

Diese Bekanntmachung auf der TED-Website: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:580727-2021:TEXT:DE:HTML>

**Deutschland-Bonn: Call-Center
2021/S 220-580727**

Auftragsbekanntmachung – Sektoren

Dienstleistungen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

Abschnitt I: Auftraggeber

I.1) Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Bonn GmbH

Postanschrift: Theaterstraße 24

Ort: Bonn

NUTS-Code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 53111

Land: Deutschland

Kontaktstelle(n): Einkauf

E-Mail: sabrina.mathis@stadtwerke-bonn.de

Telefon: +49 228/711-0

Fax: +49 228/7112344

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: <https://www.stadtwerke-bonn.de>

Adresse des Beschafferprofils: <https://www.swb-konzern.de/einkauf/>

I.3) Kommunikation

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten Zugang gebührenfrei zur Verfügung unter: <https://www.vmp-rheinland.de/VMPSatellite/notice/CXS0YBAYYYS/documents>

Weitere Auskünfte erteilen/erteilt die oben genannten Kontaktstellen

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen elektronisch via: <https://www.vmp-rheinland.de/VMPSatellite/notice/CXS0YBAYYYS>

I.6) Haupttätigkeit(en)

Strom

Abschnitt II: Gegenstand

II.1) Umfang der Beschaffung

II.1.1) Bezeichnung des Auftrags:

Callcenter Dienstleistungen

Referenznummer der Bekanntmachung: 2021-8018

II.1.2) CPV-Code Hauptteil

79512000 Call-Center

II.1.3) Art des Auftrags

Dienstleistungen

II.1.4) Kurze Beschreibung:

Die ausgeschriebene Kundenbetreuung umfasst grundsätzlich Inbound Callcenter-Dienstleistungen überwiegend für Privatkunden und KMUs (kleine und mittlere Unternehmen) der Sparten Strom, Gas, Wasser, Fern- und Nahwärme des AGs. Der AN übernimmt die telefonische Kommunikation über die kommunizierten Service-Rufnummern und den Schriftverkehr, insoweit ihm die entsprechenden Schriftstücke bzw. E-Mails vom AG zur Bearbeitung übermittelt werden.

II.1.5) **Geschätzter Gesamtwert**

II.1.6) **Angaben zu den Losen**

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

II.2) **Beschreibung**

II.2.3) **Erfüllungsort**

NUTS-Code: DEA22 Bonn, Kreisfreie Stadt

Hauptort der Ausführung:

Energie- und Wasserversorgung Bonn/Rhein-Sieg GmbH Welschnonnenstr. 4 53111 Bonn

II.2.4) **Beschreibung der Beschaffung:**

Die ausgeschriebene Kundenbetreuung umfasst grundsätzlich Inbound Callcenter-Dienstleistungen überwiegend für Privatkunden und KMUs (kleine und mittlere Unternehmen) der Sparten Strom, Gas, Wasser, Fern- und Nahwärme des AGs. Der AN übernimmt die telefonische Kommunikation über die kommunizierten Service-Rufnummern und den Schriftverkehr, insoweit ihm die entsprechenden Schriftstücke bzw. E-Mails vom AG zur Bearbeitung übermittelt werden.

II.2.5) **Zuschlagskriterien**

Der Preis ist nicht das einzige Zuschlagskriterium; alle Kriterien sind nur in den Beschaffungsunterlagen aufgeführt

II.2.6) **Geschätzter Wert**

II.2.7) **Laufzeit des Vertrags, der Rahmenvereinbarung oder des dynamischen Beschaffungssystems**

Laufzeit in Monaten: 36

Dieser Auftrag kann verlängert werden: nein

II.2.9) **Angabe zur Beschränkung der Zahl der Bewerber, die zur Angebotsabgabe bzw. Teilnahme aufgefordert werden**

Geplante Anzahl der Bewerber: 7

II.2.10) **Angaben über Varianten/Alternativangebote**

Varianten/Alternativangebote sind zulässig: nein

II.2.11) **Angaben zu Optionen**

Optionen: nein

II.2.13) **Angaben zu Mitteln der Europäischen Union**

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

II.2.14) **Zusätzliche Angaben**

Abschnitt III: Rechtliche, wirtschaftliche, finanzielle und technische Angaben

III.1) **Teilnahmebedingungen**

III.1.1) **Befähigung zur Berufsausübung einschließlich Auflagen hinsichtlich der Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister**

Auflistung und kurze Beschreibung der Bedingungen:

- Erklärung des Bieters (Formblatt T1)
- Angaben zum Bieter (Formblatt T2)
- Bietergemeinschaftserklärung (falls zutreffend) (Formblatt T3)
- Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen (Formblatt T4)
- Verpflichtungserklärung Drittunternehmen (sofern zutreffend) (Formblatt T5)
- Antiterrorerklärung (Formblatt T9)
- weitere Forderungen (Formblatt T10)
- Auszug Handelsregister
- Nachweis Haftpflichtversicherung
- Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitserklärung (Formblatt T11)
- Eigenerklärung Projektsprache (Formblatt T13)

III.1.2) **Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit**

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

- Eigenerklärung Umsatz (Formblatt T6)
- Auskunft einer anerkannten Wirtschaftsauskunftei (Creditreform oder vergleichbar) mit Bewertung der Bonität (nicht älter als drei Monate, Stichtag: Abgabefrist Teilnahmewettbewerb)

III.1.3) **Technische und berufliche Leistungsfähigkeit**

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

- Referenzen (Formblatt T7)
- Eigenerklärung Mitarbeiter (Formblatt T8)
- Eigenerklärung Ausfallsicherheit (Formblatt T12)
- gültige Zertifikate nach DIN EN 9001, ISO14001, DIN EN15085 und DIN 6701 oder vergleichbar
- Auflistung der aktuell genutzten technischen Anlagen

III.1.4) **Objektive Teilnahmeregeln und -kriterien**

Auflistung und kurze Beschreibung der Regeln und Kriterien:

Sofern mehr als 7 Bewerber die Mindestanforderungen an den Referenznachweis erfüllen, wird der Auftraggeber die 7 am besten geeigneten Bewerber/Bewerbergemeinschaften nach folgendem Modus ermitteln:

Wenn es sich um einen Auftrag aus den Bereichen Energie, Telekommunikation, Versicherung, Banken handelt, erhält jede wertbare Referenz 1 Punkt.

Wenn es sich um einen Auftrag aus der deutschen Energiewirtschaft handelt, erhält jede wertbare Referenz 2 Punkte.

Die 3 besten Referenzen je Bewerber werden gezählt, sodass insgesamt maximal 6 Punkte erreicht werden können. Bei Punktegleichheit auf dem 7. Platz entscheidet das Los.

III.1.6) **Geforderte Kautionen oder Sicherheiten:**

Vertragserfüllungsbürgschaft

Abschnitt IV: Verfahren

IV.1) **Beschreibung**

IV.1.1) **Verfahrensart**

Verhandlungsverfahren mit vorherigem Aufruf zum Wettbewerb

IV.1.3) **Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem**

IV.1.4) **Angaben zur Verringerung der Zahl der Wirtschaftsteilnehmer oder Lösungen im Laufe der Verhandlung bzw. des Dialogs**

Abwicklung des Verfahrens in aufeinander folgenden Phasen zwecks schrittweiser Verringerung der Zahl der zu erörternden Lösungen bzw. zu verhandelnden Angebote

- IV.1.8) **Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)**
Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: nein
- IV.2) **Verwaltungsangaben**
- IV.2.2) **Schlussstermin für den Eingang der Angebote oder Teilnahmeanträge**
Tag: 10/12/2021
Ortszeit: 11:00
- IV.2.3) **Voraussichtlicher Tag der Absendung der Aufforderungen zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme an ausgewählte Bewerber**
Tag: 20/12/2021
- IV.2.4) **Sprache(n), in der (denen) Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:**
Deutsch

Abschnitt VI: Weitere Angaben

- VI.1) **Angaben zur Wiederkehr des Auftrags**
Dies ist ein wiederkehrender Auftrag: ja
Voraussichtlicher Zeitpunkt weiterer Bekanntmachungen:
Ende 2024
- VI.3) **Zusätzliche Angaben:**
Die EU-Kommission hat Auftraggeber bei Beschaffungen, die dem Vertrieb von Strom und Gas an Letztverbraucher dienen, mit Beschluss vom 15. September 2016 (2016/1674/EU) weitgehend vom Vergaberecht freigestellt. Aus diesem Grund unterfällt auch der hier ausgeschriebene Auftrag nicht dem Kartellvergaberecht, die Auftraggeberin führt gleichwohl zur Förderung der Transparenz, Gleichbehandlung und des Wettbewerbs freiwillig ein Verfahren in Anlehnung an die SektVO durch.
Der AG behält es sich vor, die Call-Center der Bieter im Zuge der geplanten Verhandlungsgespräche oder im Anschluss hieran vor Ort zu besuchen.
Bekanntmachungs-ID: CXSOYBAYYY
- VI.4) **Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**
- VI.4.1) **Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**
Offizielle Bezeichnung: Landgericht Bonn
Postanschrift: Wilhelmstraße 21
Ort: Bonn
Postleitzahl: 53111
Land: Deutschland
E-Mail: poststelle@lg-bonn.nrw.de
Telefon: +49 228/7020
Fax: +49 228/7021600
Internet-Adresse: <https://www.lg-bonn.nrw.de>
- VI.5) **Tag der Absendung dieser Bekanntmachung:**
09/11/2021