

Leistungsbeschreibung

Vergabetitel:	Rahmenvereinbarung für Reisedienstleistungen
Vergabe-Nr.:	DRK-2026-006

1. Beschaffungsziel

Ziel der Beschaffung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung zur Sicherstellung effizienter, wirtschaftlicher Reisebüroleistungen für die nationale und internationale Arbeit des DRK-Generalsekretariats (DRK-GS) als Geschäftsstelle des DRK-Bundesverbandes.

Die Leistungen umfassen die vollständige Organisation, Buchung und Abwicklung von Geschäftsreisen (Flug-, Bahn-, Hotel- und sonstige Reiseleistungen) für Mitarbeitende des DRK-GS im In- und Ausland. Dabei sind insbesondere Wirtschaftlichkeit, Verfügbarkeit, Flexibilität sowie eine zuverlässige Unterstützung auch bei kurzfristigen und komplexen Reiseanfragen sicherzustellen.

2. Hintergrundinformationen

2.1. Selbstdarstellung des Roten Kreuzes

Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung ist mit 191 Nationalen Gesellschaften die größte humanitäre Hilfsorganisation der Welt. Das Deutsche Rote Kreuz ist Teil dieser weltweiten Gemeinschaft, die seit über 150 Jahren umfassend Hilfe leistet für Menschen in Konfliktsituationen, bei Katastrophen und in gesundheitlichen oder sozialen Notlagen - allein nach dem Maß der Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein. Unsere Idee wird weltweit von über 100 Mio. freiwilligen Helfern und Mitgliedern getragen. Allein in Deutschland engagieren sich ca. 2,5 Mio. Mitglieder. Das DRK als nationale Rotkreuz-Gesellschaft und Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege bekennt sich zu den sieben Rotkreuzgrundsätzen:

- Menschlichkeit
- Unparteilichkeit
- Neutralität
- Unabhängigkeit
- Freiwilligkeit
- Einheit
- Universalität

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.drk.de/das-drk/>

2.2. Arbeitsbereiche und föderale Struktur des DRK

Das Deutsche Rote Kreuz ist föderal aufgebaut. Es besteht aus dem Bundesverband (DRK-Generalsekretariat) und seinen Mitgliedsverbänden (19 Landesverbände und der Verband der

Schwesternschaften vom DRK) sowie deren Mitgliedsverbänden (453 Kreisverbände und 31 Schwesternschaften).

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das DRK umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem:

- Gesundheitlicher Bevölkerungsschutz
- Verbreitung der Regeln des humanitären Völkerrechts
- Gesundheitsdienste, inkl. Blutspendedienste
- Altenhilfe, inkl. Pflege und Besuchsdienst
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
- Suchdienst
- Jugendrotkreuz

Internationale Aufgaben: Das DRK ist auch international operativ im Bereich der humanitären Hilfe tätig – sowohl in akuten Notsituationen (Katastrophenhilfe) als auch in der langfristigen Entwicklungszusammenarbeit. Derzeit arbeitet das DRK in ca. 50 Ländern in Afrika, Asien, Nahost und Lateinamerika. Schwerpunkte der Hilfsprojekte im Ausland sind:

- Katastrophenhilfe und -vorsorge
- Trinkwasserversorgung
- Basisgesundheitsdienste
- Kampf gegen Epidemien
- Armutsbekämpfung
- Rehabilitation und Wiederaufbau

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.drk.de/hilfe-weltweit/>

2.3. Positionierung des DRK in der Öffentlichkeit

Das DRK zählt zu den bekanntesten Hilfsorganisationen Deutschlands, nicht zuletzt aufgrund seiner Präsenz in der Gesellschaft als Mitgliederorganisation. Über fünf Prozent der deutschen Bevölkerung steht in unmittelbarer Verbindung zum DRK:

- ca. 470.000 ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 217.000 hauptamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 2,5 Mio. Fördermitglieder
- ca. 1,5 Mio. Blutspender/-innen jährlich

Aufgrund seiner langen Geschichte in Deutschland und den breit gefächerten Einsatzgebieten genießt das DRK die Aufmerksamkeit und das Vertrauen vieler deutscher Spender. Das DRK wird durch die vielen ehrenamtlichen Helfer und Mitglieder getragen. Der Stolz der mit dem DRK verbundenen Menschen soll andere inspirieren, ebenfalls Teil der Rotkreuz-Community zu werden – ob als aktiver Spender, Gelegenheitsspende, Newsletter Abonnent oder Follower der Social Media Kanäle. Neben nationalen Aufgaben wird das DRK vor allem im Bereich der internationalen Katastrophenhilfe von der Öffentlichkeit wahrgenommen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite unter <https://www.drk.de/>

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Rahmenbedingungen

Die Leistungserbringung soll auf Basis eines Vertrages mit festen Servicepauschalen erfolgen. Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre mit der Option auf zweimalige Verlängerung um jeweils ein weiteres Jahr.

Ziel ist die Sicherstellung eines standardisierten, transparenten und effizienten Reiseprozessmanagements unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen einer international tätigen Hilfsorganisation.

3.2. Allgemeine Angaben

Zur Einordnung des zu erwartenden Leistungsumfangs werden nachfolgend die im Rahmen der bisherigen externen Beauftragung eines Dienstleisters in den letzten drei Geschäftsjahren angefallenen Fallzahlen für Flug-, Bahn-, Hotel- und sonstige Reiseleistungen dargestellt. Diese Angaben dienen ausschließlich der Orientierung für die Kalkulation der Bieter und stellen keine verbindlichen Abnahmemengen dar.

	2023	2024	2025
Buchungen über Reisebüro: Umsatz (brutto) in TEUR	705,4	545,8	576,9
Transaktionen	1666	1178	913

Darin enthalten sind:

	2023	2024	2025
Flug – Umsatz (brutto) in TEUR	682,9	529,9	555,0
Flug – Flugtickets	1643	1165	898
Bahn – Umsatz (brutto) in TEUR	22,5	15,9	1,0
Bahn - Transaktionen	23	13	5

3.3. Buchung und Serviceleistung

Der Auftragnehmer vermittelt dem DRK Flugreisen im bzw. in das In- und Ausland. Das Leistungsspektrum umfasst die Beschaffung und Abrechnung von Tickets und die damit verbundenen Serviceleistungen für Angestellte des DRK mit Dienstsitz in Berlin. Insbesondere bei Interkontinental- und Mehrstationenflugreisen wird eine ausführliche Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erwartet. Die Buchung sowie etwaige Umbuchungen und Stornierungen von Reiseleistungen erfolgen auf Grundlage der Vorgaben und Anweisungen der Mitarbeitenden des Generalsekretariats

Grundlage für Dienstreisen der DRK-Mitarbeiterinnen und -mitarbeiter ist das Reisekostenrecht des Bundes, insbesondere das Bundesreisekostengesetz (BRKG), einschließlich der dazu ergangenen Verwaltungsvorschriften (BRKGVwV) und die Auslandsreisekostenverordnung (ARV).

Bei Buchungen ermittelt der Auftragnehmer auf der Grundlage des DRK-Dienstreiseantrags das jeweils günstigste Produkt und bietet dies dem DRK an. Der Auftragnehmer hat sich zu diesem Zweck einer jeweils aktuellen Qualitätsstandards genügenden Softwareausstattung zu bedienen. Geltende Firmenabkommen des DRK sind bei den Buchungen zu berücksichtigen; diese sind vorrangig mit den entsprechenden Gesellschaften abzuwickeln.

Es gilt eine Best-Price-Garantie zum Zeitpunkt der Buchung, wobei die Wirtschaftlichkeit der angebotenen Reiseleistungen durch den Nachweis einer dokumentierten Marktpreisermittlung auf Basis von mindestens drei eingeholten Vergleichsangeboten sicherzustellen ist.

In den Leistungsumfang sind Buchungen aller Fluggesellschaften einzubeziehen, einschließlich Low-Cost-Carrier wie Ryanair, EasyJet und vergleichbare Anbieter.

Derzeit bestehen Firmenabkommen mit Turkish Airline (Corporate Club), Air France/KLM (bluebiz) und Lufthansa (PartnerPlusBenefit).

Grundsätzlich gelten für die Reisequalität folgende Vorgaben:

Flug unter 6 Stunden: Economy

Flug ab 6 Stunden: Economy/Business

Zwischenaufenthaltszeiten zählen nicht als Flugzeiten.

Die Zustellung elektronischer Reiseunterlagen erfolgt via Mail, jene ausnahmsweise erforderlicher papiermäßiger Reisedokumente durch postalische Zusendung oder Hinterlegung am Flughafen bei einem Büro des Auftragnehmers. Die kurzfristige Zustellung von Reiseunterlagen in Eilfällen ist sicherzustellen.

3.4. Betreuung

Für die Betreuung der DRK-Mitarbeiterinnen und –mitarbeiter ist vom Auftragnehmer qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen. Erwartet wird der Einsatz mindestens eines/zentralen deutschsprachigen und englischsprachigen Ansprechpartners/in (Muttersprachniveau) bzw. eines entsprechenden festen Teams.

Die Bestellung der Reisen erfolgt über Formblätter und/oder ein Onlinebuchungstool, die von DRK und Auftragnehmer nach Auftragserteilung gemeinsam abgestimmt werden.

3.5. Visa-Service

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Bedarf bei der Beantragung erforderlicher Visa sowie weiterer Einreise- und Aufenthaltsdokumente für internationale Reisen. Dies umfasst insbesondere die Beratung zu länderspezifischen Einreisebestimmungen, die Zusammenstellung der erforderlichen Unterlagen, die Koordination der Antragstellung sowie – sofern erforderlich – die Vermittlung entsprechender Visa-Dienstleistungen. Die Leistung ist fristgerecht und unter Berücksichtigung der jeweiligen Einreise- und Bearbeitungszeiten der zuständigen Behörden zu erbringen

3.6. Zahlungsabwicklung

Hinsichtlich der Zahlungsabwicklung ist zu beachten, dass das DRK eine Firmenkreditkarte von Lufthansa-AirPlus benutzt. Bei Belastungen/Gutschriften wird für jeden Vorgang die Angabe der bei der Bestellung vom Reisenden zu erfragenden Kontierung (Kostenstelle, Projekt) benötigt, die in Abhängigkeit vom Reisezweck variiert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anlässlich von Dienstreisen gutgeschriebenen Meilen müssen für Dienstreisen verwandt werden. Das Zahlungsziel beträgt 30 Tage.

3.7. Reporting

Der Auftragnehmer führt ein laufendes Reporting von Bestellungs- und Abwicklungsvorgängen durch.

Folgende Daten und Angaben sind zu erfassen:

Neben dem Standardreporting zu Umsätzen, Durchschnittspreisen, Top-Airlines und Top-Destinations sollte monatlich mindestens quartalsweises eine Auswertung zu den tatsächlich vermittelten Flugpreisen erstellt werden:

- Reisender,
- Flugroute,
- CO2-Emission
- Reisedatum,
- Ticketnummer,
- Listenpreis,
- tatsächlicher Flugpreis,
- Einsparung ggü. Listenpreis,
- lost Opportunities

3.8. Erreichbarkeit

Auf Grund der weltweiten Tätigkeit muss eine Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail von 24 Stunden 7 Tage die Woche gewährleistet sein.

4. **Schlussbestimmungen**

4.1. Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Nach Auftragserteilung ist zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) zu vereinbaren. Ein Muster liegt den Vergabeunterlagen bei.