

Deutschland-München: Dienstleistungen im Energiebereich

OJ S 154/2023 11/08/2023

**Auftragsbekanntmachung – Sektoren
Dienstleistungen**

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

Abschnitt I: Auftraggeber

I.1. Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: SWM Kundenservice GmbH

Postanschrift: Emmy-Noether-Straße 2

Ort: München

NUTS-Code: DE212 München, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 80287

Land: Deutschland

E-Mail: Haberfellner.Hans-Joachim@swm.de

Telefon: +49 8923614760

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: www.swm.de

Adresse des Beschafferprofils: <https://www.swm.de/einkauf/bekanntmachungen>

I.3. Kommunikation

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten

Zugang gebührenfrei zur Verfügung unter: <https://www.swm.de/einkauf/bekanntmachungen>

Weitere Auskünfte erteilen/erteilt die oben genannten Kontaktstellen

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen elektronisch via: <https://www.swm.de/einkauf/bekanntmachungen>

I.6. Haupttätigkeit(en)

Strom

Abschnitt II: Gegenstand

II.1. Umfang der Beschaffung

II.1.1. Bezeichnung des Auftrags

Frontoffice Geschäftsprozesssupport

Referenznummer der Bekanntmachung: SV-HHA-230712-003

II.1.2. CPV-Code Hauptteil

71314000 Dienstleistungen im Energiebereich

II.1.3. Art des Auftrags

Dienstleistungen

II.1.4. Kurze Beschreibung

Frontoffice Geschäftsprozesssupport

II.1.5. Geschätzter Gesamtwert

II.1.6. Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

II.2. Beschreibung

II.2.3. Erfüllungsort

NUTS-Code: DE212 München, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Beschreibung der Beschaffung

Eigenständiger Betrieb Frontoffice:

- Klärung von SWM-internen, fachlichen Fragen mit Bezug zu den IT-Systemen des Bereiches Service Privatkunden

- Ticketerfassung: Anlage, Klassifizierung, Disposition von fachlichen Anwenderanfragen

- Ticketbearbeitung: fallabschließende Lösung von bestimmten Ticketklassen

- Preventive Maintenance: Überwachung von Systemen und deren Schnittstellen, Hintergrundläufen, Marktkommunikation

- Fachliche Massenbearbeitungen und -bereinigungen

- Servicezeiten: Montag bis Donnerstag 7:00 - 17:00, Freitag 7:00 - 15:00

- Leistungskennzahlen:

- * Durchschnittliche Reaktionszeit < 7,5 Min pro Anfrage

- * Quote der Reaktionszeit von < 15 Min größer als 98%

- * Erstlösequote > 95%

Sonstige besondere Bedingungen für die Auftragsausführung :

- Gute und fundierte Kenntnisse im SAP IS-U, in den energiewirtschaftlichen Prozessen, in der Marktkommunikation sowie in den gängigen Satellitensystemen für alle drei Marktpartnerrollen (Energielieferant, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber)

- Die Projektkommunikation erfolgt in Deutsch

- Einhalten der Vorgaben aus ITIL

II.2.5. Zuschlagskriterien

Die nachstehenden Kriterien

Preis

II.2.6. Geschätzter Wert

II.2.7. Laufzeit des Vertrags, der Rahmenvereinbarung oder des dynamischen Beschaffungssystems

Beginn: 01/12/2023 Ende: 30/11/2027

Dieser Auftrag kann verlängert werden: ja

Beschreibung der Verlängerungen:

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Laufzeit des Vertrages durch einseitige schriftliche Erklärung zweimal um jeweils zwei Jahre, das heißt bis zum 30.11.2029 beziehungsweise maximal 30.11.2031 zu verlängern (Verlängerungsoption).

II.2.9. Angabe zur Beschränkung der Zahl der Bewerber, die zur Angebotsabgabe bzw. Teilnahme aufgefordert werden

Höchstzahl: 5 Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:

Die Auswahl der Bewerber für die Aufforderung zur Angebotsabgabe erfolgt über eine Prüfung und Bewertung der mit dem Teilnahmeantrag eingereichten Eignungsnachweise im Bezug zu den in Ziffer III.1 vorgegebenen Eignungskriterien (= Eignungsprüfung).

Voraussetzung für die Berücksichtigung eines Teilnahmeantrages ist dessen fristgerechte Einreichung, die Vollständigkeit der Eignungsnachweise sowie die Einhaltung von etwaigen

Mindestanforderungen. Es werden nur die Bewerber zur Angebotsabgabe ausgewählt, welche nach dem Ergebnis der Eignungsprüfung über eine ausreichende Fachkunde und Leistungsfähigkeit (Eignung) verfügen und daher die notwendige Sicherheit für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen bieten.

II.2.10. Angaben über Varianten/Alternativangebote

Varianten/Alternativangebote sind zulässig: nein

II.2.11. Angaben zu Optionen

Optionen: nein

II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

II.2.14. Zusätzliche Angaben

Abschnitt III: Rechtliche, wirtschaftliche, finanzielle und technische Angaben

III.1. Teilnahmebedingungen

III.1.1. Befähigung zur Berufsausübung einschließlich Auflagen hinsichtlich der Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister

Auflistung und kurze Beschreibung der Bedingungen:

(1) Erklärung des Unternehmens, dass die gewerberechtlichen Voraussetzungen für die Ausführung der ausgeschriebenen Leistung erfüllt sind.

(2) Angabe über eine Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister des Sitzes oder Wohnsitzes des Unternehmens.

(3) Erklärung des Unternehmens, dass die gesetzliche Verpflichtung zur Zahlung der Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung ordnungsgemäß erfüllt ist.

(4) Erklärung des Unternehmens, ob das Unternehmen Mitglied bei der Berufsgenossenschaft ist und die Verpflichtung zur Zahlung der Beiträge an die Berufsgenossenschaft/gesetzliche Unfallversicherung ordnungsgemäß erfüllt ist.

(5) Erklärung des Unternehmens, dass keine schwere Verfehlung vorliegt, welche die Zuverlässigkeit als Bewerber in Frage stellt.

Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscher angefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

III.1.2. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

(6) Erklärung des Unternehmens, dass keine Ausschlussgründe nach §§ 123 und 124 GWB vorliegen

(7) Erklärung des Unternehmens, dass über dessen Vermögen kein Insolvenzverfahren oder vergleichbar gesetzliches Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder der Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist.

(8) Erklärung des Unternehmens, dass sich das Unternehmen nicht in Liquidation befindet.

(9) Gesamtumsatz des Unternehmens in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, unter Einschluss des Anteils bei gemeinsam mit anderen Unternehmen ausgeführten Aufträgen.

(10) Umsatzanteile des Unternehmens in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind, unter Einschluss des Anteils bei gemeinsam mit anderen Unternehmen ausgeführten Aufträgen.

Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscherangefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

III.1.3. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

11.Referenzen über die abgeschlossene (= fertiggestellte) Ausführung von Leistungen, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind und deren Fertigstellungszeitpunkt (= Abnahme) im aktuellen Jahr, vor dem Zeitpunkt der Bekanntmachung, oder in den letzten 5 vorhergehenden Kalenderjahren liegt. Zu den Referenzen sind folgende Angaben erforderlich:

Auftraggeber, Ansprechpartner des AG mit Telefonnummer

und E-Mail-Adresse, Ort der Ausführung, Vertragsverhältnis, Beschreibung mit Art und Umfang der erbrachten Leistung, Ausführungszeitraum und Auftragswert (netto) pro Jahr.

12.Personelle Ausstattung: Zahl der im Unternehmen in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren jahresdurchschnittlich beschäftigten Arbeitskräfte, gegliedert nach Qualifikationen (Ausbildung, Fachrichtung)mit extra ausgewiesenem technischen Leitungspersonal.

13.Nennung und Nachweis für den Fall der Eignungsleihe durch die Kapazitäten anderer Unternehmen. Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscherangefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

Möglicherweise geforderte Mindeststandards:

Spezielle Anforderungen an Referenzen:

mindestens 3 Referenzen bei anderen EVU über die Ausführung von Leistungen in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren,

die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind

Spezielle Anforderungen an die Technische Ausrüstung:

Eigene IT Infrastruktur mit Möglichkeit einer Citrix-Schnittstelle zu SWM

III.1.7. Wesentliche Finanzierungs- und Zahlungsbedingungen und/oder Hinweise auf Vorschriften, in denen sie enthalten sind

Gemäß Ausschreibungsunterlagen

III.1.8. Rechtsform, die die Unternehmensgruppe, der der Auftrag erteilt wird, haben muss

Bei Bildung einer Bergwerkgemeinschaft: Bergwerkgemeinschaftserklärung mit Benennung sämtlicher Mitglieder, welche im Fall der Angebotsaufforderung eine Bieter-/Arbeitsgemeinschaft bilden werden sowie des bevollmächtigten Vertreters, welcher die Bergwerkgemeinschaft rechtsverbindlich vertritt und einer Bestätigung, dass alle Mitglieder für die Erfüllung des Vertrages gesamtschuldnerisch haften.

Abschnitt IV: Verfahren

IV.1. Beschreibung

IV.1.1. Verfahrensart

Verhandlungsverfahren mit vorherigem Aufruf zum Wettbewerb

IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem

IV.1.4. Angaben zur Verringerung der Zahl der Wirtschaftsteilnehmer oder Lösungen im Laufe der Verhandlung bzw. des Dialogs

Abwicklung des Verfahrens in aufeinander folgenden Phasen zwecks schrittweiser Verringerung der Zahl der zu erörternden Lösungen bzw. zu verhandelnden Angebote

IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: nein

IV.2. Verwaltungsangaben

IV.2.2. Schlusstermin für den Eingang der Angebote oder Teilnahmeanträge

Tag: 08/09/2023 Ortszeit: 10:00

IV.2.3. Voraussichtlicher Tag der Absendung der Aufforderungen zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme an ausgewählte Bewerber

IV.2.4. Sprache(n), in der (denen) Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können

Deutsch

Abschnitt VI: Weitere Angaben

VI.1. Angaben zur Wiederkehr des Auftrags

Dies ist ein wiederkehrender Auftrag: nein

VI.3. Zusätzliche Angaben

Die Einreichung der Teilnahmeanträge erfolgt elektronisch über das Lieferantenportal der SWM.

Für das Vergabeverfahren werden die Vergabeunterlagen unter der in Ziffer I.3) genannten URL zum freien Download zur Verfügung gestellt. Der freie Download dient jedoch nur einer ersten Ansicht der Vergabeunterlagen. Voraussetzung für die elektronische Einreichung der Teilnahmeanträge ist eine Freischaltung der Vergabeunterlagen im Lieferantenportal (URL: s. h. Ziffer I.3)). Diese ist mit Angabe des Aktenzeichens SV-HHA-230712-003 anzufordern. Erst nach Freischaltung werden teilnehmende Unternehmen während der Teilnahmefrist auch über etwaige Änderungen an den Vergabeunterlagen oder Antworten auf Bewerber Fragen aktiv durch den Auftraggeber informiert.

Im Falle einer Bewerbergemeinschaft ist durch jedes Mitglied der Bewerbergemeinschaft ein elektronischer Teilnahmeantrag über das Lieferantenportal einzureichen. Die Aufteilung der (Teil)-Leistungen bzw. Aufgaben auf die einzelnen Mitglieder der Bewerbergemeinschaft ist für den Auftragsfall darzustellen.

VI.4. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren

VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren

Offizielle Bezeichnung: Regierung von Oberbayern Vergabekammer Südbayern

Postanschrift: Maximilianstraße 39

Ort: München

Postleitzahl: 80538

Land: Deutschland

E-Mail: vergabekammer.suedbayern@reg-ob.bayern.de

Telefon: +49 8921762411

Fax: +49 8921762847

VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist zudem unzulässig, soweit der Antrag erst nach Zuschlagserteilung gestellt wird (§ 168 Abs. 2 Satz 1 GWB). Die Zuschlagserteilung ist möglich 10 Kalendertage nach Absendung (elektronisch oder per Fax) der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung (§ 134 GWB). Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt ferner voraus, dass der Antragsteller die geltend gemachten Vergabeverstöße, soweit diese vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt wurden, innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen, soweit die Vergabeverstöße aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung, Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe, gegenüber dem Auftraggeber gerügt hat (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 - 3 GWB).

VI.5. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung

08/08/2023