

105547-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Softwarepaket und Informationssysteme – CRM-Lösung Communications (als SaaS)

OJ S 33/2025 17/02/2025

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Lieferleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: DB Fernverkehr AG (Bukr 13)

E-Mail: patrick.huth@deutschebahn.com

Tätigkeit des Auftraggebers: Eisenbahndienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: CRM-Lösung Communications (als SaaS)

Beschreibung: Ziel des vorliegenden EU-Vergabeverfahrens ist die Beschaffung einer IT-Lösung "CRM-Lösung Communications" für die fachliche Domäne Communications der DB Fernverkehr AG sowie, in kleinerem Umfang, der DB Systel GmbH. Das heißt, es geht in diesem EU-Vergabeverfahren ausdrücklich nicht um die vollständige Ablösung der gesamten CRM-IT-Landschaft, sondern um eine neue Lösung, die das bestehende Direktmarketing der DB Fernverkehr AG sowie, in Teilen, der DB Systel GmbH (nachfolgend als „DB“ bezeichnet), technisch abbildet und unterstützt. Die IT-Lösungen der weiteren Domänen wurden bzw. werden in separaten EU-Vergabeverfahren behandelt. Die Vision der Domäne Communications ist die Schaffung eines Mehrwertes durch noch stärker personalisierte und auch reaktionsschnelle Kundenansprache über diverse digitale Touchpoints sowie über Printmaßnahmen. Ziele sind die Kundenaktivierung sowie -bindung und somit Steigerung des (langfristigen) Customer Lifetime Value (CLV). Die neue Lösung soll dabei maßgeblich zur Steigerung der datengetriebenen Entscheidungen sowie der Erhöhung der Eigenfertigungstiefe des CRM-Kampagnenmanagements der DB beitragen. Dies soll erreicht werden durch flexible und durch den Anwender als Endnutzer der Lösung selbst vorzunehmende Konfigurations- und Customizing-Möglichkeiten sowie eine intuitive Nutzungsführung. Dabei ergeben sich folgende Ziele: - Nutzung zukünftiger Marktpotenziale und -erfordernisse - Verbesserung der Wirtschaftlichkeit - Modernisierung der technologischen Basis - Nutzung von Standards Mit dem EU-Vergabeverfahren werden Fähigkeiten für eine skalierbare, zukunftsfähige Kommunikationslösung gesucht: Kundendatenintegration und -operationalisierung, Regelwerk zur Orchestrierung und datenschutzkonformen Steuerung der Kommunikation, Funktionen zur Crosschannel-Auspielung in verschiedenen Kanälen von E-Mail über Print bis App und Web sowie Closed Loop-Rückspielung und Auswertung der Ergebnisse. Diese Fähigkeiten sollen in einer DB-extern gehosteten Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung durch den Auftragnehmer betrieben werden. Hierfür können sog. Best-of-Breed-Komponenten, die zu einer Lösung integriert werden, wie auch Suite-Lösungen infrage kommen. Um die Lösung für die DB nutzbar zu machen, sollen keine Entwicklerkapazitäten beim Auftragnehmer nötig sein, sondern die im Standard vorhandenen Konfigurations- und

Customizingmöglichkeiten ausreichen. Neben der DB Fernverkehr AG wird potenziell auch die DB Systel GmbH Nutzerin der Lösung sein bzw. die Lösung im Deutsche Bahn Konzern vermarkten.

Kennung des Verfahrens: d6c0ccd8-a122-4d09-8a69-b870367e7012

Interne Kennung: 24FEA76769

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: DE

Postleitzahl: DE

Land, Gliederung (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Ausschlussgründe

Rein innerstaatliche Ausschlussgründe: Gemäß §§ 123, 124 GWB, § 42 Abs. 1 UVgO bzw. § 16 VOB/A

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: CRM-Lösung Communications (als SaaS)

Beschreibung: Ziel des vorliegenden EU-Vergabeverfahrens ist die Beschaffung einer IT-Lösung "CRM-Lösung Communications" für die fachliche Domäne Communications der DB Fernverkehr AG sowie, in kleinerem Umfang, der DB Systel GmbH. Das heißt, es geht in diesem EU-Vergabeverfahren ausdrücklich nicht um die vollständige Ablösung der gesamten CRM-IT-Landschaft, sondern um eine neue Lösung, die das bestehende Direktmarketing der DB Fernverkehr AG sowie, in Teilen, der DB Systel GmbH (nachfolgend als „DB“ bezeichnet), technisch abbildet und unterstützt. Die IT-Lösungen der weiteren Domänen wurden bzw. werden in separaten EU-Vergabeverfahren behandelt. Die Vision der Domäne Communications ist die Schaffung eines Mehrwertes durch noch stärker personalisierte und auch reaktionsschnelle Kundenansprache über diverse digitale Touchpoints sowie über Printmaßnahmen. Ziele sind die Kundenaktivierung sowie -bindung und somit Steigerung des (langfristigen) Customer Lifetime Value (CLV). Die neue Lösung soll dabei maßgeblich zur Steigerung der datengetriebenen Entscheidungen sowie der Erhöhung der Eigenfertigungstiefe des CRM-Kampagnenmanagements der DB beitragen. Dies soll erreicht werden durch flexible und durch den Anwender als Endnutzer der Lösung selbst vorzunehmende Konfigurations- und Customizing-Möglichkeiten sowie eine intuitive Nutzungsführung. Dabei ergeben sich folgende Ziele: - Nutzung zukünftiger Marktpotenziale und -erfordernisse - Verbesserung der Wirtschaftlichkeit - Modernisierung der technologischen Basis - Nutzung von Standards Mit dem EU-Vergabeverfahren werden Fähigkeiten für eine

skalierbare, zukunftsfähige Kommunikationslösung gesucht: Kundendatenintegration und -operationalisierung, Regelwerk zur Orchestrierung und datenschutzkonformen Steuerung der Kommunikation, Funktionen zur Crosschannel-Ausspielung in verschiedenen Kanälen von E-Mail über Print bis App und Web sowie Closed Loop-Rückspielung und Auswertung der Ergebnisse. Diese Fähigkeiten sollen in einer DB-extern gehosteten Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung durch den Auftragnehmer betrieben werden. Hierfür können sog. Best-of-Breed-Komponenten, die zu einer Lösung integriert werden, wie auch Suite-Lösungen infrage kommen. Um die Lösung für die DB nutzbar zu machen, sollen keine Entwicklerkapazitäten beim Auftragnehmer nötig sein, sondern die im Standard vorhandenen Konfigurations- und Customizingmöglichkeiten ausreichen. Neben der DB Fernverkehr AG wird potenziell auch die DB Systel GmbH Nutzerin der Lösung sein bzw. die Lösung im Deutsche Bahn Konzern vermarkten.

Interne Kennung: 3c921047-d9bd-4117-9df6-a24f8e4d7d3f

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbekannt

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Kriterium:

Art: Eignung zur Berufsausübung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/subproject/47fc2ad8-0953-416a-85e5-9dbb32926906/suitabilitycriteria>

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/subproject/47fc2ad8-0953-416a-85e5-9dbb32926906/suitabilitycriteria>

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Auswahlkriteriums: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/subproject/47fc2ad8-0953-416a-85e5-9dbb32926906/suitabilitycriteria>

Anwendung dieses Kriteriums: Verwendet

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 1

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 6
Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 55

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Leistungsbewertung gemäß Kriterienkatalog (fachliche & vertragliche Zuschlagskriterien)

Beschreibung: Die Leistungskriterien werden in der Ausschreibungsphase definiert.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 45

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 14/02/2025 15:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/d914c83e-0eb6-4e6e-994e-29a58c6a5ff9>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/d914c83e-0eb6-4e6e-994e-29a58c6a5ff9>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 24/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können alle fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: Gemäß § 51 Abs. 2 SektVO, § 16a Abs. 1 VOB/A-EU. Mögliche Hinweise des Auftraggebers in den Vergabeunterlagen sind zu beachten.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Entfällt

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: Die Zahlungsbedingungen gelten gemäß Vergabeunterlagen.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer des Bundes

Informationen über die Überprüfungsfristen: Wenn der Zuschlag bereits wirksam erteilt worden ist, kann dieser nicht mehr vor der Vergabekammer angegriffen werden (§ 168 Abs. 2 Satz 1 GWB). Der Zuschlag darf erst 10 Kalendertage nach Absendung der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung per Fax oder per E-Mail bzw. 15 Kalendertage nach Absendung der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung per Post erteilt werden (§ 134 Abs. 2 GWB). Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt ferner voraus, dass die geltend gemachten Vergabeverstöße innerhalb von 10 Kalendertagen nach Kenntnis bzw. – soweit die Vergabeverstöße aus der Bekanntmachung oder den Vergabeunterlagen erkennbar sind – bis zum Ablauf der Teilnahme- bzw. Angebotsfrist gerügt wurden (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 bis 3 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist ebenfalls unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 4 GWB). Des Weiteren wird auf die in § 135 Abs. 2 GWB genannten Fristen verwiesen.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: DB Fernverkehr AG (Bukr 13)

TED eSender: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: DB Fernverkehr AG (Bukr 13)

Registrierungsnummer: 2ae75dcf-a462-419c-8753-8b96ab91631d

Postanschrift: Europa-Allee 78-84

Stadt: Frankfurt Main

Postleitzahl: 60486

Land, Gliederung (NUTS): Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt (DE712)

Land: Deutschland

Kontaktperson: FE.EA 54

E-Mail: patrick.huth@deutschebahn.com

Telefon: +49 6926515144

Fax: +49 6926520154

Internetadresse: <http://www.deutschebahn.com/bieterportal>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer des Bundes

Registrierungsnummer: 0a9ea480-08e4-4ab6-bf12-d722d0ad54b6

Postanschrift: Kaiser-Friedrich-Straße 16

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53113
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: vk@bundeskartellamt.bund.de
Telefon: +49 22894990
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. **ORG-0003**

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83
Stadt: Bonn
Postleitzahl: 53119
Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Land: Deutschland
E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de
Telefon: +49228996100
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung
:
8fffdcd1-93e2-4897-91bf-91345641848d-01
Hauptgrund für die Änderung
:
Korrektur – Beschaffer

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 6525ed2e-5e18-4a80-9514-e18d63347fcc - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/02/2025 10:42:38 (UTC+01:00)
Mittleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 105547-2025
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 33/2025
Datum der Veröffentlichung: 17/02/2025