

Germany-Lübeck: Call centre
OJ S 236/2022 07/12/2022
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: TraveNetz GmbH
Postal address: Geniner Str. 80
Town: Lübeck
NUTS code: DEF03 Lübeck, Kreisfreie Stadt
Postal code: 23560
Country: Germany
E-mail: Maria.Rhein@travenetz.de
Telephone: +49 4518881-422
Internet address(es):
Main address: www.swhl.de

I.2. Information about joint procurement

The contract is awarded by a central purchasing body

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YFY6BU3/documents>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YFY6BU3>

I.6. Main activity

Production, transport and distribution of gas and heat

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Callcenter-DL für die TraveNetz GmbH
Reference number: R 6018/22

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Der Dienstleister nimmt Telefonate der Kunden des Auftraggebers entgegen, bearbeitet und beantwortet Kundenanfragen und trägt die Anfrage in die DV-Systeme ein. Die Bearbeitung von Kundenanliegen erfolgt überwiegend im Online-Umfeld der TraveNetz.

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: DEF03 Lübeck, Kreisfreie Stadt

Main site or place of performance: TraveNetz GmbH Geniner Str. 80 23560 Lübeck

II.2.4. Description of the procurement

- Eine verbindliche Vorgabe von Bestellvolumen ist nicht möglich. Wir erwarten jedoch eine Größenordnung von ca. 40.000 Calls p.a.
- Abnahme von ca. 50% des täglichen telefonischen Kontaktvolumens (ca. 100 - 150 Anrufe pro Tag)
- Erwartete durchschnittliche Gesprächszeit, ca. 4 Minuten
- Ziel ist es, das Stammpersonal in der Bearbeitung der anfallenden Arbeitsvolumina zu unterstützen und bedarfsgerecht zu entlasten sowie im Zeitraum bis 20 Uhr und am Samstag zu erweitern.
- Der Auftragnehmer übernimmt Teile der Front- und optional Outbound- und Back-Office-Dienstleistungen des Netzanschlussbüros in den Bereichen B2C

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:

Mit der Option auf Verlängerung um je 2 Jahre; Verlängerung auf max. 8 Jahre möglich

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

Maximum number: 6

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

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:

Bei der Bewerbung sind die hier angegebenen Unterlagen vollständig mit einzureichen! Teilnahmeanträge, die nicht die geforderten Unterlagen, Erklärungen und Nachweise komplett enthalten, werden nicht berücksichtigt. Die Unterlagen, Erklärungen und Nachweise sind zwingend vorzulegen, ein Verweis auf frühere Bewerbungen wird nicht akzeptiert.

Der Teilnahmeantrag ist in Textform nach § 126b BGB und elektronisch über die unter Ziff. I.3) genannte

Vergabepattform unter <https://www.dtv.de/> abzugeben.

Die Erklärungen und Nachweise sollen in der angegebenen Reihenfolge (1) - (16) zusammengefasst werden

und als Ganzes, bestenfalls durchnummeriertes Dokument abgegeben werden.

Als vorläufiger Eignungsnachweis wird zudem die Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE) akzeptiert, soweit diese die nachfolgenden Erklärungen und Nachweise umfasst. Von ausländischen Bietern sind gleichwertige Bescheinigungen ihres Herkunftslandes einzureichen. Soweit die Aktualität der Eigenerklärung bzw. des Eignungsnachweises gefordert wird, bedeutet dies, dass die Erklärung bzw. der Nachweis nicht älter als 6 Monate oder mindestens noch 6 Monate gültig zu sein hat.

1. Vorlage eines aktuellen Handelsregistrauszuges oder einer gleichwertigen Urkunde oder Bescheinigung einer zuständigen Verwaltungsbehörde oder eines Gerichts des Herkunftslandes des Bewerbers, soweit aufgrund der Unternehmensform eine Eintragung vorgesehen ist.

2. Vorlage eines aktuellen Gewerbezentralregistrauszugs oder einer gleichwertigen Urkunde oder Bescheinigung einer zuständigen Verwaltungsbehörde oder eines Gerichts des Herkunftslandes des

Bewerbers, soweit aufgrund der Unternehmensform eine Eintragung vorgesehen ist.

3. Eigenerklärung, dass keine zwingenden Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 1 und Abs. 4 GWB und keine fakultativen Ausschlussgründe gemäß § 124 Abs. 1 GWB vorliegen sowie keine Ausschlussgründe nach §§ 19,21 MiLoG, § 21 Abs. 1 Satz 1 oder 2 SchwarzArbG und § 21 Abs. 1 i.V.m. § 23 AEntG vorliegen

Ein vorgefertigtes Formular der Eigenerklärung kann beim oben genannten kaufmännischen Ansprechpartner angefordert werden. Das Formular steht alternativ im Projektraum dieser Ausschreibung auf der Vergabepattform dtvp bereit, der Link ist der Veröffentlichung zu entnehmen.

Bitte beachten Sie: Das Formular zur Eigenerklärung ist zwingend vom Teilnehmer vor Abgabe des Teilnahmeantrages anzufordern bzw. von der Plattform herunter zu laden.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

4. Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes.

5. Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigung der Berufsgenossenschaft.

6. Bescheinigung über Betriebs-/ Berufshaftpflichtversicherung (Gültigkeit mind. für das laufende Kalenderjahr).

7. GuV-Rechnungen der letzten abgeschlossenen 3 Geschäftsjahre, soweit das Unternehmen bereits solange besteht. Ansonsten ist zu erklären, seit wann das Unternehmen besteht und sind die GuV-Rechnungen aus den Jahren des Bestehens des Unternehmens vorzulegen.
8. Umsatz mind. aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren mit vergleichbaren Aufträgen unter Angabe des Eigenleistungsanteils

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

9. Personalentwicklung in den letzten 3 Jahren für vergleichbare Aufträge.
10. Nachweis von Referenzen (mindestens drei vergleichbare Referenzkunden)
11. "Schriftliche Darstellung zu Aus- und Fortbildung im vorliegend maßgeblichen Geschäftsbereich für Mitarbeiter getrennt nach der Struktur der Personalzusammensetzung, jeweils mit Angaben zu Art, Inhalten und zum Umfang der jeweiligen Aus- und Fortbildung (z. B. Zertifizierung Projektmanager)"
12. Erläuterung der derzeitigen Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Unternehmen des Bewerbers, etwa durch Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, DIN EN 15838, COPC oder gleichwertige Maßnahmen
13. Erklärung des Bewerbers, dass Bewerbungsunterlagen, Angebot, Gesamt-Projektentwicklung und Dokumentation in deutscher Sprache sichergestellt werden kann
14. Erklärung des Bewerbers, dass die Auftragsausführung in deutscher Sprache und in Hochdeutsch (bei Telefonaten) erfolgt
15. Angabe des Standorts des Bewerbers für die Leistungserbringung
16. Nachweis des Vorliegens von Kenntnissen mit Netz- und Messstellenbetriebsprozessen

III.1.6. Deposits and guarantees required

Gem. Verdingungsunterlagen

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

Gem. Verdingungsunterlagen

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

III.2. Conditions related to the contract

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

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

Date: 10/01/2023 Local time: 13:00

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

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

Bekanntmachungs-ID: CXP4YFY6BU3

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer Schleswig-Holstein beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus

Postal address: Düsternbrooker Weg 94

Town: Kiel

Postal code: 24105

Country: Germany

Telephone: +49 4319884-640

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Die Vergabekammer leitet gem. § 160 GWB ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist

jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung

in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist

darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden

entstanden ist oder zu entstehen droht. Der Antrag ist unzulässig, soweit

1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt,

2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,

3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,

4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1

Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

VI.5. Date of dispatch of this notice

02/12/2022