

Angebotsphase:

Zuschlagskriterien & Bewertung

Vergabeverfahren:

**Rahmenvertrag Bereitstellung und Betrieb einer
Microsoft Dynamics 365 CRM-Applikation
für die AHKs**

Verfahrensnummer: 2026-03-10368

Auftraggeber:

DEinternational GmbH
Breite Straße 29
10178 Berlin

Ausschreibende Stelle:

Vergabestelle der DIHK
Breite Straße 29
10178 Berlin

Zuschlagskriterien

Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer unter den geeigneten Bietern/Bietergemeinschaften nach den folgenden Kriterien – einschließlich der bei den jeweiligen Kriterien nebst Gewichtung angegebenen Unterkriterien – auswählen.

Der Auftraggeber wird die Angebote jeweils wie folgt bewerten:

Ziffer 1.: Qualität (max. 180 Punkte = 60%)

- Ziffer 1.1: Aufgabenstellung „Umsetzungskonzept Übernahme Betrieb“ (max. 48 Punkte)
- Ziffer 1.2: Aufgabenstellung „Beispiel-Szenarien“ (max. 48 Punkte) – unterteilt in Szenario 1 und Szenario 2
- Ziffer 1.3: Aufgabenstellung „Weiterentwicklung“ (max. 24 Punkte)
- Ziffer 1.4: Vorstellung und Verhandlung (max. 60 Punkte)

Ziffer 2.: Preis (max. 120 Punkte = 40%)

- Wertungsrelevante Summe „Summe gewichteter Tagessatz“ (max. 120 Punkte)

Der Zuschlag wird auf Basis des verbindlichen Angebots auf das Angebot mit der höchsten Gesamtpunktzahl erteilt.

Sollten zwei Bieter/Bietergemeinschaften die gleiche Gesamt-Punktzahl für das abgegebene Angebot erhalten, entscheidet die höhere Punktzahl des Kriteriums „Qualität“. Sollten zwei Bieter/Bietergemeinschaften auch hier die gleiche Punktzahl haben, entscheidet das Los.

Der Auftraggeber wird die Angaben der Bieter/Bietergemeinschaften zu den Kriterien bewerten wie in Ziffer 3. beschrieben.

1. Qualität (max. 180 Punkte = 60%):

1.1 Aufgabenstellung „Umsetzungskonzept Übernahme Betrieb“ (max. 48 Punkte)

Mit dieser Ausschreibung soll ein strategischer Partner gewonnen werden, der nicht nur den technischen Betrieb verwaltet, sondern auch die digitale Transformation des weltweiten AHK-Netzwerks aktiv mitgestaltet. Vom zukünftigen Auftragnehmer wird insbesondere eine nahtlose Systemübernahme erwartet.

Zur Bewertung seines Angebotes hat der Bieter dem Auftraggeber ein Umsetzungskonzept „Übernahme des Betriebs“ in einem angemessenen Umfang einzureichen. Das Konzept soll konkret auf die Bedürfnisse des Auftraggebers abgestimmt sein und die Anforderungen gemäß Leistungsbeschreibung darstellen.

Der Bieter wird gebeten, die aus seiner Sicht optimale Vorgehensweise zur Übergabe und Übernahme der bestehenden Microsoft-Dynamics-365-CRM-Lösung detailliert und nachvollziehbar in seinem Angebot zu beschreiben. Dabei sollen alle Aspekte unter Punkt 5.1. in der Leistungsbeschreibung berücksichtigt werden.

1.2 Aufgabenstellung „Beispiel-Szenarien“ (max. 48 Punkte)

Die User Story dient als fiktives Szenario zur Ermittlung der Preislogik, der technischen Herangehensweise und der Aufwandsschätzungen des Bieters. Die Szenarien fungieren als Referenzbeispiel für die Bewertung der angebotenen Personentagesätze und der methodischen Kompetenz (Analyse, Umsetzung, Rollout-Steuerung in einer Multi-Tenant-Umgebung).

Wichtiger Hinweis zur Kalkulationsbasis: Der Bieter erhält für dieses Beispiel keinen Zugriff auf die bestehende Tenant-Struktur des Auftraggebers. Die Kalkulation basiert auf der Annahme, dass die Entwicklung in einer standardisierten Microsoft Dynamics 365 Sales Umgebung des Bieters erfolgt. Die Übergabe erfolgt als einsatzbereite Managed Solution.

1.2.1 Beispiel-Szenario 1: Entwicklung & Rollout einer funktionalen Erweiterung (max. 24 Punkte)

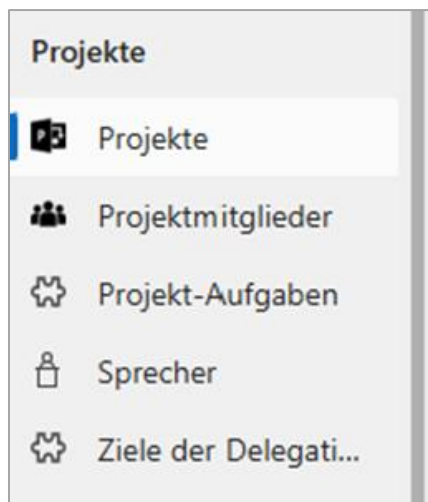
(1) Ziel der Entwicklung

Für alle Dynamics-365-Sales-Umgebungen der Organisation soll eine einheitliche Funktion entwickelt werden, die:

- projektbezogene Sales-Produkte eindeutig erkennt
- bei erfolgreichem Verkauf (Auftragserstellung) automatisch ein Projekt im CRM anlegt
- relevante Informationen aus dem Vertriebsprozess übernimmt
- Projektmitglieder automatisch zuweist
- die vollständige Nachvollziehbarkeit von Lead → Opportunity → Auftrag → Projekt sicherstellt.

Ziel ist ein medienbruchfreier Übergang von Vertrieb zu Projektabwicklung ohne manuelle Projekterstellung.

Hinweis: Die Projekte wurden bereits als zusätzliche Felder und Funktionen im AHK-CRM entwickelt. Innerhalb dieser Projekte können Basisinformationen zu Projekten erfasst werden.



← ↻ Speichern Speichern und schließen + Neu ⌵ Flow ▾

Projekt erstellen - Nicht gespeichert

Zusammenfassung Verwaltung

↑ ↻

FELDZUG

Name * ---

Projekttyp --- ▾

Dauer ---

Eigentümer * Nach Datensätzen suchen 🔍
ⓘ Eigentümer: Erforderliche Felder müssen ausgefüllt werden.

Währung * Euro × 🔍

Budget ---

Nächster Meilenstein --- 📅

Notizen ---

Internetadresse: ---

STATUS

Anzahl der Teilnehmer ---

Status * Aktiv

← ↻ Speichern Speichern und schließen + Neu ⌵ Flow ▾

Projekt erstellen - Nicht gespeichert

Zusammenfassung Verwaltung

↑ ↻ Dateien ablegen oder intelligent einfügen, damit Copilot Vorschläge machen kann

Projektmitglieder(Projekt) NACE-Codes Projekte Funktionen

(2) Funktionsbeschreibung (Umfang der Entwicklung)

2.1 Produkt- und Angebotslogik

In Dynamics 365 Sales werden projektbezogene Produkte gepflegt, z. B.:

- Förderprojekte
- Marktberatungsprojekte

Unter diesen Produktkategorien existieren konkrete Projektprodukte, z. B.:

- BMWK-Projekt
- Markteintrittsberatung Basic
- Markteintrittsberatung Premium

- Markteintrittsberatung Gold

Diese Produkte beinhalten u. a.:

- festen oder variablen Preis
- Rabattlogik
- definierten Leistungsumfang
- optionale Laufzeit / Projektphase

Die Produkte werden im regulären Vertriebsprozess (Lead → Opportunity → Auftrag) verkauft.

2.2 Automatische Projekterstellung

Der Dienstleister implementiert eine Logik, die:

- beim Erstellen oder Aktivieren eines Auftrags ausgelöst wird
- prüft, ob der Auftrag mindestens ein Projektprodukt enthält

für jedes relevante Projektprodukt automatisch ein Projekt im CRM erzeugt. Die Projekterstellung erfolgt vollautomatisch, ohne manuelle Eingriffe durch den Vertrieb.

2.3 Übernahme von Informationen in das Projekt

Das neu angelegte Projekt übernimmt mindestens folgende Informationen:

Projektstammdaten

- Projektname (z. B. Produktname + Kunde + Auftragsnummer)
- Projektart (aus Produktkategorie)
- Projektbeschreibung / Leistungsumfang
- Projektpreis (inkl. Rabatt)
- Kunde (Konto)

Verknüpfungen

- Verknüpfung zum Auftrag
- Verknüpfung zur Opportunity
- Verknüpfung zum ursprünglichen Lead

Damit ist im Projekt eindeutig ersichtlich aus welchem Lead und welchem Vertriebsprozess dieses Projekt entstanden ist.

2.4 Automatische Projektmitgliedschaft

Beim Anlegen des Projekts werden automatisch Projektmitglieder hinzugefügt, z. B.:

- Opportunity Owner (Standard)
- weitere am Sales-Prozess beteiligte Benutzer (optional konfigurierbar)

Rollen (z. B. Projektleiter, Projektverantwortlicher) können dabei vordefiniert werden.

2.5 Mehrere Projektprodukte pro Auftrag

Sofern ein Auftrag mehrere Projektprodukte enthält, muss:

- entweder je Produkt ein eigenes Projekt oder
- ein Projekt mit mehreren Leistungsbausteinen

angelegt werden.

Die genaue Logik ist:

- klar zu definieren

- konfigurierbar sein (z. B. pro Produktkategorie)

2.6 Deployment und Konfiguration

Die Lösung wird bereitgestellt als:

- Managed Solution
- installierbar in allen relevanten Dynamics-365-Umgebungen

Konfigurierbar pro Organisationseinheit:

- Definition „Projektprodukt“
- Namenslogik für Projekte
- Auslöser (Auftrag erstellt vs. Auftrag aktiviert)
- Rollen & Projektmitglieder

Für den Rollout der Managed Solution kann und soll eine bereits bestehende DevOps-Release-Pipeline verwendet werden.

(3) Vom Bieter zu beschreibende Vorgehensweise

Der Bieter muss in seinem Angebot kurz darstellen:

- Umsetzungskonzept: Welche technische Lösung wird gewählt (z. B. Power Automate, Plug-in), um die Lösung updatesicher und instanzunabhängig zu halten?
- Rollout-Strategie: Wie wird die Lösung als Managed Solution paketierrt und wie erfolgt die Qualitätssicherung in der eigenen Umgebung des Bieters?
- Dokumentation: Welche Unterlagen (technisch/Anwender) werden mitgeliefert
- Aufwandsschätzung und Preisstruktur

| Position | Beschreibung | PT | Preis |
|------------------|------------------------------------|----|-------|
| Analyse | Abstimmung & Feinkonzept | | € |
| Entwicklung | Implementierung der Funktion | | € |
| Test & Bugfixing | Funktionstest + Pilot | | € |
| Rollout | Deployment in alle AHK-Instanzen | | € |
| Dokumentation | Technische & Anwenderdokumentation | | € |

1.2.2. Beispiel-Szenario 2: Standard-Rollout für eine kleine AHK (max. 24 Punkte)

Dieses Szenario dient der Ermittlung der Kostenstruktur für einen standardisierten Onboarding-Prozess einer kleinen Auslandshandelskammer (ca. 1–10 Mitarbeitende). Ziel ist es, die Vergleichbarkeit der Aufwände für einen „Standard-Rollout“ ohne komplexe Individualentwicklungen sicherzustellen.

(1) Wichtiger Hinweis zur Kalkulationsbasis

Der Bieter soll davon ausgehen, dass ein fertiges AHK-CRM-Basis-Template (Managed Solution) existiert. Das bereitgestellte Core-Template enthält die Standard-Entitäten (Lead, Opportunity, Account, Contact) sowie ca. 20 benutzerdefinierte Felder und 5 automatisierte Workflows/Flows. Die

Aufgabe besteht darin, dieses Template in einer neuen Instanz in Betrieb zu nehmen, die Mitarbeiter zu schulen und den Go-Live zu begleiten. Ein direkter Zugriff auf den Ziel-Tenant des Auftraggebers ist für diese Kalkulation nicht vorgesehen; der Bieter beschreibt seinen standardisierten Prozess.

(2) Leistungsumfang (Vorgabe für die Kalkulation)

2.1 Projektorganisation & Setup

- Kick-off-Meeting (Remote) zur Klärung des Zeitplans.
- Einrichtung der Benutzerrechte und Rollenkonfiguration in der neuen CRM-Instanz.

2.2 Template-Deployment & Basiskonfiguration

- Import der vorhandenen Managed Solution (Core-Template).
- Durchführung kleinerer, standortspezifischer Basiskonfigurationen (z. B. Briefkopf-Daten, lokale Währung, Zeitzone).

2.3 Kompakter Fit-Gap-Workshop

- Remote-Workshop (ca. 4 Std.) in deutscher Sprache zur Validierung der Standardprozesse anhand der „10 CRM-Hauptbusiness Scenarios“ (siehe Leistungsbeschreibung).

2.4 Datenmigration (Stammdaten)

- Unterstützung beim Import von ca. 500 Firmen- und 1.200 Kontaktstammdaten via Standard-Excel-Import (Daten liegen bereinigt vor).

2.5 Schulung (Remote)

- Durchführung von insgesamt 8 Stunden Anwenderschulung (aufgeteilt in 2 Blöcke) in deutscher Sprache.
- Zusätzliche 4 Stunden Administratoren-Schulung für den lokalen Key-User.

2.6 Hypercare

Begleitung der Abnahme (UAT) und einwöchiger Stand-by-Support nach dem Go-Live.

(3) Vom Bieter zu beschreibende Vorgehensweise

Der Bieter muss grob darstellen:

- Onboarding-Methodik: Wie wird ein effizienter Rollout in nur wenigen Wochen sichergestellt?
- Schulungskonzept: Wie werden die Standardfunktionen (Leads, Opportunities, Marketing-Listen) nachhaltig vermittelt?
- Qualitätssicherung: Wie erfolgt die Abnahme durch die AHK?
- Aufwandsschätzung und Preisstruktur

| Position | Beschreibung | PT | Preis |
|-------------------|------------------------------------|----|-------|
| Projektmanagement | Organisation & Abstimmung | | € |
| Technisches Setup | Deployment & Konfiguration | | € |
| Analyse & Daten | Workshop & Migrationsunterstützung | | € |
| Training | Virtuelle Schulungen MA & Admin | | € |
| Go-Live | Abnahme & Hypercare | | € |

1.3 Aufgabenstellung „Weiterentwicklung“ (max. 24 Punkte)

Der Auftragnehmer wird gebeten, in seinem Angebot erste Ideen darzustellen, wie er den ganzheitlichen Einsatz von KI im Dynamics-365-, Tenant- und Infrastrukturm Umfeld des Auftraggebers konzipieren und umsetzen kann. Folgende Fragestellungen sollen beantwortet werden:

- ✓ Identifikation und Bewertung erster geeigneter KI-Einsatzszenarien über CRM-Grenzen hinaus,
- ✓ Aktuell geeignete KI-Technologien, Plattformen und Integrationsansätze,
- ✓ Grobkonzeption einer systemübergreifenden KI-Architektur unter Nutzung der bestehenden CRM- und Infrastrukturkomponenten.

1.4 Vorstellung und Verhandlung (max. 60 Punkte)

Die Vorstellung und Verhandlung dient der Erläuterung und beispielhaften Verdeutlichung des zuvor eingereichten schriftlichen Angebots, der Beantwortung sich daraus ggf. ergebender Nachfragen des Auftraggebers, der Besprechung sich ggf. ergebender Angebotsänderungen sowie der Besprechung von sonstigen Verhandlungsthemen und Verhandlungsthemen zum Vertrag.

Der Bieter/die Bietergemeinschaft hat im Rahmen der Vorstellung und Verhandlung folgende Aufgabenstellungen zu präsentieren:

- Aufgabenstellung „Umsetzungskonzept Übernahme Betrieb“
- Aufgabenstellung „Beispiel-Szenarien“
- Aufgabenstellung „Weiterentwicklung“

Der Auftraggeber behält sich vor, ad-hoc-Fragen zum Angebot zu stellen, auf die der Bieter/die Bietergemeinschaft einzugehen hat.

Die Bewertung des Auftretens der Bieter/Bietergemeinschaften im Rahmen der Verhandlungsrunde erfolgt nach den folgenden Kriterien:

- **Nachvollziehbarkeit und Glaubhaftigkeit der Darstellung:** Die Darstellung ist verständlich, plausibel und überzeugend. Die Argumentation ist widerspruchsfrei und folgerichtig. Die Gedankengänge sind zusammenhängend und stimmig.
- **Inhaltliche Qualität der Darstellung:** Fachkundige und präzise Darstellung. Erfahrungen aus anderen Bereichen/Branchen wurden glaubwürdig eingebracht.
- **Analyse und daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen:** Umfangreiche und komplexe Zusammenhänge wurden erfasst und geordnet. Das Wesentliche wurde herausgestellt sowie präzise und verständlich formuliert. Die wichtigsten Erkenntnisse wurden abgeleitet und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt.
- **Q&A:** Fragen des Auftraggebers zum Angebot, sonstige Fragen und ad-hoc-Fragen wurden kompetent und zufriedenstellend beantwortet. Der Bieter/die Bietergemeinschaft hat auch eigene, weiterführende Nachfragen gestellt.

- **Teamfähigkeit:** Alle Personen des Teams haben an einem Strang gezogen und gemeinsam ein Ziel verfolgt. Die unterschiedlichen Fähigkeiten und Stärken einzelner Personen kamen zum Einsatz. Jede Person konnte ihre Kompetenzen zur Zielerreichung beitragen.
- **Überzeugungskraft:** Das Team konnte den Auftraggeber von seinen Ideen und Vorschlägen überzeugen.

Unbedingt zu beachten:

Der Auftraggeber möchte im Vorstellungs- und Verhandlungstermin mindestens 3 Mitglieder des Kernteams kennenlernen, die die Präsentation vornehmen und die klarstellenden Fragen zum Angebot beantworten. Verpflichtend ist auf jeden Fall die Teilnahme der zwei vorgesehenen Hauptansprechpersonen: Projektleiter und Tech Lead / Solution Architect.

Im Krankheitsfall ist die Teilnahme einer Ersatzperson im Vorweg mit dem Auftraggeber abzustimmen.

2. Preis (max. 120 Punkte)

2.1 Wertungsrelevante Summe „Summe gewichteter Tagessatz“ (max. 120 Punkte):

Der Bieter/die Bietergemeinschaft erklärt, die Leistungen zu dem im Preisblatt „Summe Tagessätze“ angebotenen Preise zu erbringen.

3. Bewertung

3.1 Qualität

Der Auftraggeber wird die Angaben der Bieter/Bietergemeinschaften zu diesem Kriterium bewerten wie unter Ziffer 1 beschrieben.

Die jeweils erreichten Punktzahlen werden mit den folgenden Faktoren gewichtet:

Kriterium 1.1: Faktor 4,8 (Erläuterung: Faktor 4,8 x max. 10 Punkte = max. 48 Punkte)

Kriterium 1.2.1: Faktor 2,4 (Erläuterung: Faktor 2,4 x max. 10 Punkte = max. 24 Punkte)

Kriterium 1.2.2: Faktor 2,4 (Erläuterung: Faktor 2,4 x max. 10 Punkte = max. 24 Punkte)

Kriterium 1.3: Faktor 2,4 (Erläuterung: Faktor 2,4 x max. 10 Punkte = max. 24 Punkte)

Kriterium 1.4: Faktor 6 (Erläuterung: Faktor 6 x max. 10 Punkte = max. 60 Punkte)

Grundlage der qualitativen Bewertung der Angebote sind die Angaben zu den genannten Kriterien. Die Angaben werden Vertragsbestandteil.

Die Kriterien mit ihren Unterkriterien werden wie folgt bewertet:

Der Auftraggeber wird die Qualität der Angebote der einzelnen Bieter/Bietergemeinschaften miteinander vergleichen und die genannten Unterkriterien mit jeweils 10, 7 oder 4 Punkten bewerten. Der Auftraggeber übt im Rahmen der Bewertung den ihm zustehenden subjektiven Beurteilungsspielraum im Hinblick auf die Frage aus, ob und inwieweit die Ausführungen der Bieter

insbesondere auch im Vergleich mit den anderen Bietern eine möglichst anforderungsgerechte Ausführung des Auftrags in möglichst hoher Qualität erwarten lassen.

10 Punkte: Die Ausführungen des Bieters/der Bietergemeinschaft zu dem Unterkriterium haben den Anforderungen des Auftraggebers in besonderem Maße entsprochen. Die Ausführungen waren voll überzeugend und nachvollziehbar und lassen auf eine sehr gute Zielerfüllung in der zukünftigen Zusammenarbeit schließen.

7 Punkte: Die Ausführungen des Bieters/der Bietergemeinschaft zu dem Unterkriterium haben den Anforderungen des Auftraggebers weitgehend entsprochen. Die Ausführungen waren weitgehend überzeugend und nachvollziehbar und lassen auf eine gute Zielerfüllung in der zukünftigen Zusammenarbeit schließen.

4 Punkte: Die Ausführungen des Bieters/der Bietergemeinschaft zu dem Unterkriterium haben den Anforderungen des Auftraggebers nur teilweise entsprochen. Die Ausführungen waren wenig überzeugend und schwer nachvollziehbar und lassen auf eine nur weniger gute Zielerfüllung in der zukünftigen Zusammenarbeit schließen.

3.2. Preis

Bezogen auf jeden Preis wird ein Ranking zwischen den Bietern/Bietergemeinschaften nach folgender Wertungsmethode erstellt:

Der niedrigste Preis erhält die volle Punktzahl. Ein Preis, der doppelt so hoch oder noch höher ist, erhält keine Punkte. Zwischen dem niedrigsten Preis und dem Doppelten des niedrigsten Preises wird nach folgender Formel interpoliert:

$$\text{Preispunkte} = (2 - P_{\text{Angebot}} : P_{\text{min}}) \times \text{maximale Punkte pro Unterkriterium}$$

Berechnungsbeispiel:

Der Angebotsendpreis wird wie folgt bewertet:

Volle Punktzahl: 120 Punkte

Niedrigster Preis: 25.000,-- Euro

Zu bewertender Preis: 37.500,-- Euro

$$\text{Preispunkte} = (2 - 37.500 : 25.000) \times 120 \text{ Punkte} = 60 \text{ Punkte}$$

4. Vorstellungs- und Verhandlungstermin

Der Vorstellungs- und Verhandlungstermin soll nicht länger als **120 Minuten** dauern. Sein Ablauf ist wie folgt vorgesehen, wobei die vorgegebenen Zeiten nicht überzogen werden dürfen:

- Begrüßung und Vorstellung, Einleitung des Verhandlungstermins durch den Verhandlungsführer: **max. 5 Min.**

- Beantwortung der Aufgabenstellung „Umsetzungskonzept Übernahme Betrieb“: **max. 30 Min.**
- Beantwortung der Aufgabenstellung „Beispiel-Szenarien“: **max. 40 Min.**
- Beantwortung der Aufgabenstellung „Weiterentwicklung“: **max. 15 Min.**
- Frage- und Diskussionsrunde inklusive Vertragsdurchsprache und Durchsprache von Verhandlungsthemen: **max. 30 Min.**

Wichtiger Hinweis: Der Auftraggeber behält sich vor, den Zuschlag bereits auf Grundlage der Erstangebote, ohne die Durchführung von Verhandlungen, zu erteilen.

5. Wertungsmatrix:

| Kriterienhauptgruppe (1. Ebene) | Gewichtung | Unterkriterium (2. Ebene) | Gewichtung | Anteil am Gesamtgewicht | max. erreichbare Punkte |
|---|------------|---|------------|----------------------------|-------------------------------|
| A. Qualitätskriterium 1 Umsetzungskonzept | 40% | 1.1 Übernahme des Betriebs | 40% | 16% | 48 |
| | | 1.2. Beispiel-Szenarien Szenario 1 = 50% (max. 24 Punkte) Szenario 2 = 50% (max. 24 Punkte) | 40% | 16% | 48 |
| | | 1.3. Weiterentwicklung | 20% | 8% | 24 |
| B. Qualitätskriterium 2 Präsentation Umsetzungskonzept | 20% | 1.4. Überzeugungskraft und Qualität der Darstellung | 100% | 20% | 60 |
| 2. Preis | 40% | 2. PPW: Summe Tagessätze | 100% | 40% | 120 |
| Summe | 100% | | | 100% | 300 |

Hinweis: Bei jedem Verteilungsschritt wird für die tiefer liegende Ebene wieder von 100% ausgegangen. Dementsprechend stellen die Prozentwerte für die Kriteriengruppen und nachfolgenden Kriterien in Bezug auf das Gesamtgewicht lediglich relative Werte dar.

*Der tatsächliche Anteil eines Kriteriums am Gesamtwert berechnet sich wie folgt:
 $100 \cdot \text{Prozent Kriterienhauptgruppe (1. Ebene)} \cdot \text{Prozent Unterkriterium (2. Ebene)}$*