen (vgl. Bewertungsmatrix Angebotsphase (**Anlage 08**)).

(ii) Anforderungen an das Weiterentwicklungs- und Integrationskonzept

In einem maximal fünf (5) DIN A4-Seiten (Präsentationsfolien im pdf Format, Deckblatt und Inhaltsverzeichnis ausgenommen) umfassenden Konzeptpapier sollen Bieter ihr Weiterentwicklungs- und Integrationskonzept darstellen.

Der Bieter muss ein Weiterentwicklungs- und Integrationskonzept vorlegen, in dem er darstellt, wie er die Umsetzung der ausgeschriebenen Dienstleistungen für das CRM-System der gematik professionell geplant hat. Dabei muss dargestellt werden wie die bestehenden kundenspezifische CRM-Module und Schnittstellen analysiert, weiterentwickelt, getestet und neue Systeme integriert werden, ohne Stabilität und bestehende Funktionen zu beeinträchtigen.

Hinweis: Der Auftraggeber weist ausdrücklich darauf hin, dass die vorgegebene maximale Seitenzahl bei der Konzepterstellung einzuhalten ist. Der Auftraggeber wird insofern nur die ersten fünf (5) Seiten eines Konzepts (Deckblatt und Inhaltsverzeichnis ausgenommen) bewerten. Inhalte, die auf nachfolgenden Seiten enthalten sind, werden vom Auftraggeber nicht bewertet. Insofern „fehlende“ Inhalte gehen zu Lasten des jeweiligen Bieters.

(iii) Anforderungen an der Erfahrung der mit der Ausführung des Auftrags betrauten technischen Fachkräfte

Die Qualität des eingesetzten Personals hat für die hier ausgeschriebenen Leistungen aufgrund der hohen inhaltlichen Anforderungen und Komplexität der Leistungen erheblichen Einfluss auf das Niveau der Auftragsdurchführung. Darum wird vorliegend die Erfahrung der mit der Ausführung des Auftrags betrauten technischen Fachkräfte in die Zuschlagsentscheidung einbezogen. Im Angebot sind daher in einer Eigenerklärung sowohl die technischen Fachkräfte verbindlich zu benennen und deren allgemeine sowie besondere Projekt- und Berufserfahrung, als auch die auftragsspezifischen Erfahrungen der technischen Fachkräfte anhand personenbezogener Referenzen verbindlich darzustellen. Dazu sind die Tabellen in dem bereitgestellten Formblatt **Angaben zu den technischen Fachkräften** zu verwenden (vgl. **Anlage 12**). Die Tabellen (unter **1. Profile der technischen Fachkräfte**, und unter **2. Referenzen der technischen Fachkräfte**) sind entsprechend auszufüllen. Die Nachweise zur Qualifikation (insb. der Zertifizierungen) können gesondert eingereicht werden. Die Eigenerklärung

Verfahrensbrief

darf maximal um zwei (2) DIN A4-Seiten pro technische Fachkraft ergänzt werden (Deckblatt und Inhaltsverzeichnis ausgenommen).

Mindestanforderungen:

- Das CRM-Kernteam besteht aus drei Kernprofilen für die Rollen Projektleiter bzw. Berater, technischer Consultant und Entwickler. Es müssen **mindestens drei technische Fachkräfte (ein Mitarbeiter pro Rolle)** namentlich und verbindlich angegeben werden, die zur Leistungserbringung eingesetzt werden. Für die Rollenprofile **Projektleiter bzw. Berater, Technischer Consultant und Entwickler** ist jeweils mindestens eine technische Fachkraft zu benennen.
- Für jedes Rollenprofil ist ein gesondertes Profil auszufüllen; die benannte Fachkraft muss **nachweisliche Erfahrung mit der Einführung von SuiteCRM** besitzen.
- **Jede technische Fachkraft** muss mindestens ein aktuelles persönliches Referenzprojekt mit Leistungsbeginn zwischen dem 01.07.2023 und dem 30.06.2026 vorweisen können, das mit gegenständlichem Auftrag vergleichbar ist.
- Der jeweilige Leistungsanteil pro Kernprofil an dem jeweiligen Referenzprojekt muss jeweils mindestens 20 PT betragen.
- Ein persönliches Referenzprojekt ist **vergleichbar**, wenn Leistungen im Kontext eines SuiteCRM Systems erbracht wurden. Darunter fallen Einführung von Suite CRM, PHP-Entwicklung, kundenspezifische Module, Schnittstellen-Integration sowie technische Beratung, Projekt-/Qualitätsmanagement und 2nd-/3rd-Level-Support.
- Für das Entwicklerprofil ist fundierte praktische PHP-Erfahrung bei der Anpassung des webbasierten SuiteCRM-Systems sowie bei kundenspezifischen Modulen und Schnittstellen mit Inhalten und eigenem Beitrag nachzuweisen.

Hinweis: Wird eine MUSS-Anforderung des Anforderungskataloges (Anlage 02_A) nicht erfüllt, führt das zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren. Verbleiben Zweifel für das Erfüllen einer Anforderung, die auskunftsgemäß zugesichert wurde, oder kann der Nachweis für das Erfüllen einer Anforderung, die als „erfüllt“ ausgewiesen wurde, nicht nachvollziehbar geführt werden, geht das zu Lasten des Bieters.

V. Abschließende Hinweise**1. Verwendung der Vergabeunterlagen**

Die Vergabeunterlagen des AG dürfen nur zur Erstellung des Angebots und zur Erfüllung des evtl. folgenden Auftrags benutzt werden. Jede Nutzung für andere Zwecke ist untersagt. Sich hieraus ergebende Patente oder ein Gebrauchsmusterschutz bleiben bzw. bleibt Eigentum der gematik GmbH.

Verfahrensbrief

2. Haftungseinschränkung für Proben und Muster

Der AG haftet für die Verschlechterung bzw. den Untergang von Proben und Mustern nur, wenn er solche angefordert hat. Er haftet in solchen Fällen nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
