

Vergabeart:	Verhandlungsverfahren nach SektVO
Aktenzeichen:	SV-PHE-260914-006
Objekt:	Externes Communication Center für ein kommunales Energieversorgungsunternehmen (EVU)
Leistung:	Telefonische und schriftliche Beantwortung von Kundenanliegen für ein kommunales EVU durch Frontoffice- und Backoffice-Kundenbetreuer*innen
Auftraggeber:	SWM Kundenservice GmbH

München, den 16.09.2026

Guten Tag,

wir freuen uns über Ihr Interesse an der oben genannten Leistung und laden Sie ein, für die oben genannte Leistung einen Teilnahmeantrag abzugeben.

1. Einreichung des Teilnahmeantrags

Wir haben für Sie die Bewerbungsunterlagen zur Erstellung des Teilnahmeantrages im Lieferantenportal eingestellt und freigeschaltet. Neben den Erläuterungen in diesem Schreiben, beachten Sie bitte die Dokumente „Bedingungen zum Teilnahmewettbewerb“ und „Anleitung zur Abgabe eines Teilnahmeantrages über das Lieferantenportal der SWM“.

Bitte beachten Sie, dass Ihr Teilnahmeantrag bis spätestens zum Abgabetermin über das Event im Lieferantenportal zu übermitteln ist. Die Übermittlung besteht aus der verbindlichen Abgabe des Teilnahmeantrages, insbesondere des unterschriebenen Antrags zum Teilnahmewettbewerb.

2. Zusätzliche Auskünfte

Zusätzlichen Auskünfte sind über das Lieferantenportal im Event anzufordern.

Verwenden Sie dazu die Funktion: Event > Nachrichten > Neu.

Zusätzliche Auskünfte zum Verfahren erteilt:

Name: Patrick Held Telefon-Nr.: +49 89 2361-4770

Damit sichergestellt ist, dass erbetene zusätzliche Auskünfte gegebenenfalls auch den anderen am Verfahren beteiligten Bewerbern rechtzeitig mitgeteilt werden können, müssen die Fragen spätestens 7 Kalendertage vor Ablauf des Abgabetermins der Teilnahmeanträge eingereicht werden. Später eingereichte Fragen werden im Sinne eines transparenten Wettbewerbs und der Gleichbehandlung nicht mehr beantwortet.

Etwaige Systembedienungsprobleme müssen bis spätestens einen Arbeitstag vor Ablauf des Abgabetermins der Teilnahmeanträge mitgeteilt werden. Verspätete Mitteilungen haben keinen Anspruch auf Klärung und Behebung. Es wird daher empfohlen frühzeitig mit der Bearbeitung des Teilnahmeantrags im System zu beginnen.

3. Bewerbungsbedingungen

3.1. Es gelten die Bedingungen zum Teilnahmewettbewerb. Bitte kontrollieren Sie Ihre Angaben und Unterlagen, insbesondere im Hinblick auf die in den Bedingungen gestellten Anforderungen.

3.2. Konkretisierung von Kriterien der Bekanntmachung

- Spezielle Anforderungen an die Referenzen**

1. Der Bieter hat mindestens zwei Referenzprojekte bei einem Energieversorgungsunternehmen (EVU) nachzuweisen, dessen Leistungsumfang mit den ausgeschriebenen Leistungen vergleichbar ist.
2. Die Referenzprojekte müssen in einer Systemlandschaft auf Basis von SAP IS-U und/oder SAP S/4HANA umgesetzt worden sein.
3. Folgende Anforderungen müssen bei jeder Referenz erfüllt werden (Mindestanforderung):
 - a. Erbringung telefonischer und schriftlicher Kundenserviceleistungen.

Stadtwerke München GmbH
Emmy-Noether-Straße 2
80992 München
Telefon: +49 89 2361-0
Internet: www.swm.de

Geschäftsführung:
Dr. Florian Bieberbach (Vorsitzender)
Ingo Wortmann
Helge-Uve Braun
Dr. Karin Thelen
Dr. Gabriele Jahn

Sitz: München
Registergericht: Amtsgericht München
HRB 121 920
Aufsichtsratsvorsitzender:
Oberbürgermeister Dominik Krause
USt-IdNr.: DE812500229
Gläubiger-ID: DE2610000000030250

Bankverbindungen:
Deutsche Bank AG
BIC DEUTDE33HAN IBAN DE93 7007 0010 0220 1150 00
Postbank AG
BIC PBNKDE33HAN IBAN DE40 7001 0080 0037 0008 01
Stadtsparkasse München
BIC SSKMDE33HAN IBAN DE68 7015 0000 0000 0489 00

- b. Die benannten Referenzen müssen aktuell sein, d.h. die Leistungen im Zeitraum 08/2022 bis einschließlich 07/2026 oder aktueller erbracht worden sein.
- c. Für die Bewertung ist maßgeblich, dass zwischen dem Referenzauftraggeber und dem Unternehmen in diesem Zeitraum ein wirksamer Vertrag bestanden hat und auch tatsächlich Leistungen erbracht wurden.
- **Spezielle Anforderungen an die Technische Ausrüstung**
Technische Voraussetzung um ein Citrix bzw. VDI-Zugang an SWM zu gewährleisten.

3.3. Regeln und Kriterien für die Bewerberauswahl

Nachdem die Teilnahmeanträge nach den Gesichtspunkten der fristgerechten Einreichung sowie deren Vollständigkeit geprüft wurden, erfolgt die Beurteilung der Bewerber hinsichtlich deren grundsätzlicher Eignung bezüglich der Kriterien Zuverlässigkeit, wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit, technische Leistungsfähigkeit sowie der Einhaltung von Mindestanforderungen.

Diejenigen Bewerber, welche daraufhin noch im Wettbewerbsverfahren bleiben, werden im Falle einer weiteren Verringerung der Zahl der Bewerber über eine vergleichende Bewertung ihrer wirtschaftlichen und finanziellen sowie technischen Leistungsfähigkeit an Hand der folgenden Kriterien ausgewählt.

Kriterien:	Gewichtung %
1. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit	20%
2. Technische Leistungsfähigkeit	80%
Summe	100%

4. Bewerbungsunterlagen / Verzeichnisstruktur „Antwort“

Die Bewerbungsunterlagen sind im Lieferantenportal im Verzeichnis **Antwort** in folgender Verzeichnisstruktur hinterlegt:

Antragsunterlagen

Das Verzeichnis enthält Unterlagen, die sorgfältig zu lesen und zu beachten sind:

Allgemeine Unterlagen Unterlagen die beim Bewerber verbleiben

- diese Einladung zum Teilnahmewettbewerb
- die Anleitung zur Abgabe eines Teilnahmeantrags über das Lieferantenportal der SWM
- Bedingungen zum Teilnahmewettbewerb, Stand 05/2016
- die Bekanntmachung im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union

Das Verzeichnis enthält sämtliche Unterlagen die für den Teilnahmeantrag erforderlich sind.

Bewerbungsunterlagen Geforderte Unterlagen zum Teilnahmeantrag

- Antrag zum Teilnahmewettbewerb
- Eigenerklärung Russlandbezug
- Erklärung der Bewerber-, Bieter-, Arbeitsgemeinschaft (falls zutreffend)
- Verpflichtungserklärung bei Eignungsleihe (falls zutreffend)

Ergänzung zum Teilnahmeantrag

In diesem Verzeichnis sind Dateneingabefelder online auszufüllen.

5. Bewerbergemeinschaften

Unternehmen können sich im Zuge der Antragstellung zu einer Bewerbergemeinschaft zusammenschließen.

Von jedem Mitglied der Bewerbergemeinschaft muss ein Teilnahmeantrag gemäß Ziffer 1 über das Lieferantenportal eingereicht werden. Hierfür ist eine einmalige Registrierung sowie die Anforderung der Bewerbungsunterlagen über das Lieferantenportal von jedem Mitglied der Bewerbergemeinschaft erforderlich. Das von allen Mitgliedern der Bewerbergemeinschaft unterzeichnete Formblatt „Erklärung der Bewerber-, Bieter-, Arbeitsgemeinschaft“ ist lediglich vom bevollmächtigten Vertreter beizufügen.

Freundliche Grüße
Stadtwerke München GmbH
Einkauf Dienstleistungen und ANÜ