

103222-2024 - Wettbewerb

**Deutschland – Call-Center – Unterstützung der telefonischen und schriftlichen
Kundenkommunikation im Inbound mit vertrieblicher Ausrichtung
OJ S 35/2024 19/02/2024
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Soluvia Energy Services GmbH

E-Mail: einkauf-100@mvv.de

Tätigkeit des Auftraggebers: Erzeugung, Fortleitung oder Abgabe von Gas oder Wärme

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Unterstützung der telefonischen und schriftlichen Kundenkommunikation im Inbound mit vertrieblicher Ausrichtung

Beschreibung: Die Soluvia Energy Services GmbH (im Folgenden "SES" genannt) möchte externe Dienstleistungen zur telefonischen und schriftlichen Kundenkommunikation (Callcenter, Kundenservice Center) beschaffen. Die SES arbeitet als Dienstleister für Vertriebs- und Netzmandanten im MVV Konzern (MVV Energie AG (MVV), Energieversorgung Offenbach (EVO) und Stadtwerke Kiel (SWK)). Sie betreut dabei ca. 1,8 Mio. Verträge mit Privat- und Geschäftskunden.

Kennung des Verfahrens: fa7532fe-981b-4ae4-8ca3-e750823d6a89

Interne Kennung: 3551

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

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Offenbach am Main, Kreisfreie Stadt (DE713)

Land: Deutschland

Ort im betreffenden Land

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 800 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXRAYR4YRLB Die Vergabeunterlagen enthalten zum Teil Informationen und Daten, die der Vertraulichkeit unterliegen. Sie können daher nicht frei zugänglich bereitgestellt werden. Zusammen mit Abgabe des Teilnahmeantrags ist eine Verschwiegenheitserklärung abzugeben.

Rechtsgrundlage:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Unterstützung der telefonischen und schriftlichen Kundenkommunikation im Inbound mit vertrieblicher Ausrichtung

Beschreibung: Es handelt sich bei dieser Ausschreibung um eine Mitarbeit zumeist im 1st level der Kundenbetreuung - d.h. Annahme von Calls und die Bearbeitung von schriftlichen Vorgängen, die nicht durch die eigene Kundenbetreuung abgedeckt werden (extern zu vergebendes Gesamtvolumen ca. 115.000 Vorgänge /Jahr). Der Schwerpunkt liegt auf der telefonischen Kundenbetreuung, die mit Schriftbearbeitung aufgefüllt werden kann.

Einsatzzeiten Mo-Fr 8 -18:00 Uhr, Normale Sonntags- und bundesweite Feiertagsregelung. Zu berücksichtigen ist, dass der Fronleichnam in Kiel kein Feiertag ist (Urteil BVerwG 6 CN 1.13).

II.1.6

Interne Kennung: 3551

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Offenbach am Main, Kreisfreie Stadt (DE713)

Land: Deutschland

Ort im betreffenden Land

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Vertrag kann nach der ersten Vertragslaufzeit bis 30.09.2026 bis zu vier Mal um jeweils ein Jahr verlängert werden, sobald beide Vertragsnehmer dieser zustimmen. Eine Preisanpassung ist möglich. Der Gesamtbetrag unter II.1.5 geht von einer viermaligen Verlängerung zu konstanten Preisen aus.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

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

Bezeichnung: 1. Eignung zur Berufsausübung

Beschreibung des Eignungskriteriums: 1. Auszug aus dem Handelsregister oder dem vergleichbaren Register des Heimatlandes des Bewerbers (max.6 Monate alt) 2. Kopie der aktuellen Betriebshaftpflichtversicherung (max. 6 Monate alt). 3. Nachweis, dass bei der Bildung von Bieter-/Arbeitsgemeinschaften eine Erklärung der gesamtschuldnerischen Haftung besteht (nur bei Bildung von Bieter-/ Arbeitsgemeinschaften) 4. Nachweis, dass keine

Steuer- oder Abgabeschulden vorliegen (z. B. Unbedenklichkeitsbescheinigungen des Finanzamtes). 5. (Selbst-)Erklärung, a. dass keine Ausschlussgründe nach §123 GWB vorliegen. b. über die ordnungsgemäße Abführung von Beiträgen an die Sozialversicherungsträger. c. dass keine Insolvenz oder Liquidation beantragt oder eröffnet ist oder für die Mitglieder der Bietergemeinschaft beantragt oder eröffnet ist d. dass alle Angaben in der Bewerbung wahrheitsgemäß erfolgt sind. Ein Ausschlussgrund ist auch die vorsätzliche Abgabe von unzutreffenden Erklärungen in Bezug auf Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit im Vergabeverfahren. Es gilt deutsches Recht. Fehlende Nachweise oder Erklärungen können zum Ausschluss des Bewerbers führen. Der AG behält sich vor, fehlende Nachweise nachzufordern.

Kriterium:

Art: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: 2. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Eignungskriteriums: Auflistung und kurze Beschreibung der

Eignungskriterien: Auflistung der erbrachten Leistungen und der diesbezügliche Umsatz (Geschäftsberichte) des Unternehmens in den letzten 2 abgeschlossenen Geschäftsjahren, sofern es sich hierbei um Leistungen handelt, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind. Gemeinsam mit anderen Unternehmen ausgeführte Leistungen sind einzubeziehen. Ein Ausschlussgrund ist auch die vorsätzliche Abgabe von unzutreffenden Erklärungen in Bezug auf Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit im Vergabeverfahren. Es gilt deutsches Recht. Fehlende Nachweise oder Erklärungen können zum Ausschluss des Bewerbers führen. Der AG behält sich vor, fehlende Nachweise nachzufordern.

Kriterium:

Art: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Bezeichnung: 3. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Beschreibung des Eignungskriteriums: Auflistung und kurze Beschreibung der

Eignungskriterien: 1. Angabe von Referenzkunden: Mindestens zwei Referenzen mit einem Energieversorgungsunternehmen, einer Bank, einer Versicherung oder anderen ähnlichen Privatkunden-Geschäften, im unter II.1.4 genannten Leistungsbereich, davon mindestens eine auch inklusive der Bearbeitung von schriftlichen Kundenkontakten. Diese müssen die folgenden Kriterien vollständig erfüllen: a. mind. 15 Mitarbeiter im Einsatz für den Kunden b. mindestens 3 Jahre absolvierte Vertragslaufzeit c. (Vertragsende) nicht länger als 2 Jahre zurückliegend d. ISU-Erfahrungen/Energiewirtschaft sind gewünscht aber kein Muss e. Rahmendaten (Anzahl eingesetzter Mitarbeiter, Art der übernommenen Aufgaben, Vertragsstart, Vertragsende bzw. Laufzeit) und Ansprechpartner mit Kontaktdaten inkl. Telefonnummer für die Nachfrage müssen angegeben sein 2. Eigenerklärung: Die eingesetzten Mitarbeiter müssen der deutschen Sprache in Wort und Schrift mächtig sein und sich einwandfrei und dialektfrei gegenüber Kunden und Ansprechpartnern des Auftraggebers artikulieren können. D.h. sie sind in der Lage, mit den vorgenannten Personengruppen Alltagskommunikation zu betreiben, können Sachverhalte um das Aufgabengebiet vollständig und verständlich erklären und alle diesbezüglichen Fragen eigenständig beantworten. 3. Eigenerklärung: Erklärung darüber, dem Auftraggeber im Auftragsfalle eine Freigabe zu geben, alle Gespräche (rechtskonform) aufzuzeichnen und komplett auszuwerten. Es ist ferner zu erklären, dass die benötigten Vereinbarungen mit dem Betriebsrat des Auftragnehmers getroffen sind oder vor Beauftragung getroffen werden. 4. Vorlage eines Kurzprofils für den vorgesehenen Projektleiter. Mindestanforderungen: Der Projektleiter übt seine vorgesehene Rolle bereits mind. 2 Jahre in seiner jetzigen Funktion aus, Erfahrungen im

EVU-Umfeld sind dabei wünschenswert. Das Aufgabengebiet des Projektleiters ist zu beschreiben. Der Projektleiter soll ausschließlich im Projekt des Auftraggebers eingesetzt werden. 5. Eigenerklärung: Akzeptanz einer vertraglich vereinbarten Malus-Regelung ist notwendig. Bitte um Bestätigung, diese generell zu akzeptieren. Den Ausschreibungsunterlagen wird ein Vorschlag zur Malus-Regelung beiliegen. Änderungsvorschläge daran oder die Diskussion von Alternativen werden im Rahmen der Rahmenvertragsverhandlungen möglich sein. Ein Ausschlussgrund ist auch die vorsätzliche Abgabe von unzutreffenden Erklärungen in Bezug auf Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit im Vergabeverfahren. Es gilt deutsches Recht. Fehlende Nachweise oder Erklärungen können zum Ausschluss des Bewerbers führen. Der AG behält sich vor, fehlende Nachweise nachzufordern.

Kriterium:

Art: Sonstiges

Bezeichnung: 4. Objektive Teilnahmeregeln und -kriterien

Beschreibung des Eignungskriteriums: Auflistung und kurze Beschreibung der Regeln und

Kriterien: (Selbst-)Erklärung oder Nachweis, dass sich Ihr Unternehmen zu den Prinzipien des UN Global Compact bekennt. Ein Ausschlussgrund ist auch die vorsätzliche Abgabe von unzutreffenden Erklärungen in Bezug auf Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit im Vergabeverfahren. Es gilt deutsches Recht. Fehlende Nachweise oder Erklärungen können zum Ausschluss des Bewerbers führen. Der AG behält sich vor, fehlende Nachweise nachzufordern.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: niedrigster Angebotspreis

Beschreibung: Der Preis ist nicht das einzige Zuschlagskriterium; alle Kriterien sind nur in den Beschaffungsunterlagen aufgeführt

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 06/03/2024 00:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://vergabeportal-bw.de/Satellite/notice/CXRAYR4YRLB/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://vergabeportal-bw.de/Satellite/notice/CXRAYR4YRLB>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://vergabeportal-bw.de/Satellite/notice/CXRAYR4YRLB>

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: 19/03/2024 23:59:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Der Auftraggeber kann den Bewerber oder Bieter unter Einhaltung der Grundsätze der Transparenz und der Gleichbehandlung auffordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen, insbesondere Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen oder sonstige Nachweise, nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren, oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen. Der Auftraggeber ist berechtigt, in der Auftragsbekanntmachung oder den Vergabeunterlagen festzulegen, dass er keine Unterlagen nachfordern wird.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Siehe Eignung zur Berufsausübung.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Siehe wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit.

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Schleswig Holstein

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gemäß § 160 Abs. 3 Satz 1 GWB ist ein Nachprüfungsantrag unzulässig, soweit - der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, - Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, - mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Soluvia Energy Services GmbH

TED eSender: Beschaffungsamt des BMI

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: Soluvia Energy Services GmbH

Registrierungsnummer: DE 321665348
Postanschrift: Andréstr. 71
Stadt: Offenbach
Postleitzahl: 63067
Land, Gliederung (NUTS): Offenbach am Main, Kreisfreie Stadt (DE713)
Land: Deutschland
Kontaktperson: Zentraleinkauf KL.E, Thomas Stuck
E-Mail: einkauf-100@mvv.de
Telefon: 0621 290 2753
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Schleswig Holstein
Registrierungsnummer: 0
Postanschrift: Düsternbrooker Weg 94
Stadt: Kiel
Postleitzahl: 24105
Land, Gliederung (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@wimi.landsh.de
Telefon: +49 431 988-4542
Fax: +49 431 988-4702
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

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

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 3a171712-9e80-437f-823d-7ff0ffcc7231 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 16/02/2024 10:55:04 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 103222-2024
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 35/2024

