

Germany-Frankfurt-on-Main: Customer-loyalty programme

OJ S 191/2023 04/10/2023

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: DB Fernverkehr AG (Bukr 13)

Postal address: Europa-Allee 78-84

Town: Frankfurt Main

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Postal code: 60486

Country: Germany

Contact person: Füllgraf-Olewnik, Roman

E-mail: roman.fuellgraf-olewnik@deutschebahn.com

Internet address(es):

Main address: <http://www.deutschebahn.com/bieterportal>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/24d7c489-5457-4c96-94c7-6526d5b39490>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://bieterportal.noncd.db.de/evergabe.bieter/api/external/deeplink/subproject/24d7c489-5457-4c96-94c7-6526d5b39490>

I.6. Main activity

Railway services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Fullfillment Prämiensortiment und Webshop für das Vorteilsprogramm der DB Fernverkehr AG

Reference number: 2368245

II.1.2. Main CPV code

79342321 Customer-loyalty programme

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Sourcing-Dienstleistungen und Fulfillment-Dienstleistungen von Sachprämien sowie den Aufbau und Betrieb eines Webshops für das Prämiensortiment (inkl. Dienstleisterfremde Prämien) von BahnBonus, dem Kundenbindungsprogramm der DB.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342321 Customer-loyalty programme

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Description of the procurement

Die DB Fernverkehr AG beabsichtigt die Vergabe der Angebots- und Fulfillment-Dienstleistungen für das Prämiensortiment des Kundenbindungsprogramms der Deutschen Bahn AG (BahnBonus). Das BahnBonus Programm richtet sich insbesondere an Reisende in Deutschland sowie im grenznahen Ausland. Betreiberin des BahnBonus Programms ist die DB Fernverkehr AG, eine 100 % Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG.

Die Vergabe durch die DB Fernverkehr AG (nachfolgend „Auftraggeber“) erfolgt mit dem Ziel, einen Dienstleister (nachfolgend „Auftragnehmer“) mit der Gesamtabwicklung ausgewählter Prämien (Waren und Dienstleistungen) (nachfolgend „Artikel“), inklusive der Einbindung von externen Partnern nach Maßgabe des Auftraggebers, mit allen Beratungs-, Fulfillment-, und Monitoring-Dienstleistungen zu beauftragen.

Im Vergabeumfang enthalten sind die Angebotsentwicklung und Bereitstellung von zielgruppenrelevanten Artikeln je nach Briefing durch den Auftraggeber, inklusive Beratung, Sourcing, Datenaufbereitung nach Vorgabe, Lagerhaltung und Sicherstellung der Produktverfügbarkeit sowie sämtliche damit verbundenen Fulfillment-Dienstleistungen inklusive Versand, Kundenkommunikation (z.B. Lieferscheine), Retouren-Management und Monitoring der Versandprozesse.

Alle Mitarbeiter:innen des Bewerbers oder deren Sub-Dienstleister, die später für den Account DB Fernverkehr AG zuständig sind, müssen nachweisen, dass sie über zwei oder mehr Jahre Berufserfahrung in der Betreuung von Bonusprogrammen verfügen und Deutsch in Ton und Schrift mindestens im B2-Level (Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)) beherrschen. Der Auftragnehmer stellt mindestens zwei fachliche Ansprechpartner:innen, die im ständigen Austausch für den Auftraggeber zur Verfügung stehen.

Das Sortiment soll regelmäßig aktualisiert werden. Eine Abrechnung erfolgt monatlich auf Basis der bezogenen Artikel und Fulfillment-Dienstleistungen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zu keinen Mindestabnahmemengen. Für Kosten aufgrund Wareneinkauf und Fulfillment ist eine Vorfinanzierung durch den Auftragnehmer notwendig.

Darüber hinaus muss der Auftragnehmer einen Webshop für das Sortiment einrichten und den dazugehörigen Betrieb sowie die Möglichkeit zur Zuzahlung (Geschäftsmodell) durch den Kunden bei Prämienbestellung gewährleisten. Der Webshop muss über die Prämien des Auftragnehmers hinaus weitere Prämien (wie z.B. Bahnprämien, Spendenprämien, Partnerprämien), die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen, darstellen und ggf. versenden können.

Das Prämienprogramm sticht mit seinem hohen ökologischen Nachhaltigkeitsanspruch hervor und grenzt sich dadurch klar als grünes Prämienprogramm ab. Ziel des Auftraggebers ist es,

ein ausschließlich ökologisch nachhaltiges Prämiensortiment anzubieten. Dies umfasst langfristig neben dem oben erwähnten nachhaltigen Prämienportfolio auch die Verpackung und den Versand der Prämien. Hierbei legt die DB Fernverkehr AG Wert darauf, keine Einbußen hinsichtlich Aktualität und Qualität zu haben. Der Prämienshop zeichnet sich durch die einzigartige Zusammenstellung des Prämienportfolios aus.

Allübergreifend muss das Prämienportfolio attraktiv und innovativ gestaltet sein und qualitativ hochwertige und zielgruppenrelevante Produkte beinhalten. Insgesamt muss die Prämie dem Kunden einen Nutzen und Mehrwert bieten und ihn dabei für das Fahren mit der Deutschen Bahn belohnen.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/09/2024 End: 31/08/2027

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Der Rahmenvertrag kann fünf (5) mal, um jeweils ein (1) Jahr verlängert werden.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

1 Kriterium: Vorlage der ausgefüllten und unterschriebenen Bietereigenerklärung ; Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis (siehe auch Bewerbungsbedingungen Ziffer 19): eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür nicht zulässig; KO, wenn Anhang B4 A_TnW_Bietereigenerklärung nicht oder nicht vollständig ausgefüllt und unterschrieben; ##

2 Kriterium: Vorlage des ausgefüllten und unterschriebenen Dokumentes "Unterauftragnehmerliste"; Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis (siehe auch Bewerbungsbedingungen Ziffer 19): KO, wenn Anlage 9 zu C2.1 B_TnW_Unterauftragnehmerliste nicht oder nicht vollständig ausgefüllt ##

3 Kriterium: Vorlage der ausgefüllten und unterschriebenen Bietergemeinschaftserklärung, sofern dies zutrifft; Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis (siehe auch

Bewerbungsbedingungen Ziffer 19); KO, wenn Anhang B5 A_TnW_
Bietergemeinschaftserklärung nicht oder nicht vollständig ausgefüllt, wenn relevant
##

4 Anforderungskriterium: Vorlagen eines Handelsregistrauszuges nicht älter als 12 Monate;
Art des Kriteriums: KO; eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür nicht zulässig.
Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen ; KO, wenn Kopie des
Handelsregistrauszuges nicht oder nicht vollständig vorgelegt

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

1 Kriterium: Vorlage einer Wirtschaftsauskunft (Creditreform oder vergleichbar) des Bewerbers
nicht älter als 1 Jahr. Mindestvoraussetzung gute Bonität. Art des Kriteriums: KO; eine
Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür nicht zulässig; Bei Bietergemeinschaften
von jedem Mitglied vorzulegen; KO, wenn Kopie der Wirtschaftsauskunft nicht oder nicht
vollständig erfüllt

##

2 Kriterium: "Bankauskunft:

- 1) Bankverbindung/Kontoführung
 - Geschäftsverbindung besteht seit mind. 3 Jahren
 - seit wann besteht die Geschäftsverbindung
- 2) Allgemeine Beurteilung
- 3) Kreditbeurteilung - Fazit positiv
- 4) Fazit des Kreditunternehmens" - Fazit positiv
- 5) Bankauskunft nicht älter als 3 Monate

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis: eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1
SektVO ist hierfür nicht zulässig; Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen;
KO, wenn, Bankauskunft über die Geschäftsbeziehung nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

3 Kriterium: Vorlage des ausgefüllten und unterschriebenen Dokumentes

"Lieferantenselbstauskunft"; Art des Kriteriums: KO; eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1
SektVO ist hierfür nicht zulässig; Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen;
KO, wenn Anhang B_TnW_Lieferantenselbstauskunft nicht oder nicht vollständig vorgelegt

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Bietergemeinschaften geben an, welches Leistung welches Mitglied der Bietergemeinschaft
ausführen wird. Es ist der Eignungsnachweis von dem Mitglied der Bietergemeinschaft
vorzulegen, welches die vertraglich festgelegte Leistung ausführen wird, soweit nachfolgend
nicht anders angegeben.

1 Information: "Umfassende Vorstellung des Unternehmens mit Schwerpunktbezug zur
Vergabe und Leistungsspektrum (Leistungsportfolio)."; Art des Kriteriums: Information; Bei
Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen; Darstellung (2 DIN A 4 - Seiten,
Schriftgröße 12); Information

##

2 Information: Angaben zur Unternehmens-Struktur und Sitz der Hauptstandorte sowie
angebundene Dienstleister des Bewerbers, insbesondere Versand- und Fulfillment-
Dienstleister;

Art des Kriteriums: Information; Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen;
Darstellung (2 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); Information

##

3 Kriterium: "Der Bewerber erklärt, dass seine IT-Infrastruktur, hinsichtlich Datenschutzes und Datensicherheit, über die letzten 2 Jahre folgende Punkte erfüllt:

- 1) Architekturbild der IT-Systemlandschaft des Webshops
- 2) Cyber-Security Maßnahmen (mindestens Penetrationstests, Firewalls, Malwareanalyse, Security by Design, Architektur Testing, Technische Audits, Security Assessments)
- 3) Update- / Patchzyklen und IT-Verfahren zur Bereitstellung von Updates / Patches / Upgrades
mindestens 2x jährlich
- 4) Betriebsorganisation (mindestens Betriebsführung, Mitarbeiter, Funktion, fachl. Qualifikation, Erreichbarkeit)
- 5) die sichere und verschlüsselte Übertragung von Kunden- und Prämiendaten entsprechend den aktuellen, gesetzlichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben und Richtlinien wird erfüllt
- 6) Datensicherung und -wiederherstellung "

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (6 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

4 Kriterium: "Erklärung / Nachweis, dass der Bewerber in den letzten fünf (5) Jahren mindestens drei (3) Jahre Erfahrungen mit der Einführung und dem Betrieb zweier Prämien-Webshops inkl. aller relevanten (Stand der Technik / State of the Art) Onlineshop-Funktionalitäten (z.B. Warenkorbfunktion, Kundenkonto, Prämiendarstellung, Zahlungsabwicklung mit programmeigenen Prämienpunkte und auch Zuzahlung...) hat. Beschreibung der Referenzkunden beinhaltet folgende Angaben:

- 1) Kunde / Branche / Standort / Land (Anonymisierung des Kunden möglich).
- 2) Nennung der SaaS-Software (Webshop) inkl. Versionsstand + Hersteller für den Prämienshop.
- 3) Datum Markteinführung SaaS-Software.
- 4) Startdatum Einsatz der SaaS-Software beim Bewerber für externe Kunden.
- 5) Verfahren zur Migration von Daten nennen + Quantität pro Zeiteinheit."

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (8 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

5 Kriterium: "Der Bewerber weist nach, dass er mindestens einen Webshop mit Prämienabwicklung inkl. Versand betreibt:

- 1) Anzahl gleichzeitiger Webshopbesucher:innen pro Stunde: mindestens 50.000.
- 2) Anzahl gleichzeitiger Bestellungen im Prämienshop pro Stunde: 2.000.
- 3) Anzahl der dargestellten Prämien im Webshop: 300."

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (1 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

6 Kriterium: "Der Bewerber weist nach, dass er mindestens ein Kundenbindungsprogramm in den letzten zwei (2) betreibt:

Kundeneigene Prämien (z.B. DB-Freifahrten) müssen vom Bewerber im Webshop integriert und gehostet werden.

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (1 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

7 Kriterium: "Der Bewerber weist nach, dass er mindestens ein Kundenbindungsprogramm in den letzten zwei (2) betreibt:

in dem er mindestens 100.000 Sachprämien von 300 unterschiedlichen Sachprämien pro Jahr, unabhängig vom durchschnittlichen Tagesvolumen, beschafft hat.

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (1 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür nicht zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

8 Anforderungskriterium: "Der Bewerber weist nach, dass er mindestens ein Kundenbindungsprogramm in den letzten zwei (2) betreibt:

Mit der Auftragserfüllung

- 1) Lagerung
- 2) Fulfillment
- 3) Versand
- 4) Retourenabwicklung
- 5) Webshop mit Zahlungsabwicklung"

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (1 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen; Darstellung (1 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

##

9 Kriterium: "Der Bewerber weist nach, dass er in den letzten zwei (2) Jahren ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) betreibt:

1) verfügt über ein eingeführtes Qualitätsmanagement-System (QMS entsprechend ISO 9001: 2008 oder neuer. Entsprechende Prozesse sind vorhanden, dokumentiert und implementiert. Der Bewerber weist das Vorhandensein eines eigenen, durch Dritte (bspw. Zertifizierungsstelle) zertifizierten Qualitätsmanagement-Systems entsprechend ISO 9001: 2008 oder neuer durch Vorlage des Zertifikats nach.

2) oder aber der Bewerber legt alternativ dazu eine unterschriebene Eigenerklärung vor, in der er versichert, dass seine dokumentierten und implementierten Prozesse den Anforderungen eines QMS entsprechen und dass sein QMS dem eines Qualitätsmanagement-Systems gemäß ISO 9001:2008 oder neuer entspricht. Zusätzlich belegt er dies durch eine aussagekräftige Darstellung bzw. Beschreibung seiner Prozesse."

Art des Kriteriums: KO; Zu erbringender Nachweis; Eigenerklärung des Bewerbers (4 DIN A 4 - Seiten, Schriftgröße 12); Bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied vorzulegen; eine Eignungsleihe nach § 47 Abs. 1 SektVO ist hierfür nicht zulässig; KO, wenn nicht oder nicht vollständig erfüllt

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 30/10/2023 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

Date: 14/11/2023

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 30/04/2024

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Wir weisen darauf hin, dass die VO (EU) 2022/576 zur Änderung der VO (EU) Nr. 833/2014 Anwendung findet und Unternehmen, die den Sanktionsmaßnahmen in Art. 5k der VO (EU) 2022/576 unterfallen, aus dem Vergabeverfahren ausgeschlossen werden.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemomblerstr. 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

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.

VI.5. Date of dispatch of this notice

29/09/2023