



Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren:

Rahmenvertrag zur Weiterentwicklung des CRM-
Systems (insb. der Projektedatenbank für die
Fachprogramme) auf Basis von Microsoft Dynamics
365 CRM (Vergabe-Nr.: EG-2026-0061)

Inhalt

I.	Vorstellung der Auftraggeberin - Engagement Global gGmbH	3
II.	Inhaltliches	3
1.	Hintergrund des zu vergebenden Rahmenvertrags.....	3
2.	Leistungsspektrum des abzuschließenden Rahmenvertrags.....	5
a.	Umstieg in die Microsoft Azure Cloud	5
b.	Etablierung eines Portals zur Online-Antragstellung:.....	6
c.	Entwicklung neuer Module und Weiterentwicklung bestehender Funktionen:	8
d.	Aufbau und Weiterentwicklung von Schnittstellen zu anderen Systemen:	12
e.	Weiterentwicklung des bestehenden CRM-Systems:.....	14
f.	Vorgehensweise zur Umsetzung der Funktionalitäten.....	15
3.	Einbettung in die Systemlandschaft bei Engagement Global	16
4.	Projektorganisation.....	16
5.	Projektablauf.....	17
6.	Zusammenfassende Darstellung des Leistungsspektrums einschließlich veranschlagtem, zeitlichem Aufwand	18
III.	Vertragliches	19

I. Vorstellung der Auftraggeberin - Engagement Global gGmbH

ENGAGEMENT GLOBAL ist Partnerin für entwicklungspolitisches Engagement. Wir vereinen unter einem Dach verschiedene Förderprogramme sowie zahlreiche Projekte, Initiativen und Angebote für ein gerechtes und nachhaltiges globales Miteinander. Dabei arbeiten wir insbesondere mit der Zivilgesellschaft, mit Kommunen und mit Schulen zusammen. Engagement Global ist im Auftrag der Bundesregierung tätig und wird vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) finanziert.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wer wir sind - Engagement Global \(engagement-global.de\)](http://engagement-global.de).

II. Inhaltliches

1. Hintergrund des zu vergebenden Rahmenvertrags

Das Projekt "CRM 2.0" baut auf den vorangegangenen Erfolgen der Projekte zur Einführung des CRM-Systems und der darin implementierten Projektedatenbank auf. Die Weiterentwicklung und Anpassung des CRM-Systems und insbesondere der Projektedatenbank ist erforderlich, um den aktuellen und zukünftigen Bedarfen gerecht zu werden und die Digitalisierungsgewinne zu sichern und auszubauen. Das CRM-System besteht aus den Teilbereichen Kontaktmanagementsystem (KMS), Veranstaltungsmanagementsystem (VMS), Anfragenmanagementsystem (AMS) sowie Trägerprüfung und Projektedatenbank. Alle Anwendungsbereiche basieren auf der gleichen Datenbank und bilden somit ein Gesamtsystem. Die Anwendung (Benutzeroberfläche und Funktionen) wurde an die Bedürfnisse von Engagement Global angepasst. Es wird beabsichtigt, das CRM-System schrittweise weiterzuentwickeln. Im Folgenden werden die einzelnen Teilbereiche des CRM-Systems von Engagement Global kurz erläutert.

Das KMS gewährleistet die organisationsweit einheitliche Verwaltung von Kontaktdaten. Bei den zu speichernden Kontakten handelt es sich vorwiegend um externe Kontakte. Unterschieden wird zwischen Organisationen und (Ansprech-)Personen, die die grundlegenden Entitäten ausmachen. Personen können Organisationen als Ansprechpersonen zugeordnet werden. Bei den Organisationskontakten handelt es sich z.B. um Antragstellende, Lieferfirmen, Dienstleistende oder kooperierende Firmen und Organisationen. Bei den (Ansprech-)Personen kann es sich einerseits um Mitarbeitende dieser Organisationen, andererseits um Privatpersonen handeln. Letztere können Teilnehmende oder Interessierte an den Angeboten von Engagement Global sein.

Das VMS unterstützt die Mitarbeitenden bei der Planung, Administration und Durchführung von Veranstaltungen. Neben Stammdaten wie Titel, Beschreibung, Zeit, Ort und Veranstaltungstyp können umfassende Daten zu Kooperationen und Dienstleistenden (beides Kontaktdatensätze), Zeitplan, Zielgruppen und Themenfeldern, Referierenden und Teilnehmenden (beides Ansprechpersonenkontaktdatensätze), Finanzplanung sowie zur Nachbereitung und Auswertung verwaltet werden. Anmeldungen zu öffentlichen Veranstaltungen können über eine Schnittstelle via Webformular auf der Internetseite von Engagement Global angenommen werden.

Das AMS unterstützt die Mitarbeitenden, insbesondere die Abteilung „Fachstelle für entwicklungspolitische Beratung und Vernetzung – Mitmachzentrale“ (MMZ), in ihren täglichen Beratungsaufgaben. Die Beratungsaufgaben beziehen sich darauf, entwicklungspolitisch Interessierten gezielte Informationen zu

einem entwicklungspolitischen Engagement zu vermitteln. Anfragen gehen telefonisch oder schriftlich per E-Mail ein. Das AMS leistet hierfür eine systematische Prozessunterstützung und berücksichtigt dabei die individuelle und fallabhängige Arbeit der Mitarbeitenden bei der Beantwortung einer externen Anfrage. Im Rahmen der Arbeit mit dem AMS erfassen und erstellen die Mitarbeitenden der MMZ mit dem AMS automatisch oder manuell auf einfache und schnelle Art und Weise Informationen, die erstens an die Anfragenden weitergeleitet werden und die zweitens in aussagekräftigen Berichten zusammengefasst und ausgewertet werden. Die Beratenden haben die Möglichkeit, mit Hilfe des AMS ihre Beratungskontakte für eine spätere Nutzung zu erfassen und zu verwalten. Es besteht die Möglichkeit, einmal recherchierte Informationen in Form von Textbausteinen zur weiteren einheitlichen Verwendung im Anfragenmanagement abzulegen.

Die Trägerprüfung beinhaltet Trägerdaten, die einen wichtigen Teil der Kontaktdatenbestände ausmachen. Für die Förderprogramme von Engagement Global müssen Träger eine Trägerprüfung durchlaufen, bevor sie eine Antragsberechtigung für das jeweilige System erhalten. Einzelne Förderprogramme sind dabei in einer gesonderten Software, der Förderprojektsoftware (FöPro) abgebildet. Dieses ist durch eine Schnittstelle mit dem CRM-System verbunden. Dabei werden die für die Trägerprüfung benötigten Daten in der FöPro eingegeben, an das CRM übermittelt, im CRM wird die Prüfung durchgeführt, und anschließend wird das Ergebnis der Prüfung wieder an die FöPro übermittelt.

Zur effizienten Umsetzung unserer Aufgaben und Ziele beabsichtigen wir die Weiterentwicklung der Datenbanklösung auf Basis von Microsoft Dynamics 365 CRM (aktuell: on Premise, Serverversion 9.1), die unsere Fachabteilungen bedarfsgerecht bei der Verwaltung und Administration ihrer Projekte unterstützt. Durch die Realisierung dieses Vorhabens erwarten wir direkte Vorteile für die Fachabteilungen: Die Erfassung und Pflege von Daten wird vereinfacht, und bestehende, oft komplizierte Altverfahren (z.B. manuelle Listenführung in Excel) werden durch eine moderne Lösung abgelöst, was eine Zeitersparnis beim Erstellen eines Antrages bei den Trägern bedeutet, Revisionssicherheit und eine Senkung der Fehlerquote mit sich bringt. Die Datenbank wird den Fachabteilungen als leistungsfähiges Werkzeug zur Verfügung stehen und durch die Erfassung und Verknüpfung von Daten, beispielsweise mit den Kontaktdaten im Kontaktmanagementsystem, die Effizienz steigern. Viele Prozesse können so vereinfacht werden; es entsteht eine höhere Datenqualität und es wird eine schnellere Datenerfassung/-übertragung über eine neue Schnittstelle möglich.

Um einen externen Dienstleister mit Leistungen zur Konzeption, Weiterentwicklung und Einführung der Datenbankerweiterungen beauftragen zu können, beabsichtigen wir den Abschluss eines Rahmenvertrags für Beratungs- und Softwareentwicklungsleistungen, der Gegenstand des vorliegenden Vergabeverfahrens ist.

Es besteht bereits ein separater Support-Vertrag für das CRM-System und die darin enthaltene Projektedatenbank. Dieser Support-Vertrag beinhaltet eine Unterstützung bei der Umsetzung bzw. Installation von Updates und Service Packs sowie eine Hotline als technischen Second-Level-Support. Daher ist der Support nicht Gegenstand des hier vorliegenden Vergabeverfahrens.

2. Leistungsspektrum des abzuschließenden Rahmenvertrags

Die in Rede stehenden Leistungen beinhalten die bedarfsorientierte Weiterentwicklung der CRM-Module für Engagement Global (im Folgenden Auftraggeberin genannt) unter Verwendung von Microsoft Dynamics 365 CRM (aktuell: on-Premise). Das Leistungsspektrum des Rahmenvertrags zur Weiterentwicklung des CRM-Systems umfasst folgende fünf Leistungsbereiche:

- Umstieg in die Microsoft Azure Cloud,
- Etablierung eines Portals zur Online-Antragstellung,
- Entwicklung neuer Module und Weiterentwicklung bestehender Funktionen,
- Aufbau und Weiterentwicklung von Schnittstellen zu anderen Systemen und
- Weiterentwicklung und Unterstützung des bestehenden CRM-Systems.

a. Umstieg in die Microsoft Azure Cloud

Als Teil des Leistungsspektrums des zu vergebenden und durchzuführenden Rahmenvertrags ist der Wechsel von der bisherigen on-Premise-Version zu einer Microsoft Azure Cloud Lösung vorgesehen.

Die folgende Tabelle zeigt das für den Umstieg in die Microsoft Azure Cloud umfasste Leistungsspektrum des Auftragnehmers:

Funktionalität	umfasstes Leistungsspektrum	Entwicklung/ technische Umsetzung (PT*)	Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung (PT*)
Umstieg in die Microsoft Azure Cloud (Test- und Produktivumgebung)	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepterstellung und Erstellung der ersten Budgetindikation für den Umzug in die Cloud. • Einrichtung und Konfiguration der Umgebungen unter Berücksichtigung von Datenschutz-, Sicherheits- und organisatorischer Vorgaben der Auftraggeberin • Definition der relevanten Daten, die in die Cloud - Lösung übernommen werden sollen. • Überarbeitung bzw. Entwicklung nicht mehr 	140	26

	funktionierender Features durch den Cloud-Umstieg. <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung einer Testumgebung in der Cloud. • Bereitstellung von Anforderungs-bzw. Testdokumentationsplattform für ca. 10-20 User. • Testaktivitäten aus der Testumgebung. • Schulung für CRM im Rahmen der Cloud-Lösung. 		
Change Requests	Change Requests zu den oben genannten Funktionalitäten.	52	9
Summe		192	35

** Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in PT für Entwicklung/technische Umsetzung sowie Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Ein vertragsverbindliches Kontingent stellt lediglich die in der letzten Zeile der Tabelle angeführte, fett hervorgehobene jeweilige Summe an PT dar (siehe hierzu auch Ziffer II. 6 unten).*

b. Etablierung eines Portals zur Online-Antragstellung:

Ein zentrales Element des vom Rahmenvertrag umfassten Leistungsspektrums besteht darin, ein benutzerfreundliches Online-Portal zu entwickeln, das es den externen Partnerinstitutionen/ Antragstellern von Engagement Global ermöglicht, Anträge elektronisch einzureichen und entsprechende Formulare online zu verwalten. Die Funktion, den Bearbeitungsstand einsehen zu können und Rückfragen über das Portal stellen zu können muss gegeben sein. Dies beinhaltet die Gestaltung einer intuitiven Benutzeroberfläche sowie die Implementierung eines sicheren Authentifizierungs- und Datenübertragungssystems, um die Vertraulichkeit und die Integrität der übermittelten Informationen zu gewährleisten. Die Mitarbeitenden der Auftraggeberin sollen dazu befähigt werden, eigene Anpassungen durchzuführen.

Voraussetzung für die Etablierung des Portals zur Online-Antragstellung ist der Umstieg in die Cloud. Der Aufbau des Frontends mit MS-Power-Pages in der aktuellen Version (entsprechend 2025 release wave 1) ist ausschließlich im Cloud-Dienst möglich. Die benötigten Lizenzen werden von der Auftraggeberin bereitgestellt.

Die folgende Tabelle zeigt das für die Etablierung des Online-Antragsportals umfasste Leistungsspektrum des Auftragnehmers:

Funktionalität	umfasstes Leistungsspektrum	Entwicklung /technische Umsetzung (PT*)	Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung (PT*)
Portal zur Online-Antragstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepterstellung für die Entwicklung der technischen Basis für das Onlineportal • Bereitstellung einer Testumgebung • Testen auf der Testumgebung <p>Die detaillierte Anforderungserhebung findet im Rahmen der Umsetzung für die folgenden Förderprogramme von Engagement Global statt:</p> <p>TKZ: Entwicklung und Beratung bei der Erstellung des Formulars für den Projektantrag mit Integration einer Trägerprüfungsfunktion. Diese ist so zu gestalten, dass sie auch für andere (zukünftige) Programme adaptiert werden kann. <i>(Das Förderprogramm Transportkostenzuschuss (TKZ) ist darauf ausgerichtet, entwicklungspolitisch sinnvolle Sachspenden-transporte von in Deutschland ansässigen, kleinen, oft ehrenamtlich tätigen Vereinen und Stiftungen zu fördern und die antragstellenden Organisationen bei diesen Vorhaben zu beraten)</i></p> <p>ASA (Entwicklungspolitisches Lern- und Qualifizierungsprogramm):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von vier Varianten des Projektvorschlagsformulars für unterschiedliche Projekttypen und - unterschiedliche Projektdauer in vier Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch). • Möglichkeit zur Einzelanlage von Einverständnis- und Kooperationserklärungen. • Implementierung einer Kommentarfunktion für Feedback seitens 	60	11

	<p>der Mitarbeitenden der Fachabteilung F13 (ASA-Programm) der Auftraggeberin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung für mehrfache Überarbeitungen durch mehrere Partnerinstitutionen. • Flexible Einstellung von Fristen. • Jährliche inhaltliche Aktualisierung und Übersetzung des Projektvorschlagsformulars. • Projektvorschlagsformular soll als PDF-Dokument exportiert werden können. • Partner sollen auf Vorjahresdaten zugreifen können. • Entwicklung eines Bewertungsbogens zur Bewertung der Projektvorschläge. 		
optional: Anforderungs- erhebung für 3 weitere Förderprogram- me	Anforderungserhebung für bis zu drei weitere Förderprogramme von Engagement Global, sofern sich entsprechender Bedarf bei der Auftraggeberin ergibt.	140	25
Change Requests	Change Requests zu den oben genannten Funktionalitäten.	22	4
Summe		222	40

** Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in PT für Entwicklung/technische Umsetzung sowie Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Ein vertragsverbindliches Kontingent stellt lediglich die in der letzten Zeile der Tabelle angeführte, fett hervorgehobene jeweilige Summe an PT dar (siehe hierzu auch Ziffer II. 6 unten).*

c. Entwicklung neuer Module und Weiterentwicklung bestehender Funktionen:

Das vom Rahmenvertrag umfasste Leistungsspektrum beinhaltet zudem die Analyse und Umsetzung veränderter Anforderungen sowie die Integration neuer Funktionen, um den Funktionsumfang des CRM-Systems zu erweitern und zu verbessern. Dies umfasst die Optimierung bestehender Module sowie die Entwicklung neuer Funktionen, um den Bedürfnissen der Nutzenden gerecht zu werden und die Effizienz der Antragsstellung zu steigern.

Funktionalität	umfasstes Leistungsspektrum	Entwicklung /technische Umsetzung (PT*)	Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung (PT*)
Weiterentwicklung Modul (K)WLV (Kooperations- und Weiterleitungsverträge)	<ul style="list-style-type: none"> • Einführung in der Fachabteilung F24 (Bildung trifft Entwicklung). • Unterstützung bei Vertragsgenerierung der Fachabteilung F13 (ASA-Programm). • Verbesserungen im Aggregieren von Finanzdaten. • Ausbau der Funktionen zu Zwischennachweis und Verwendungsnachweis. • Das CRM-System 2.0 stellt sicher, dass grundsätzlich alle Programme, die nicht durch andere IT-Systeme (insbesondere Förderprojektsoftware) unterstützt werden, Weiterleitungsverträge durch das entsprechende Modul in das CRM-System 2.0 erzeugen. 	22,5	3
Weiterentwicklung Modul Bengo-EU (EU-Beratung) <i>(Bei „bengo“ handelt es sich um den Fachbereich Förderung Auslandsprojekte)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Verlinkung zu einem Laufwerk auf einem Fileserver über dynamisch generierte Links. • Das Feld „Auftraggeber“ soll auf eine Hilfsentität umgestellt werden. 	4	0
Monitoring und Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Zusätzliche Indikatoren der SKEW sollen direkt im CRM hinterlegt werden können. <i>(Bei der Servicestelle Kommunen in der Einen Welt handelt es sich um einen Fachbereich von Engagement Global)</i> • Eine Verbindung zu den SKEW-Auswertungen in Evasys <i>(Tool zur Durchführung und Auswertung von Umfragen)</i> soll hergestellt werden. • Erweiterung des Finanzmonitoring: Das Finanzmonitoring im (K)WLV-Modul soll durch Excel-Exporte für tiefere Analysen erweitert werden. Zusätzlich müssen auch andere Ausgaben sowie Vergaben und Rechnungen erfasst werden, um ein ganzheitliches Finanzmonitoring zu gewährleisten. 	25	8

	<ul style="list-style-type: none"> Ergänzung der Wahlkreise: Wahlkreise sind für zahlreiche BMZ-Anfragen (<i>Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung</i>) entscheidend. 		
Neues Modul Beratung	<ul style="list-style-type: none"> In der SKEW werden unterschiedlichste Formen der Beratung durchgeführt, sie reichen von der ad hoc Antragsberatung bis hin zur mehrjährigen Prozessbegleitung. Ein entsprechendes Modul für Projektdurchführungen soll auf die Bedarfe der SKEW angepasst und erstellt werden. 	22	10
Weiterentwicklung Modul SKEW-Partnerschaften	<ul style="list-style-type: none"> Verknüpfung mit der Förderprojektsoftware. (<i>Die Förderprojektsoftware (FöPro) von Engagement Global richtet sich an alle antragsstellenden Personen und Träger der integrierten Förderprogramme und bietet ihnen die Möglichkeit, ihr Projekt digital zu verwalten. Anträge, Mittelanforderungen, Zwischen- und Verwendungsnachweise sowie alle projektbezogenen Änderungen und Informationen können sie online erstellen und einreichen.</i>) Anlage projektspezifischer Ansichten. 	4	0,5
Neues Modul SKEW-Netzwerke	<ul style="list-style-type: none"> Ein neues Modul soll die erweiterten Bedarfe der SKEW erfüllen. Je nach kommunalem Netzwerk, etwa hinsichtlich der Verwaltung von Teilnehmenden, der Verwaltung der Netzwerktreffen oder dem Informationsaustausch mit den Netzwerkmitgliedern, müssen weitere Funktionen im CRM-System zur Verfügung gestellt werden. <p><i>Anmerkung: Netzwerk meint eine Gruppe aus Personen, die geleitet von Engagement Global Kontakt miteinander pflegt. Engagement Global steuert die Kommunikation, organisiert Treffen und Veranstaltungen und fördert Projekte.</i></p>	15	4

Weiterentwicklung Modul Wettbewerbe	<ul style="list-style-type: none"> Anpassung des Online-Bewerbertools (SKEW) (Beschreibung erfolgt im Rahmen der Anforderungskklärung). Erweiterung der Nutzung des Moduls Wettbewerbe für den Fachbereich F2 (Bildungsprogramme, Förderung Inland). 	8	1
CRM-Marketingmodul via CRM Dynamics Cloud	<ul style="list-style-type: none"> Generierung und Pflege von Verteilern für Rundbriefe des „Fachbereichs Förderung Auslandsprojekte – bengo“ aus CRM-Daten. Nachverfolgung von Unzustellbarnachrichten und Verarbeitung in CRM. Online An- und Abmeldung im Selfservice mit Double-Opt-In, Bestätigung der Anmeldung. Management der Empfängerkreise durch Bengo kriterienbasiert möglich. Kopplung mit Kontaktdaten in CRM für 360-Grad-Sicht. Anbindung an die Projektedatenbank. Corporate Design. Barrierefreiheit. Verhinderung als SPAM-Versender eingestuft zu werden. Bilder, Anlagen, Links, Templates. Weiterentwicklung Verteilerlisten Im Rahmen dieser Weiterentwicklung soll eine zentrale CRM-Marketing-Lösung implementiert werden, inkl. vollständiger Integration in die Projektedatenbank. <p>Aktuelle Verwaltung der Verteilerlisten erfolgt mit verschiedenen Tools (u.A. Cleverreach, Supermailer). Ziel ist es, eine zentrale Übersicht im CRM-System zu etablieren, welche umfassende Informationen zu jeder Stadt und Gemeinde gesammelt darstellt.</p>	29	19,5
Weiterentwicklung Modul Rahmenverträge	Anpassungen am Modul „Rahmenverträge“, um dieses für weitere Abteilungen nutzbar zu machen.	3	0

Weiterentwicklung Modul TKZ	Bedarfsspezifische Weiterentwicklung.	3	0
Summe		135,5	46

** Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in PT für Entwicklung/technische Umsetzung sowie Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Ein vertragsverbindliches Kontingent stellt lediglich die in der letzten Zeile der Tabelle angeführte, fett hervorgehobene jeweilige Summe an PT dar (siehe hierzu auch Ziffer II. 6 unten).*

d. Aufbau und Weiterentwicklung von Schnittstellen zu anderen Systemen:

Ein weiterer Baustein der Leistungsbeschreibung ist der Aufbau und die Weiterentwicklung von Schnittstellen zu anderen relevanten Systemen. Dies ermöglicht eine nahtlose Integration und den Austausch von Daten unter anderem zwischen dem Online-Portal und anderen internen oder externen Systemen. Die Implementierung solcher Schnittstellen erfordert eine sorgfältige Planung und Konfiguration, um eine reibungslose Kommunikation und Datentransfer zu gewährleisten. Es geht hierbei um die Verbesserung der bereits bestehenden FöPro-Schnittstelle, den Aufbau einer neuen Schnittstelle zur Finanzmanagement-Software MACH und die Schaffung einer Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem (FabaSoft E-Akte Bund) und die Anbindung eines Business Intelligence Tools. Eine Beschreibung der verwendeten Systeme ist unten unter „3. Einbettung in die Systemlandschaft bei Engagement Global“ zu finden. Des Weiteren ist eine BMZ-Schnittstelle geplant und soll den Datenaustausch verbessern. In der folgenden Tabelle werden die Schnittstellen sowie das umfasste Leistungsspektrum beschrieben:

Funktionalität	umfasstes Leistungsspektrum	Entwicklung/technische Umsetzung (PT*)	Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung (PT*)
Schnittstelle zur Förderprojektsoftware (FöPro)	<p>Bei der FöPro handelt es sich um die Software ProAndi der ProUnix Gesellschaft für Softwareentwicklung mbH, die Schnittstelle ist über eine REST-API implementiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> Die FöPro-Schnittstelle ist teilweise fehlerhaft und bildet noch nicht alle benötigten Felder ab. Durch die Erweiterung der Schnittstelle würde der angestrebte 360-Grad-Blick auf die Organisationen erweitert. Die Daten aus der FöPro sollten sich besser mit den Daten der 	20	6

	CRM-Projektedatenbank integrieren.		
Anbindung Business Intelligence (BI)-Tool	<p>Anbindung eines von der Auftraggeberin noch gesondert zu beschaffenden BI-Tools:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermöglicht die datenbankübergreifende Auswertung, insbesondere für Programme der SKEW, bei denen einige Teilprogramme in der FöPro und andere Teilprogramme in CRM verwaltet werden, deren Finanzierung und deren Wirkungsmessung aber in ein gemeinsames Reporting fließen muss. <p><i>(Die Beschaffung und Einführung eines BI-Tool ist nicht Gegenstand des Leistungsspektrums des abzuschließenden Rahmenvertrags.)</i></p>	25	5
MACH Software-Schnittstelle	<ul style="list-style-type: none"> • Realisierung voraussichtlich über Seeburger ESB. • Brückenschlag zwischen den Modulen KWL und Rahmenvertrag zu Mach Software (<i>Finanzmanagement Software</i>). • Aufbau der Schnittstelle, sodass Mittelanforderungen etc. automatisch abgebildet werden und ein Gesamtmonitoring ermöglicht wird (für Weiterleitungen, Vergaben, etc.). • Mittelanforderungen aus MACH in CRM direkt importieren, damit händische Eintragungen entfallen (Datum, Betrag, Abrechnungsobjekt, Partnernummer, Bankverbindung, Vorausgabungsfrist etc.). 	25	6

DMS (E-Akte Bund) Schnittstelle	<ul style="list-style-type: none"> • Von CRM generierte Dokumente und solche, die zum Datensatz in CRM als Anlage gehören, sollen mit einem Klick im DMS (E-Akte Bund, Version 4.0) ablegbar und abrufbar sein. • Beim Ablegen sollen entsprechende Metadaten mitgegeben werden (z.B. Projektnummer, Vertragsnummer, Dokumententyp...). 	20	6
BMZ-Schnittstelle (DTA)	<ul style="list-style-type: none"> • Es handelt sich um die Erzeugung einer CSV bzw. perspektivisch XML-Datei, die einmal im Monat an das BMZ zu übermitteln ist. • Perspektivische Anbindung von CRM an Datenaustausch mit BMZ (für ODA- und IATI-Meldung). <p><i>(Bei ODA handelt es sich um öffentliche Entwicklungsleistungen, dabei gibt der IATI (Transparenzstandards der International Aid Transparency Initiative), den staatlichen, zivilgesellschaftlichen und privaten Gebern einen einheitlichen Rahmen zur Veröffentlichung ihrer Entwicklungsleistungen.)</i></p>	15	4
Summe		105	27

* Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in PT für Entwicklung/technische Umsetzung sowie Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Ein vertragsverbindliches Kontingent stellt lediglich die in der letzten Zeile der Tabelle angeführte, fett hervorgehobene jeweilige Summe an PT dar (siehe hierzu auch Ziffer II. 6 unten).

e. Weiterentwicklung des bestehenden CRM-Systems:

Ein weiterer wichtiger Baustein der Leistungsbeschreibung ist die technische Weiterentwicklung des bestehenden CRM-Systems der Auftraggeberin. Dies umfasst nicht nur die Standardlösungen für das zentrale Kontakt- und Veranstaltungsmanagement, sondern auch die spezifischen, eigens entwickelten Funktionen und Module, die gezielt die Arbeit der Programme der Auftraggeberin unterstützen. Um aktuelle und

zukünftige Anforderungen zu erfüllen, sollen die Funktionen kontinuierlich überprüft und bei Bedarf angepasst oder weiterentwickelt werden. Zudem soll sichergestellt werden, dass ggf. notwendige Anpassungen der Module für alle notwendigen Updates zeitgerecht durchgeführt werden, um den reibungslosen Betrieb des CRM-Systems zu gewährleisten.

Funktionalität	umfasstes Leistungsspektrum	Entwicklung/technische Umsetzung (PT*)	Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung (PT*)
Weiterentwicklung des bestehenden Systems	Nach Bedarf	144	36
Summe		144	36

** Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in PT für Entwicklung/technische Umsetzung sowie Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Ein vertragsverbindliches Kontingent stellt lediglich die in der letzten Zeile der Tabelle angeführte, fett hervorgehobene jeweilige Summe an PT dar (siehe hierzu auch Ziffer II. 6 unten).*

f. Vorgehensweise zur Umsetzung der Funktionalitäten

Der Auftragnehmer übernimmt die Konzeption der Module für die Erweiterung des CRM-Systems in enger Zusammenarbeit mit der von der Auftraggeberin gestellten Projektkoordination. Zudem übernimmt der Auftragnehmer die Gesamtdokumentation, die den Umsetzungsstand des Projekts darstellt. Vor Umsetzung eines Moduls bzw. einer Anpassung wird eine detaillierte Anforderungserhebung und darauf basierende Feinplanung gemeinsam mit den Mitarbeitenden der Fachabteilungen der Auftraggeberin durchgeführt, um deren spezifische Bedarfe zu ermitteln. Die Resultate der Anforderungserhebung und Feinplanung sind zu protokollieren.

Der Auftragnehmer liefert Statusberichte inklusive Releasenotes auf Anfrage der Auftraggeberin oder in regelmäßig abgestimmten Terminen.

Nach der Freigabe der jeweiligen Feinplanung für eine Funktionalität bzw. ein Arbeitspaket durch die Auftraggeberin ist der Auftragnehmer für die funktionsfähige Erstellung und Inbetriebnahme der Erweiterung des CRM-Systems verantwortlich.

Zu den von dem abzuschließenden Rahmenvertrag umfassten und vom Auftragnehmer anzubietenden Leistungen gehören:

- die Feinplanung und Konzeption der Funktionalitäten bzw. Arbeitspakete auf Basis des vorhandenen Microsoft Dynamics 365 CRM- Systems. Dazu sind Termine mit den Mitarbeitenden und der Projektkoordination des Projekts von Engagement Global durchzuführen und die Anforderungen, aufbauend auf den dargestellten Bedarfen, detailliert zu erheben und darauf basierend eine

Feinkonzeption vorzunehmen. Bei jeder Feinkonzeption ist ein klar nachvollziehbarer und zielführender Ansatz zur Sicherstellung eines stabilen und leistungsfähigen Betriebs der Anwendung, auch bei hohem Datenaufkommen, zu berücksichtigen.

- die technische Umsetzung der konzeptionierten und mit der Auftraggeberin abgestimmten Lösungen. Die Auftraggeberin beabsichtigt, die im jeweiligen Feinkonzept beschriebenen Module schrittweise in einzelnen Arbeitspaketen zu beauftragen.

Für die unter Ziffer II.2 dargestellten, vom Rahmenvertrag umfassten Leistungen wird ein maximales Kontingent von bis zu

- 184 Arbeitstage (Personentage PT) für Beratung/ Konzeption/ Projektsteuerung
- 798,5 Arbeitstage (Personentage PT) für Entwicklung / technische Umsetzung

festgelegt.

3. Einbettung in die Systemlandschaft bei Engagement Global

Die in Rede stehende Weiterentwicklung des CRM-System muss sich in eine komplexe Systemlandschaft einbetten. Im Wesentlichen besteht diese aus folgenden Systemen, die vorwiegend auf Windowsservern on-Premise bereitgestellt werden:

- Bestehendes CRM-System auf Basis von MS Dynamics CRM 365 (on-Premise) mit den Teilbereichen: Kontaktmanagementsystem, Anfragenmanagementsystem, Veranstaltungsmanagementsystem. Die Auftraggeberin beabsichtigt, entsprechende Absprachen zwischen dem Auftragnehmer und dem aktuellen Dienstleister für Support/Wartung herzustellen.
- Förderprojektsoftware zur Abwicklung von standardisierten Projektförderungen; die Übergabe von Projektrahmendaten an das CRM ist bereits erfolgt und läuft dynamisch über eine im Rahmen dieses Projekts zu erweiternde Schnittstelle.
- SharePoint Online (Teil von MS 365), derzeit als Intranet und Kollaborationstool (Teamsites) im Einsatz.
- Dokumentenmanagementsystem E-Akte Bund (führendes System für aktenrelevante Unterlagen).
- Finanzbuchhaltung „MACH“ (basiert auf Oracle); ist das führende System für Finanztransaktionen; eine Anbindung via Schnittstelle ist beabsichtigt.
- Verschiedene Webseiten (zumeist Contao oder Typo3, extern gehostet); Anbindung zum Teil notwendig.
- Netzwerk und Serverinfrastruktur (Windows Server).

4. Projektorganisation

Von Seiten der Auftraggeberin wird das Projekt einem Lenkungskreis unterstellt. Zudem stellt Engagement Global eine verantwortliche Projektkoordination, mit der regelmäßige Abstimmungen (mind. 14-tägig, ggf. auch telefonisch) durchzuführen sind.

Der Ort der Leistungserbringung ist Bonn. Der überwiegende Teil der Leistungen kann vom Auftragnehmer remote erbracht werden.

Die Arbeitssprache ist Deutsch. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Personen für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung müssen nachweislich über Kenntnisse der deutschen Sprache, mindestens auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (www.europaeischer-referenzrahmen.de), verfügen.

Die Auftraggeberin betreibt das bestehende CRM-System on-Premise. Dem Produktivsystem ist ein Testsystem vorgelagert (ebenfalls on-Premise bei Engagement Global). Alle Entwicklungen sind zunächst ins Testsystem einzuspielen und dort zu testen, bevor sie nach Abnahme durch die Auftraggeberin in das Produktivsystem übertragen werden. Der Auftragnehmer hat eigenständig für eine geeignete Entwicklungsumgebung bzw. ein Entwicklersystem zu sorgen.

5. Projektablauf

Phase I: Umstieg in die Microsoft Azure Cloud

- Konzeption und technische Umsetzung, siehe Kapitel 2 (Leistungsspektrum) (Auftragnehmer)

Phase II: Entwicklung / technische Umsetzung (je Modul)

- Anforderungserhebung und Feinkonzeption zur detaillierten Festlegung des Funktionsumfangs anhand der Bedarfe aus den Fachabteilungen (Auftragnehmer)
- Design (Auftragnehmer)
- Prüfung und Abnahme Design (Auftraggeberin)
- Softwareentwicklung (Auftragnehmer)
- Pretest auf der Testumgebung (Auftragnehmer und Projektkoordinator)
- Korrekturschleifen
- Beta-Test auf der Testumgebung (mit Mitarbeitenden in den Fachabteilungen)
- Korrekturschleifen evtl. auch über das Ticketsystem des Auftragnehmers
- Testing Release Candidate (mit Mitarbeitenden in den Fachabteilungen)
- Anpassung der Dokumente (Benutzerhandbuch, Anleitungen etc.) (Auftraggeber)
- Erstellung/Anpassung der Schulungsunterlagen (Auftraggeber)
- Einführung in den Fachabteilungen (Auftraggeber)
- Kommunikation über die Anpassungen (Intranet, E-Mail an die Key-User etc.) (Auftraggeber)
- Schulung der User (Auftraggeber)

Die Laufzeit des Rahmenvertrags beginnt mit der Zuschlagserteilung und endet nach vier Jahren.

6. Zusammenfassende Darstellung des Leistungsspektrums einschließlich veranschlagtem, zeitlichem Aufwand

Die in der nachfolgenden Tabelle in Bezug auf die fünf Teilaufgaben jeweils angeführte Gesamtanzahl an maximal abrufbaren Personentagen für Entwicklung/technische Umsetzung sowie für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung (jeweils fett hinterlegt) gelten als Obergrenze. Eine Überschreitung des Kontingents an Personentagen für Entwicklung/technische Umsetzung sowie für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung um bis zu 10 Prozent ist nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeberin möglich. Allerdings nur dann, wenn das über den Rahmenvertrag abrufbare Gesamtkontingent an Personentagen für Entwicklung/technische Umsetzung in Höhe von 798,5 Personentagen bzw. das Gesamtkontingent an Personentagen für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung in Höhe von 184 Personentagen nicht überschritten wird.

Projektgrobplanung			
im Sinne einer Projektproduktplanung, die zeitliche Reihenfolge der Umsetzung ist dadurch nicht festgelegt			
Teilaufgaben	Arbeitspakete**		
Umstieg in die Cloud		PT Entwicklung/technische Umsetzung*	PT Beratung/Konzeption /Projektsteuerung*
	Konzepterstellung zum Umstieg in die Cloud-Variante MS Dynamics CRM 365	140	26
	Change Request	52	9
		192	35
Online-Portal		PT Entwicklung/technische Umsetzung *	PT Beratung/Konzeption /Projektsteuerung *
	Konzepterstellung und Entwicklung der technischen Basis für das Online-Portal, sowie Einführung TKZ und ASA ins Online-Portal	60	11
	optional: Anforderungserhebung für bis zu drei weitere Förderprogramme von Engagement Global, sofern sich entsprechender Bedarf bei der Auftraggeberin ergibt.)	140	25
	Change Request	22	4
		222	40
Entwicklung neuer Module und Weiterentwicklung zu bestehenden Modulen		PT Entwicklung/technische Umsetzung *	PT Beratung/Konzeption /Projektsteuerung *
	Einführung weiterer Fachabteilungen	3	0
	Monitoring und Evaluation	25	8
	Weiterentwicklung Modul (K)WLV	22,5	3



	Weiterentwicklung Verteilerlisten inkl. CRM-Marketing-Modul via CRM Dynamics Cloud	29	19,5
	Weiterentwicklung Modul Bengo-EU	4	0
	Weiterentwicklung Modul SKEW-Partnerschaften	4	0,5
	Neues Modul Beratung	22	10
	Neues Modul SKEW-Netzwerke	15	4
	Weiterentwicklung Modul Wettbewerbe	8	1
	Weiterentwicklung Modul TKZ	3	0
		135,5	46
Schnittstellen		PT Entwicklung/technische Umsetzung *	PT Beratung/Konzeption /Projektsteuerung *
	FöPro Schnittstelle	20	6
	Anbindung BI-Tool	25	5
	Mach-Schnittstelle	25	6
	DMS-Schnittstelle	20	6
	BMZ-Schnittstelle (DTA)	15	4
		105	27
Weiterentwicklung des bestehenden Systems		PT Entwicklung/technische Umsetzung *	PT Beratung/Konzeption /Projektsteuerung *
	Bedarfsspezifische Anpassungen an den Modulen und Schnittstellen	144	36

* Die nicht fett hervorgehobenen Einzelangaben in Personentagen (PT) für Entwicklung/technische Umsetzung sowie für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung sind unverbindliche Orientierungswerte/Schätzungen und nicht vertragsverbindlich. Vertragsverbindliche Kontingente stellen lediglich die jeweils fett hervorgehobenen Paket-Summen der jeweiligen Teilaufgabe dar (mit einer ggf. möglichen Abweichung um bis zu 10 % unter Beachtung der oben gemachten Maßgaben).

**Eine detailliertere Darstellung des Leistungsspektrums findet sich oben unter Ziffer II.2 der Leistungsbeschreibung.

III. Vertragliches

Über die oben unter Ziffer II.2 dargestellten Leistungen wird ein Rahmenvertrag geschlossen. Die Laufzeit des Rahmenvertrags beginnt mit Zuschlagserteilung und endet nach 48 Monaten. Während der Laufzeit ist Engagement Global berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Leistungen in dem oben unter Ziffer II.2 und Ziffer II.6 dargestellten Umfang (Kontingent an Personentagen) abzurufen.

Die Vergütung der erbrachten Leistungen erfolgt nach Aufwand anhand der in dem Vordruck für das Angebotsschreiben vom Auftragnehmer angegebenen Tagessätze.

Für die abzurufenden Leistungen wird ein EVB-IT-Dienstvertrag mit einer Vergütung nach Aufwand und einer festgelegten Obergrenze abgeschlossen. Das maximale Gesamtkontingent an abrufbaren Personentagen für

Leistungen der Entwicklung/ der technischen Umsetzung beträgt 798,5 Personentage bzw. für Beratung/Konzeption/Projektsteuerung 184 Personentage. Hinsichtlich der Obergrenzen für die fünf Teilaufgaben wird auf die Ausführung unter Ziffer II.6 verwiesen. Die Vergütung erfolgt auf Grundlage der tatsächlich geleisteten Arbeit, begrenzt durch die vereinbarten Obergrenzen. Nebenkosten und Materialkosten werden nicht gesondert vergütet.

Fahrt- und Übernachtungskosten innerhalb Deutschlands werden zusätzlich zur vereinbarten Vergütung erstattet. Die Erstattung erfolgt gegen Rechnungstellung entsprechend den Regelungen des Bundesreisekostengesetzes (BRKG) mit der Maßgabe, dass bei allen Flug- und Bahnreisen nur die Kosten für die niedrigste Beförderungsklasse erstattet werden. Mit der Rechnung sind die Originalbelege einzureichen. Bei den BRKG-Sätzen und den auf den Rechnungsbelegen ausgewiesenen Beträgen handelt es sich um Bruttobeträge.

Der Gerichtsstand ist Bonn.

Ferner soll nach Zuschlagserteilung mit dem erfolgreichen Bieter ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DS-GVO auf der Grundlage des den Vergabeunterlagen in Anlage B4 beigelegten Vertragsentwurfs geschlossen werden. Sollte ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag nicht zustande kommen, so hat Engagement Global das Recht, den Rahmenvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.