

Germany-Friedberg: Call centre
OJ S 112/2021 11/06/2021
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Oberhessische Versorgungsbetriebe AG

Postal address: Hanauer Straße 9-13

Town: Friedberg

NUTS code: DE71E Wetteraukreis

Postal code: 61169

Country: Germany

Contact person: Technisches Betriebsmanagement

E-mail: daniel.stock@ovag-netz.de

Telephone: +49 603182-1291

Fax: +49 603182-1690

Internet address(es):

Main address: www.ovag.de

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://www.had.de/NetServer/TenderingProcedureDetails?function=_Details&TenderOID=54321-Tender-179e5917664-2f3a189519594248

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: www.had.de

Additional information can be obtained from another address:

Official name: Oberhessische Versorgungsbetriebe AG

Postal address: Hanauer Straße 9-13

Town: Friedberg

NUTS code: DE71E Wetteraukreis

Postal code: 61169

Country: Germany

E-mail: daniel.stock@ovag-netz.de

Telephone: +49 603182-1291

Fax: +49 603182-1690

Internet address(es):

Main address: www.ovag.de

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicecenter Dienstleistungen (Callcenter für Energieversorgung).

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)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE71E Wetteraukreis

II.2.4. Description of the procurement

Die Oberhessische Versorgungsbetriebe AG (OVAG) betreibt ein eigenes Servicecenter, welches in der Lage ist, die Grundlast der telefonischen Kundenanfragen abzudecken. Für die Beantwortung der eingehenden Telefonate und Bearbeitung der Anfragen in Spitzenzeiten – speziell zum Monatswechsel, nach Rechnungs- und Mahnungsversand sowie bei Preisanpassungen – beabsichtigt die OVAG ergänzend zu dem eigenen Personal Servicecenter-Dienstleistungen Dritter in Anspruch zu nehmen.

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: 01/04/2022 End: 31/03/2027

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Es besteht die Möglichkeit der Verlängerung des Auftrages bis zum 31.3.2030.

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

Envisaged number of candidates: 5

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:

Atueller Eintrag aus dem Handelsregister des Herkunftslandes bzw. Vorlage einer entsprechenden Bescheinigung, nicht älter als ein Jahr.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- Nachweis, dass eine Berufshaftpflicht besteht. Die Deckungssummen dieser Berufshaftpflichtversicherung müssen mindestens 1 000 000 EUR bei Personenschäden, 1 000 000 EUR bei Sachschäden, 200 000 EUR bei Vermögensschäden betragen,
- aktuelle Bonitätsauskunft einer europäischen Wirtschaftsauskunftei (nicht älter als 30 Kalendertage),
- Eigenerklärung zum durchschnittlichen jährlichen Gesamtumsatz des Bewerbers in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren,
- Eigenerklärung zum durchschnittlicher Anteil der Dienstleistungen im Bereich der Energieversorgung am Jahresgesamtumsatz in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Nachweis von bis zu 3 realisierten Referenzprojekten für Energieversorgungsunternehmen der letzten 3 Jahre, beginnend ab dem 1.6.2018 mit Angabe des Dienstleistungsumfangs (Anzahl der Anrufe/Monat),
- Eigenerklärung über die Anzahl der Mitarbeiter, Mindestunternehmensgröße 100 Mitarbeiter,
- Eigenerklärung zur technischen Leistungsfähigkeit.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

- innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto,
- innerhalb von 14 Tagen 2 % Skonto,
- innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Gesamtschuldnerisch haftend

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: yes

IV.2. Administrative information

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

Date: 07/07/2021 Local time: 12:00

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

Date: 15/07/2021

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: 31/12/2021

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Postal address: Dienstgebäude: Hilpertstraße 31; Fristenbriefkasten: Luisenplatz 2

Town: Darmstadt

Postal code: 64295

Country: Germany

Telephone: +49 615126601

Fax: +49 6151125816

Internet address: www.rp-darmstadt.hessen.de

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt

Postal address: Dienstgebäude: Hilpertstraße 31; Fristenbriefkasten: Luisenplatz 2

Town: Darmstadt
Postal code: 64295
Country: Germany
Telephone: +49 615126601
Fax: +49 6151125816
Internet address: www.rp-darmstadt.hessen.de

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Ergeht eine Mitteilung des Auftraggebers, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann der Bieter wegen Nichtbeachtung der Vergabevorschriften ein Nachprüfungsverfahren nur innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang vor der Vergabekammer beantragen. Nach Ablauf der Frist ist der Antrag unzulässig. (§ 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB).

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen bei dem Regierungspräsidium Darmstadt
Postal address: Dienstgebäude: Hilpertstraße 31; Fristenbriefkasten: Luisenplatz 2
Town: Darmstadt
Postal code: 64295
Country: Germany
Telephone: +49 615126601
Fax: +49 6151125816
Internet address: www.rp-darmstadt.hessen.de

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/06/2021