

Germany-Regensburg: Call centre
OJ S 77/2017 20/04/2017
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co. KG
Postal address: Greflingerstraße 22
Town: Regensburg
NUTS code: DE232 Regensburg, Kreisfreie Stadt
Postal code: 93055
Country: Germany
Contact person: Dagmar Büchl
E-mail: ausschreibungen@rewag.de
Fax: +49 941601-2175
Internet address(es):
Main address: www.rewag.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://ds.rewag.de/#/public/shares-downloads/xJgU0d6QzKY933OKMiMHqneBk70Qa6AX>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Call Center und Back-Office Dienstleistungen.

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Call Center und BackOffice Dienstleistungen. Entgegennahme aller für die Telefonzentrale bestimmten Anrufe in den Bereichen Strom, Gas, Wasser, Wärme, Telekommunikation, Bad, Fußballarena und Eishalle.

Gegenstand ist die telefonische Kontaktierung verschiedener Kunden, Partner und Interessenten der REWAG KG, der Regensburger Telekommunikationsgesellschaft, und der Badebetriebe mit Fußballarena und Eishalle zum Zweck der Kundenbindung bzw. Neukundengewinnung. Dazu gehören, Vertragsauskünfte, Rechnungsanfragen, Stammdatenänderungen, Ummeldungen sowie allgemeine Auskünfte (Öffnungszeiten) und Beratung.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 440 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE232 Regensburg, Kreisfreie Stadt

II.2.4. Description of the procurement

Call Center- und BackOffice Dienstleistungen: Übernahme der Kundenbetreuung für alle Privat- und Geschäftskunden für die Sparten Strom, Gas, Wasser, Wärme Telekommunikation, Badebetrieb, Fußballarena und Eishalle.

Gegenstand der Ausschreibung ist die eingehende telefonische Kontaktierung verschiedener Kunden, Partner und Interessenten zum Zweck der Kundenbindung bzw.

Neukundengewinnung. Im Rahmen der Telefonie gibt es u. A. folgende Anrufgründe: Produktangebote, Vertragsauskünfte, Rechnungsanfragen, Stammdatenänderungen, Ummeldungen, Debitorenauskünfte, vertriebsgemäße Sonderaktionen, Erhöhung telefonischer-/Internet Leistungsmerkmale und allgemeine Fragen zu Öffnungszeiten und Fußballspielen.

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

Value excluding VAT: 1 440 000,00 EUR

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

Start: 01/11/2017 End: 31/10/2019

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Die Verlängerung um ein Jahr ist nach Ablauf der Hauptvertragszeit möglich.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 10 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Es werden 10 Bewerber anhand der nachfolgenden Kriterien ausgewählt, welche zur Abgabe eines Angebots aufgefordert werden:

1. Vergleichbarkeit der eingereichten Referenzen, maximal 60 Punkte (20 Punkte pro Referenz);

2. Vergleichbarkeit der eingereichten persönlichen Referenzen, maximal 20 Punkte;
3. Personelle Kapazität des Bewerbers, maximal 20 Punkte.

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

Bewerberfragen die nach dem 19.5.2017, 12:00 Uhr eingehen, werden nicht mehr beantwortet.

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. Kopie der Anmeldungs- und Eintragungsbescheinigung ins Berufs- oder Handelsregister nach Maßgabe der Rechtsvorschriften des Herkunftslandes; andernfalls vergleichbarer Nachweis für die Existenz und den Gegenstand des Unternehmens des Bewerbers. Der Auszug aus dem Handelsregister/vergleichbarer Nachweis darf zum Zeitpunkt des Schlusstermins für den Eingang der Teilnahmeanträge nicht älter als 6 Monate sein.
2. Eigenerklärung, dass der Bewerber/die Mitglieder der Bewerbergemeinschaft nicht wegen einer der in § 123 Abs. 1-4 GWB genannten Vorschriften verurteilt ist und keine Ausschlussgründe nach § 124 Abs. 1 GWB vorliegen.
3. ggf. Bewerbergemeinschaftserklärung.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1. 2 Referenzen für Call Center Leistungen, Schwerpunkte Energiewirtschaft, 1 Referenz für Call Center Leistungen, Schwerpunkt Telekommunikation oder Freizeit. Dabei sind folgende Angaben zu machen: kurze Beschreibung des Referenzprojekts mit Angabe der betreuten Kundenanzahl, der Schwerpunkt der Leistung sowie der Auftragszeitraum. Vergleichbar ist bei allen Referenzen dabei der Zeitraum der erbrachten Leistung erforderlich zwischen 2010 und 2016 (minus 6 Punkte außerhalb des Zeitraumes). UND zusätzlich bei Referenz Energiewirtschaft die betreute Kundenanzahl unter 30 000 (minus 7 Punkte) ODER betreute Kundenanzahl unter 15 000 (minus 14 Punkte).
2. Jeweils mindestens zwei persönliche Referenzen des Projektmanagers und Teamleiters aus den Jahren 2010 bis 2016, davon 1 mit Schwerpunkt Energiewirtschaft. Vergleichbar ist dabei die Berufserfahrung des Projektmanagers und Teamleiters. Projektmanager: Berufserfahrung unter 6 Jahren (minus 5 Punkte) oder Berufserfahrung unter 4 Jahren (minus 10 Punkte) UND Teamleiter: Berufserfahrung unter 6 Jahren (minus 5 Punkte) oder Berufserfahrung unter 4 Jahren (minus 10 Punkte)

3. Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Call Center und Back Office Leistungen, die in den letzten drei Geschäftsjahren den Schwerpunkt Energieversorgung nachweisen können. Wertung: weniger als durchschnittlich 10 Mitarbeiter (minus 5 Punkte) oder weniger als durchschnittlich 8 Mitarbeiter (minus 10 Punkte) oder weniger als durchschnittlich 6 Mitarbeiter (minus 15 Punkte) oder weniger als durchschnittlich 4 Mitarbeiter (minus 20 Punkte).

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Zur Abgabe des Teilnahmeantrages sind zwingend Formblätter zu verwenden. Diese können über den Download (vgl. 1.3) abgerufen werden. Bewerberfragen können nur per E-Mail gestellt werden. Bewerberfragen, die nach dem 19.5.2017, 12:00 Uhr eingehen werden nicht mehr beantwortet.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

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

IV.1.5. Information about negotiation

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: 29/05/2017 Local time: 12:00

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

Date: 12/06/2017

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

German

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Vor Angebotsabgabe ist der Teilnahmeantrag zwingend mit den in dieser Bekanntmachung geforderten Nachweisen rechtzeitig (vgl. IV.2.2) verschlossen und unterschrieben

—

einzureichen. Der Umschlag ist deutlich mit den Worten „Teilnahmeantrag REWAG – Call Center und Back Office Leistungen“ zu bezeichnen.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Nordbayern
Town: Ansbach
Postal code: 91511
Country: Germany
E-mail: vergabekammer.nordbayern@reg-mfr.de
Telephone: +49 98153127
Fax: +49 981531837

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Ein Nachprüfungsantrag zur Vergabekammer ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB). Erkennt ein Bewerber Verstöße gegen Vergabevorschriften, so hat er diese innerhalb von 10 Tagen nach Kenntniserlangung gegenüber dem Auftraggeber zu rügen. §§ 134 und 160 Abs. 3 GWB bleiben unberührt.

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/04/2017