

Germany-Mainz: IT services: consulting, software development, Internet and support
OJ S 221/2022 16/11/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Postal address: Canisiusstr. 21

Town: Mainz

NUTS code: DEB35 Mainz, Kreisfreie Stadt

Postal code: 55122

Country: Germany

E-mail: ausschreibung@bnetza.de

Internet address(es):

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

I.4. Type of the contracting authority

National or federal agency/office

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Hotline für Verbraucherfragen im Zusammenhang mit der Energiekrise

Reference number: 2022/025/Z25-2

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Zur Unterstützung der Bundesnetzagentur und zur Sicherstellung eines besseren Bürgerservice werden die Leistungen eines externen Dienstleisters für die Beantwortung telefonischer Anfragen benötigt.

Das gestiegene öffentliche Interesse an Energiethemen, insbesondere seit Beginn des völkerrechtswidrigen Angriffskriegs Russlands gegen die Ukraine, sowie an der Bundesnetzagentur selbst führt zu einem stark zunehmenden Aufkommen an Rückfragen aus der Bevölkerung. Es ist zu erwarten, dass dies im Laufe des Winters noch zunimmt, insbesondere dann, wenn die Maßnahmen der Frühwarn- oder Alarmstufe nicht ausreichen

oder eine dauerhafte Verschlechterung der Versorgungssituation eintreten und die Bundesregierung die Notfallstufe ausruft. Die Bundesnetzagentur übernimmt in diesem Falle die Funktion des sog. Bundeslastverteilers.

Ziel der Bundesnetzagentur ist es, ihr Wirken sehr transparent zu machen und alle Maßnahmen über verschiedene Kanäle medial zu begleiten. Gleichzeitig wird ein niedrigschwelliges Angebot für die Deckung des Informationsbedarfs der Bevölkerung benötigt. Ein Teil dieses Angebots soll der first-level-helpdesk sein, der Anfragen zum Energiebereich, insbesondere rund um die jeweils aktuelle Lage der Energieversorgung, aber auch zum „Tagesgeschäft“ der Energiewirtschaft auf Basis der FAQ der Bedarfsträgerin beantworten soll.

Dort sollen die Anfragen, wenn möglich abschließend bearbeitet oder - falls der Anrufer noch weitergehende Fragen hat - an entsprechende Stellen weitergeleitet werden. In einer geringen Anzahl von Fällen kann es sein, dass alleine die Bedarfsträgerin selber die Fragen beantworten kann. Dann wird die Anfrage verschriftlicht und per E-Mail an ein vorgegebenes Emailpostfach der Bedarfsträgerin geschickt. In weiteren Fällen wird es lediglich darum gehen, den Bürger*innen als Ansprechpartner für ihre Sorgen zu Verfügung zu stehen. Darüber hinaus ist auch mit Anrufen von (Klein-)Unternehmen zu rechnen, die beispielsweise Adressaten von Verfügungen der Bedarfsträgerin sind.

Der First-Level-Helpdesk soll zunächst für den Leistungszeitraum von sechs Monaten tätig sein und somit die komplette Heizperiode abdecken und einige Wochen darüber hinaus tätig sein.

Zusammenfassend verfolgt der First-Level-Helpdesk das Ziel, eine sachgerechte, empathische aber gleichzeitig effiziente und zügige Beantwortung telefonischer Anfragen - auch in Zeiten mit hoher Auslastung- zu gewährleisten.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 19 556 393,50 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: Betrieb der Hotline beim Auftragnehmer Leistung für: Bundesnetzagentur, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn

II.2.4. Description of the procurement

Es wird ein Verhandlungsverfahren ohne Teilnahmewettbewerb durchgeführt. Zum Mengengerüst:

- Es wird ein Anrufvolumen von bis zu 125.000 Anrufern pro Monat geschätzt (jeweils 3-5 Minuten)
- Der Vertrag soll 6 Monate ab dem Tag des Hotline-Starts laufen
- Abgerechnet werden eine initiale Einrichtungspauschale, eine monatliche Pauschale und ein Minutenpreis

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistung / Weighting: 30

Price - Weighting: 70

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 IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- Extreme urgency brought about by events unforeseeable for the contracting authority and in accordance with the strict conditions stated in the directive

Explanation:

Die Tätigkeiten der Bundesnetzagentur stehen durch die angespannte Lage auf dem Energiemarkt verstärkt im Fokus. Es ist davon auszugehen, dass vor dem Hintergrund der geopolitischen Lage im Laufe des Winters und mit Beginn der Heizperiode auf Verbraucherseite die Sorgen und Ängste zunehmen werden. Es wird daher eine telefonische Anlaufstelle für (Rück-)Fragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern benötigt. Um eine solche Hotline spätestens ab Dezember 2022 an den Start zu bringen, wird schnellstmöglich ein externer Dienstleister gesucht.

Der Bedarf hat sich bedingt durch die jüngsten Ereignisse in der Entwicklung der aktuellen politischen Weltlage erst kürzlich, dafür aber verstärkt abgezeichnet. Durch die Unvorhersehbarkeit der Entwicklungen war er nicht sehr viel früher absehbar, sodass die Dringlichkeit der Vergabe nicht in die Einflussosphäre des öffentlichen Auftraggebers fällt. Fachseitig wurde eine umfassende Markterkundung durchgeführt. Mit acht anhand der eingegangenen Rückmeldungen ausgewählten Teilnehmern wird der aktuell größtmögliche Wettbewerb angestrebt.

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

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.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: Z252/240021

Title:

Hotline für Verbraucherfragen im Zusammenhang mit der Energiekrise

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

08/11/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 0

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: walter service GmbH

Postal address: Eduard-Rhein-Str. 58

Town: Königswinter

NUTS code: DEA2C Rhein-Sieg-Kreis

Postal code: 53639

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 19 556 393,50 EUR

Total value of the contract/lot: 19 556 393,50 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Aufgrund der Durchführung eines Verhandlungsverfahrens wegen Dringlichkeit entfällt gemäß § 134 Abs. 3 GWB die Vorinformationspflicht. Die unterlegenen Bieter werden jedoch im Nachgang über die Gründe der Nichtberücksichtigung informiert.

Aufgrund der Zeitkritikalität ist die Annahme eines Erstangebots gemäß § 17 Abs. 11 VgV vorgesehen.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: info@bundeskartellamt.de

Telephone: +49 228-94990

Fax: +49 228-9499163

Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

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

Official name: Vergabekammer des Bundes

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

E-mail: info@bundeskartellamt.de

Telephone: +49 228-94990

Fax: +49 228-9499163

Internet address: <http://www.bundeskartellamt.de>

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/11/2022