

Stand: 25. September 2025

CCV-Ausschreibung CRM Q&A

- *Ist eine ISO 27001 Zertifizierung zwingend? Die VdS 10000 orientiert sich an internationalen Standards wie der ISO 27001, ist aber deutlich kompakter und einfacher umzusetzen. Sie umfasst unter anderem Maßnahmen zur organisatorischen und technischen IT-Sicherheit, zur Sensibilisierung von Mitarbeitenden sowie zur Notfallvorsorge.*
- *Gilt das Vorhandensein einer ISO-Zertifizierung als verbindliches Kriterium zur Qualifikation im Verfahren?*
CCV: VdS 10000 ist ein anerkanntes, praxisnahes ISMS, besonders im deutschen Mittelstand. Es orientiert sich zwar an ISO 27001, erreicht aber nicht deren Tiefe noch die internationale Vergleichbarkeit. Im Lastenheft ist explizit ISO 27001 gefordert. Es stellt jedoch kein hartes Ausschlusskriterium dar: Wählen Sie bitte ggf. in der Selbstauskunft unter Punkt 11 „nicht erfüllt“, vermerken jedoch als Ihr Angebot ergänzende Information in der Kommentarspalte den abweichenden Prozess zur Gewährleistung der Informationssicherheit (bspw. VdS 10000).
- *Wird DATEV online genutzt oder gibt es davon noch eine lokale Variante, die weiterhin genutzt wird?*
CCV: Der CCV nutzt DATEV online.
- *Im Rahmen unserer Lösung bieten wir Microsoft Office Standard oder Professional Lizenzen mit an. Wäre es für Sie ein KO-Kriterium, Ihre eigenen Lizenzen nicht mit nehmen zu können?*
CCV: Es ist kaum darstellbar, Office-Lizenzen von einem anderen Anbieter zu nehmen, zumal es SPLA-Lizenzen sein müssten. Alternativ ggf. M365 Business Pro, nicht jedoch Microsoft Office Standard oder Professional. Die Nutzung unserer eigenen Lizenzen ist darum wesentlich.
- *Wie viele Anwender:innen sollen mit dem zukünftigen CRM-System aktiv arbeiten?*
- *Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen und wie viele User sollen mit der Softwarelösung arbeiten?*
- *Wieviele Lizenzen werden für das CRM-System benötigt?*
- *Haben Sie bereits eine Gesamtnutzer-Anzahl ermittelt?*
CCV: Nach aktuellem Stand: 5 Personen Geschäftsstelle (mit Vollzugriff auf alle Module und Funktionen), 5 Personen Vorstand (mit Leserechten z. B. auf ausgewählte Dashboards, Mitgliedsverzeichnisse und Auswertungen), max. ca. 20 Ehrenamtliche (z. B. Regionalleitungen und Arbeitskreisleitungen) mit selektivem Einblick in Teilnehmerlisten oder Mitgliederinformationen. Eventuell: Externe Stakeholder (z. B. Sponsoren) nur im Rahmen individualisierter, explizit freigegebener Dashboards. Eine externe Nutzung durch ausgelagerte Strukturen ist nicht vorgesehen. Es wird vorausgesetzt, dass ein rollenbasiertes Rechtekonzept sowie eine klare Aufgabensteuerung im System abbildbar sind. Vgl. Seite 8 CCV-Lastenheft.
- *Welche Version von Sunrise CRM setzt Ihr Unternehmen aktuell ein?*
CCV: V7 Build 431 (64 Bit)
- *Wie viele Daten sind derzeit im Sunrise CRM gespeichert?*
- *Welche Daten in welcher Menge sollen genau migriert werden?*
CCV: Das können wir so pauschal nicht beantworten, es sind jedenfalls über 13.000 Kontakte mit dazugehörigen Informationen und über 1.200 Projekte mit dazugehörigen Informationen.
- *Welche Exportmöglichkeiten bietet Sunrise CRM?*
CCV: CSV, XML, Excel.

- *Lassen sich alle Daten über die Standardmethoden exportieren, oder gibt es Daten, die auf diesem Weg nicht exportierbar sind?*
CCV: Mit den obigen Exportmöglichkeiten lassen sich nach Auskunft von Sunrise alle Daten exportieren. In jedem Modul (bspw. Firma, Kontakte, Projekte) können alle Felder angezeigt und dann exportiert werden.
- *Wäre es möglich, ein anonymisiertes Exportbeispiel aus Sunrise CRM für eine detailliertere Analyse zu erhalten?*
CCV: Nein.
- *Welche Version von DATEV ist in Ihrer Organisation im Einsatz?*
CCV: Wir nutzen die aktuelle Version von DATEV Unternehmen Online.
- *Welche Module von DATEV werden genutzt (z. B. Rechnungswesen, Lohn- und Gehaltsabrechnung, Belegverwaltung)?*
CCV: Module: Auftragswesen next, Belege Online, Bank.
- *Existieren bereits Schnittstellen zwischen DATEV und anderen Systemen in Ihrer Organisation?*
CCV: Nein.
- *Hat Ihr Unternehmen bereits Integrationen mit DATEV umgesetzt oder wurden in der Vergangenheit Versuche unternommen? Wenn ja, welche?*
CCV: Schnittstelle zu Personio im Aufbau, Schnittstelle pretix im Aufbau.
- *Wir arbeiten mit Implementierungspartnern zusammen. Zur Beantwortung einiger Punkte des Self Assessments (zB Punkt 15) benötigen wir daher Aussagen unserer Partner. Ist es möglich gemeinsam mit diesem an der Ausschreibung teilzunehmen?*
CCV: Ja.
- *Hosting & Betrieb: Soll die Lösung zwingend in einer deutschen Cloud betrieben werden oder reicht EU-Hosting (z. B. Irland)?*
CCV: Den Datenschutzanforderungen (DSGVO) muss vollumfänglich gerecht werden. Die Hosting-Umgebung befindet sich in der EU (vorzugsweise in Deutschland) bzw. in einem Land, in dem die DSGVO gilt bzw. deren Anforderungen dauerhaft und verlässlich nach Maßgabe der DSGVO und der EU-Kommission erfüllt werden. Konkret ist ein Hosting in Irland möglich. Vergleiche Seite 23 CCV-Lastenheft.
- *Schnittstellen-Prioritäten: Welche der Schnittstellen (DATEV, Evalanche, WordPress, Outlook) haben höchste Priorität beim Go-Live?*
CCV: Die für uns wichtigsten Schnittstellen zu externen Systemen sind auf den Seiten 17 ff. CCV-Lastenheft angegeben (Microsoft Outlook/Office 365, DATEV [Finanzbuchhaltung], Evalanche [Newsletter-System; relevant, falls das neue CRM keinen eigenen Newsleterversand bietet], Website/CMS [WordPress]). Diese Systeme sollen auch beim Go-Live integriert sein.
- *Integration Drittsysteme: Ist die Integration von Zoom und Monday.com weiterhin gewünscht oder sollen diese Systeme perspektivisch ersetzt werden?*
CCV: Eine Zoom-Integration ist von uns nicht vorgesehen (vergleiche Seiten 17 ff. CCV-Lastenheft, Zoom ist hier nicht aufgeführt). Eine Integration von Monday wäre ggfs. wünschenswert, wenn das CRM die aktuell durch Monday abgebildeten Funktionalitäten nicht abbilden kann (bspw. Projektmanagement, Erinnerungsfunktionen, Teilen von Dokumenten mit bestimmten Nutzerkreisen).

- *Berichte & KPIs: Gibt es definierte Standardreports, die unbedingt abgebildet sein müssen (z. B. Mitgliederentwicklung, Sponsoring-Tracking)?*
CCV: Standardreports wie Mitgliederentwicklung und Sponsoren-Tracking werden durch unser aktuelles CRM nicht abgebildet und müssen im Rahmen der Einführung eines neuen CRMs erst definiert werden. Es muss weiterhin möglich sein, Mitglieder- und Interessentenstammdaten und Daten zur Anmeldung und Teilnahme an Veranstaltungen zu exportieren.
- *Budgetrahmen: Gibt es eine Obergrenze für jährliche Betriebskosten (Lizenz + Hosting)?*
- *Haben Sie bereits einen Budgetrahmen bzw. eine preisliche Vorstellung zum CRM-Projekt?*
CCV: Nein. Ziel der Ausschreibung ist die Vergabe an einen Anbieter mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis.
- *Bezüglich dem Punkt 16 | Anbieterprofil würde ich gern in Erfahrung bringen, ob Sie die Nachweise der ISO /Sicherheitszertifikate vom CRM-Hersteller oder CRM-Partner wünschen.*
CCV: Relevant ist der Nachweis des CRM-Herstellers.
- *Was ist die Erwartungshaltung für die Unterlagen bis 17.10. Wir senden ein Konzept, ein wirtschaftliches Angebot und die Selbstauskunft?*
CCV: Siehe Lastenheft Seite 28/29.
- *Erwarten Sie bereits ein belastbares Angebot oder eine Kostenindikation? Denn einige Themen im Bereich der Datenmigration, der Berechtigungen, Lizenzierung oder auch der Schnittstellen würden aus unserer Sicht noch einer gemeinsamen finalen Erarbeitung bedürfen.*
CCV: Ja, bitte möglichst genaue Kosten angeben oder wenn nicht möglich, ungefähre Kostenspannen mit Begründung, warum keine genauen Angaben möglich sind.
- *Gehen wir recht in der Annahme, dass die Datenbereinigung von Ihnen durchgeführt werden kann?*
CCV: Siehe Lastenheft Seite 26: „Die Altdatenbereinigung erfolgt in enger Abstimmung zwischen dem CCV und dem Implementierungspartner. Der CCV stellt sicher, dass internes Fachwissen (z. B. welcher der doppelten Datensätze der aktuellste ist) einfließt, während der Partner Werkzeuge oder Skripte zur technischen Unterstützung (z. B. Dublettenerkennung) bereitstellt.“
- *Wieso sind nach der Vertragsunterzeichnung und dem Projektstart 3 Monate Pause? Die Umsetzung ist allerdings mit 3 Monaten doch eher knapp angesetzt. Aus technischer Sicht ist eine Umsetzung in dieser Zeit denkbar, allerdings ist im Rahmen eines CRM Projektes wo auch interne Admins und Key User aktiv an der Prozessdefinition und dem Projektbetrieb beteiligt sein sollen eher ein längerer Zeitraum empfohlen.*
CCV: Gemäß Lastenheft (Seite 3) kann der Zeitplan aufgrund von Projekterfordernissen im Rahmen der Umsetzung angepasst werden. Die Umsetzung kann demzufolge auch länger als drei Monate dauern. Die dreimonatige Pause ist brancheninternen Leuchtturmerminen geschuldet, die dazu führen, dass in dieser Zeit eine Projektumsetzung nicht möglich ist (bspw. Branchenmesse CCW).
- *Wenn ihr die Wahl zwischen einem Projekt auf Basis von t&m oder einem Projekt mit festem Monatsbudget und klar geregeltem "Aufwand" pro Monat, welche Variante würdet ihr grundsätzlich bevorzugen und warum?*
CCV: Wir bevorzugen einen klar geregelten Aufwand, da dies plan- und budgetierbar ist.