

Germany-Hanover: Data-processing services

OJ S 213/2016 04/11/2016

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Stadtwerke Hannover AG

Postal address: Ihmeplatz 2

Town: Hannover

NUTS code: DE92 Hannover

Postal code: 30449

Country: Germany

E-mail: daniela.schroeder@enercity.de

Telephone: +49 511430-2916

Fax: +49 511430-9412916

Internet address(es):

Main address: <http://www.enercity.de>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.enercity.de/ausschreibungen

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Durchführung der kompletten Dienstleistung für die Abwicklung der Kundenselbstablesung der Zähler für die Versorgungsarten Strom, Gas, Wasser und Wärme.

II.1.2. Main CPV code

72310000 Data-processing services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

— Vorabmailing als einzelne Ableseart;

— Druck- und Lettershoptätigkeiten: Gestaltung, Druck, Versand und Materialwirtschaft von Kundenanschriften und Zählerkarten mit der Sicherstellung der Prozesstermine;

- Postwesen: Portooptimierte Weitergabe an den Briefdienst, Verwaltung eines Aktionspostfachs und Adressprüfung;
- Rücklaufmanagement: Annahme, Erfassung, Digitalisierung und Bereitstellung der Ablese- und Kundendaten, Beleg- und Datenvernichtung, Bereitstellung der alternativen Rückmeldewege und ein Sicherheitskonzept bei Ausfall eines Standortes;
- Call-Center-Leistungen: Zählerstandsannahme für die 0180-Rufnummer des AG, Auskünfte geben oder Weiterleitung der Kunden mittels einer vom AG bereitgestellten Themenliste, optional telefonische Nachrecherche offener Ableseaufträge;
- Portalanwendung/Internetlösung: Bereitstellung einer internetgestützten Portalanwendung mit mehreren Mandanten zur Unterscheidung verschiedener Ablesevarianten, auf die Kunde, AG und AN Zugriff haben.

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)

65500000 Meter reading service, 79824000 Printing and distribution services, 64112000 Postal services related to letters

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE92 Hannover

II.2.4. Description of the procurement

Der Auftraggeber (nachfolgend AG) übergibt dem Auftragnehmer (nachfolgend AN) die Kundenstammdaten sowie die variablen Zählerdaten auf Basis eines definierten und abgestimmten Prozesses. Die Daten werden in einer sequentiellen Textdatei im Simpel RDI-Format bereitgestellt. Die entsprechende Schnittstelle muss vor dem Produktivbetrieb gemeinsam definiert, realisiert und getestet sein.

Der AN muss nach Erhalt der Produktionsdaten diese selektieren, sortieren und filtern, damit eine Optimierung der Auftragssteuerung gewährleistet werden kann. Nach Vorgabe des AG dürfen bestimmte Daten nicht für die Produktion der Kundenselbstablesungskarten genommen werden.

Der AN erbringt die notwendigen Mailleistungen in Form eines Vorabmailings als einzelne Ableseart.

Der AN erbringt die notwendigen Druck- und Lettershopleistungen mit Overlaygestaltung (Kundenanschreiben, Zählerkarte), Materialbeschaffung und -bevorratung, Druck und Versand der Kundenanschreiben und Zählerkarten sowie bei Bedarf weitere Kundeninformationen.

Durch den AN werden die Kundenanschreiben und Zählerkarten portooptimiert an verschiedene Postdienstleister übergeben.

Zum anderen erbringt der AN im Rahmen der Kundenselbstablesung (nachfolgend KSA) das Rücklaufmanagement. Die Rücklaufsendungen gehen in einer zentralen Annahme- und Prüfstelle ein. Der AN erbringt die tagesaktuelle Digitalisierung der Rückläufer, die Erfassung der Rücklaufdaten und die weiterführende IT-Verarbeitung.

Für Kundenanfragen rund um den KSA-Gesamtprozess sowie für die Möglichkeit der telefonischen Rückmeldung der Zählerstände durch die Kunden stellt der AN ein Inbound-Call-Center bereit. Die Kundenangaben der Zählerstände werden durch den AN nach Vorgaben des AG plausibilisiert.

Die Erfassung der Kundendaten erfolgt durch den AN in einer zentralen, Web-basierten Portalanwendung, die für die Kunden, den AN und den AG online zugänglich ist. Die Datenübernahme der plausibilisierten Ablesedaten durch den AG erfolgt täglich auf Basis eines definierten Prozesses. Die Rückgabedatei der Zählerstandsdaten muss im IDOC-Format erfolgen. Die Schnittstelle muss vor dem Produktivbetrieb gemeinsam definiert, realisiert und getestet sein.

Die Produktivdaten werden durch den AN über einen Zeitraum von mindestens zwölf Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den AN entsprechend § 11 BDSG und Anlage 9 BDSG archiviert und dem AG zugänglich gemacht. Eine Löschung der archivierten Daten erfolgt nur mit Absprache des AG.

Der AN stellt dem AG regelmäßig Auswertungen über das Rückmeldeverhalten der Kunden je Datenpaket und Zeitperiode zur Verfügung. Die detaillierte Statusverfolgung wird durch die Bereitstellung und Nutzung der zentralen Portalanwendung gewährleistet.

Ergänzend zum Standardverteilweg der Kundenanschriften mit Zählerkarten stehen alternative Kommunikationswege, wie Kundenrückmeldung über das Internet und einem Call-Center, zur Verfügung. Dem Kunden sollte die Möglichkeit angeboten werden, ein Foto oder Schriftstück mittels der Portalanwendung zu seinem Datensatz hochladen zu können.

Der AN handelt im Namen und Auftrag des AG und tritt gegenüber den Kunden selbst nicht in Erscheinung.

Gesamtmenge:

- Zähler aller Sparten gesamt: ca. 600 000 Stück pro Jahr;
- Mailversand: ca. 100 000 Stück pro Jahr;
- Druck Zählerkarten: ca. 330 000 Karten pro Jahr, max. 16 000 Karten pro Tag;
- Scannen Zählerkarten: ca. 150 000 Karten pro Jahr, max. 3 000 Karten pro Tag;
- Druck Versandhüllen: ca. 330 000 Hüllen pro Jahr;
- Call-Center Inbound: ca. 25 000 Calls pro Jahr;
- Internet-Seite: ca. 140 000 Kontakte pro Jahr;
- Telefonnummern-Erfassung: ca. 155 000 Telefonnummern pro Jahr;
- E-Mail-Adresse Neuerfassung: ca. 80 000 E-Mail-Adressen pro Jahr.

Die regionale Verteilung (Netzregion) umfasst die Region Hannover. Die Ablesezyklen sind rollierend oder stichtagsbezogen.

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

2malige Verlängerung um je 12 Monate, einseitig durch den AG.

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:

Die unter III.1.1)-III.1.3) verlangten Erklärungen und Nachweise sind ausschließlich unter Verwendung der zur

Erstellung eines Teilnahmeantrages zur Verfügung gestellten Formblätter zu erbringen.

Folgende Erklärungen und Nachweise sind von den Bewerber/Bewerbergemeinschaften einzureichen:

1) Unternehmensdarstellung mit Angaben zur Gesellschafterstruktur und der Unternehmensorganisation

2) Kopie der Anmeldungs- bzw. Eintragungsbescheinigungen zum Nachweis der ordnungsgemäßen

Gewerbeanmeldung/-ummeldung bzw. Eintragung ins Berufs- oder Handelsregister nach Maßgabe der

Rechtsvorschriften des Herkunftslandes; andernfalls vergleichbarer Nachweis für die Existenz und den

Gegenstand des Unternehmens des Bewerbers /jedes Mitglieds der Bewerbergemeinschaft.

Der Auszug aus

dem Handelsregister/vergleichbare Nachweis darf zum Zeitpunkt des Schlusstermins für den Eingang der

Teilnahmeanträge nicht älter als 6 Monate sein;

3) Erklärungen, dass keine Ausschlussgründe nach § 123 und 124 GWB vorliegen.

4) Erklärung, dass die Vorgaben des §§ 4 und 5 Niedersächsisches Tariftreue- und Vergabegesetz sowie die

Vorgaben des MiLoG eingehalten werden.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Die unter III.1.1)-III.1.3) verlangten Erklärungen und Nachweise sind ausschließlich unter Verwendung der zur

Erstellung eines Teilnahmeantrages zur Verfügung gestellten Formblätter zu erbringen.

Folgende Erklärungen und Nachweise sind von den Bewerber/Bewerbergemeinschaften einzureichen:

Die Nachweise und Erklärungen sind bei Bewerbergemeinschaften von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft zu erbringen. Der/die Bewerber/Bewerbergemeinschaft kann sich bei der Erfüllung

der Eignungsanforderungen gemäß Ziffer III.1.2) und III.1.3) der Fähigkeiten anderer Unternehmen bedienen

(Eignungsleihe). Soweit die Bewerber/Bewerbergemeinschaften zum Nachweis der eigenen Eignung auf

andere Unternehmen verweisen, müssen sie diese anderen Unternehmen bereits im Teilnahmeantrag mit Name und Anschrift benennen.

Außerdem ist auf den jeweiligen Formblättern für die Eignungsnachweise im Einzelnen deutlich zu machen, welche Angaben von diesem/diesen anderen Unternehmen stammen. Die Bewerber/Bewerbergemeinschaften müssen in diesem Fall außerdem nachweisen, dass sie auf die Mittel des/der anderen Unternehmen tatsächlich zugreifen können. Dieser Nachweis erfolgt durch die Vorlage einer Eigenerklärung (Verpflichtungserklärung) des/der anderen Unternehmen(s), in welcher diese(s) sich für den Fall der Erteilung des Zuschlags an den/die betreffende(n) Bewerber/Bewerbergemeinschaft(en) gegenüber diesem/n unwiderruflich verpflichtet/n, die erforderlichen Mittel während der Auftragsabwicklung zur Verfügung zu stellen. Die Verpflichtungserklärung ist im Fall der Eignungsleihe mit dem Teilnahmeantrag vorzulegen. Ist beabsichtigt, Teile der Leistung von Nachunternehmern ausführen zu lassen, ohne dass sich der Bewerber/die Bewerbergemeinschaft zum Nachweis der Eignung auf den oder die Nachunternehmer beruft, müssen die Bewerber/Bewerbergemeinschaften in ihrem Teilnahmeantrag die Art und den Umfang der von dem/den Nachunternehmer(n) übernommenen Teilleistungen zweifelsfrei angeben und die Nachunternehmer namentlich und mit Anschrift benennen. Die Bewerber/Bewerbergemeinschaften müssen außerdem nachweisen, dass sie auf die Mittel des/der Nachunternehmer(s) tatsächlich zugreifen können. Dieser Nachweis erfolgt durch die Vorlage einer Eigenerklärung (Verpflichtungserklärung) des/der Nachunternehmer(s), in welcher dieser sich für den Fall der Erteilung des Zuschlags an den/die betreffende(n) Bewerber/Bewerbergemeinschaft(en) gegenüber diesem/n unwiderruflich verpflichtet, seine Mittel während der Auftragsabwicklung zur Verfügung zu stellen. Die Verpflichtungserklärung ist in diesem Fall (im Gegensatz zum Fall der Eignungsleihe) erst auf Verlangen des Auftraggebers vorzulegen. Der Auftraggeber wird von dem für den Zuschlag vorgesehenen Bewerber vor Zuschlagserteilung unter Fristsetzung von sämtlichen Nachunternehmern darüber hinaus die Erklärungen nach Ziff. III.1.1.) 1.) bis 4.) anfordern. Werden diese Unterlagen nicht vorgelegt, wird das Angebot ausgeschlossen.

1) Erklärung über den Gesamtumsatz des Bewerbers/ der einzelnen Mitglieder einer Bewerbergemeinschaft und den Umsatz für die zu vergebenden Leistungen in den letzten 3 Kalenderjahren (2013, 2014 und 2015).

- 2) Erklärung des Bewerbers / der einzelnen Mitglieder einer Bewerbergemeinschaft über die Anzahl des Gesamtpersonals der letzten 3 Kalenderjahre (2013, 2014 und 2015) und die Anzahl der Mitarbeiter, die in den letzten 3 Kalenderjahren (2013, 2014 und 2015) für die entsprechende Dienstleistungen eingesetzt worden sind.
- 3) Bonitäts-/Wirtschaftsauskunft einer autorisierten Auskunft (Creditreform oder vergleichbar) (Rating Creditreform 332 oder besser). Die Bonitäts-/Wirtschaftsauskunft darf zum Zeitpunkt des Schlusstermins für den Eingang der Teilnahmeanträge nicht älter als 6 Monate sein.
- 4) ggf. Bewerbergemeinschaftserklärung.
- 5) ggf. Erklärung zum Nachunternehmereinsatz.
- 6) ggf. Nachunternehmerverpflichtungserklärung.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1) Nachweis über 2 Referenzprojekte

Gewertet werden nur die in den Formblättern genannte Referenzen. Der Auftraggeber behält sich vor, die Referenzen stichprobenartig zu prüfen.

Insbesondere müssen die Referenzen die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

a) in den letzten 3 Geschäftsjahren erbrachte vergleichbare Leistungen

Vergleichbare Leistungen heißt: Die Referenzen umfassen alle unter Punkt II.2.4

beschriebenen Leistungsgegenstände (Vorabmailing, Druck- und Lettershoptätigkeiten, Postwesen, Rücklaufmanagement, Call-Center-Leistungen, Portalanwendungen), wurden für mindestens ein Jahr ausgeführt und umfassen mindestens 200 000 Zähler.

b) es ist darzustellen: Auftraggeber (Name, Adresse, Kontaktdaten), genaue Bezeichnung des Dienstleistungsumfangs, Anzahl der Zähler, Ort der Ausführung, Dauer der Ausführung, Umsatz

2) Nachweis des Bewerbers / der einzelnen Mitglieder einer Bewerbergemeinschaft, dass mindestens 600 000 Zähler pro Jahr in den letzten 2 Kalenderjahren verarbeitet wurden.

3) Nachweis, dass ein Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig im Einsatz ist. Im Falle der Gleichwertigkeit ist das verwendete System auf max. 2 DIN A4 Seiten zu beschreiben.

4) Erklärung, dass im Auftragsfall alle in der Kundenkommunikation eingesetzten Mitarbeiter die deutsche Sprache in Wort und Schrift fließend beherrschen (bei Nicht-Muttersprachlern nachzuweisen durch deutschen Schulabschluss; wenn nicht vorhanden: Nachweis der Sprachkenntnis Niveau C1 des europäischen Referenzrahmens) und eine Ausbildung in telefonischer Kundenkommunikation besitzen.

5) Erklärung über Branchenkenntnisse bei Energieversorgungsunternehmen und Kenntnisse einschlägiger Vorschriften des deutschen Energierechts (z. B. EnWG) bei einer ausreichenden Anzahl von Mitarbeitern bezogen auf die vorgenannten Leistungsinhalte- und Volumen.

III.1.6. Deposits and guarantees required

Im Falle des Auftrages gegebenenfalls Bankbürgschaft, Versicherungsnachweis siehe Vergabeunterlagen.

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

Gesamtschuldnerisch haftend mit bevollmächtigtem Vertreter.

Der Auftraggeber weist darauf hin, dass die Bildung einer Bietergemeinschaft unzulässig ist, sofern damit eine wettbewerbsbeschränkende Vereinbarung gemäß § 1 GWB getroffen wird.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Die Abwicklung des Verfahrens sowie die Vergabe des Auftrags erfolgt unter Ausschluss des UN-Kaufrechtsabkommens.

Die gesamte Abwicklung erfolgt in deutscher Sprache. Schriftverkehr und Verhandlungen werden in deutscher Sprache geführt. Die Projektsprache ist deutsch. Sämtliche Unterlagen, Protokolle, Dokumentationen und Korrespondenzen sind in deutscher Sprache zu erstellen bzw. durchzuführen.

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.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2012/S 163-271554](#)

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

Date: 05/12/2016 Local time: 12:00

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

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: yes

VI.3. Additional information

Bei dieser Bekanntmachung handelt es sich um einen Teilnahmewettbewerb nach der Sektorenverordnung.

Der Auftraggeber hat für die Einreichung der Teilnahmeanträge Formblätter erstellt. Zur Abgabe eines

Teilnahmeantrags sind zwingend die Formblätter zu verwenden. Diese erhalten Sie unter folgendem Link:

www.enercity.de/ausschreibungen

Nur die Informationen entsprechend der voranstehenden Vorgaben (Formblätter für Teilnahmeantrag

einschließlich dort erwähnter Anlagen) werden für die Auswahl der Bewerber zugrunde gelegt. Darüber

hinausgehende Unterlagen bleiben unberücksichtigt. Bewerberfragen können nur per E-Mail gestellt werden. Bewerberfragen, die nach dem 28.11.2016 eingehen, werden nicht mehr beantwortet. Um die Möglichkeit der Kommunikation zu eröffnen, möchten wir Sie darum bitten eine E-Mailadresse an Daniela.Schroeder@enercity.de mit dem Betreff „Kommunikation Ausschreibung Kundenselbstablesung“ zu senden. Wir weisen darauf hin, dass wir Ihnen andernfalls keine Antworten zu Bewerber-/Bieterfragen mitteilen können. Der Teilnahmeantrag ist mit den in dieser Bekanntmachung geforderten Nachweisen rechtzeitig (vgl. Ziffer IV.2.2)), verschlossen und unterschrieben bei der unter Ziff. I genannte Kontaktstelle einzureichen. Der Umschlag ist deutlich mit den Worten „Teilnahmeantrag Kundenselbstablesung– Nicht öffnen“ zu kennzeichnen. Eingereichte Unterlagen werden nicht zurückgesandt. Der Auftraggeber behält sich vor, unvollständige Teilnahmeanträge vom weiteren Verfahren auszuschließen oder einmalig nachzufordern. Die vollständigen Teilnahmeanträge werden auf die Erfüllung der geforderten Nachweise geprüft. Die geeigneten Bewerber werden zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert. Die übrigen Bewerber scheiden aus dem weiteren Verfahren aus.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer beim niedersächsischen Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr, Regierungsvertretung Lüneburg
Postal address: Auf der Hude
Town: Lüneburg
Postal code: 21399
Country: Germany
E-mail: vergabekammer@mw.niedersachsen.de
Fax: +49 413115-2943

VI.5. Date of dispatch of this notice

02/11/2016