

Diese Bekanntmachung auf der TED-Website: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:593736-2020:TEXT:DE:HTML>

**Deutschland-München: Softwareprogrammierung und -beratung
2020/S 240-593736**

Auftragsbekanntmachung

Dienstleistungen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

Abschnitt I: Öffentlicher Auftraggeber

I.1) Name und Adressen

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke München GmbH

Postanschrift: Emmy-Noether-Straße 2

Ort: München

NUTS-Code: DE212 München, Kreisfreie Stadt

Postleitzahl: 80992

Land: Deutschland

Kontaktstelle(n): Einkauf IT, Frauke Finck

E-Mail: finck.frauke@swm.de

Telefon: +49 892361-4818

Fax: +49 892361-704818

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: www.swm.de

I.3) Kommunikation

Die Auftragsunterlagen stehen für einen uneingeschränkten und vollständigen direkten Zugang gebührenfrei zur Verfügung unter: <https://www.swm.de/einkauf/bekanntmachungen>

Weitere Auskünfte erteilen/erteilt die oben genannten Kontaktstellen

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen elektronisch via: <https://www.swm.de/einkauf/bekanntmachungen>

I.4) Art des öffentlichen Auftraggebers

Einrichtung des öffentlichen Rechts

I.5) Haupttätigkeit(en)

Andere Tätigkeit: Strom

Abschnitt II: Gegenstand

II.1) Umfang der Beschaffung

II.1.1) Bezeichnung des Auftrags:

Omnichannellösung Kundenservice

Referenznummer der Bekanntmachung: SV-FMA-201203-001

II.1.2) CPV-Code Hauptteil

72200000 Softwareprogrammierung und -beratung

II.1.3) Art des Auftrags

Dienstleistungen

II.1.4) Kurze Beschreibung:

Digitalisierung Kundenservice: Implementierung einer Omnichannel Softwarelösung für das Communication Center.

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: DE21 Oberbayern

NUTS-Code: DE212 München, Kreisfreie Stadt

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

Die SWM Kundenservices GmbH ist Tochter der Stadtwerke München GmbH. Der Fokus der Kundenservices GmbH liegt auf der Kundengewinnung und -bindung über sehr hohe Kundenzufriedenheit auf Basis ausgezeichneter Servicequalität für das Privat- und Gewerbekundensegment.

Für den Bereich Privatkundenbetreuung wird die Implementierung einer Omnichannel Softwarelösung für das Communication Center ausgeschrieben.

Konkret geht es hier um die Beschaffung einer Softwarelösung zur Steigerung der Digitalisierung und Vereinheitlichung im Kundenservice. Dazu sollen die vorhandenen Eigenentwicklungen und Anwendungen durch eine oder verschiedene Softwarekomponenten zusammengeführt und vereinheitlicht werden. Die neue Softwarelösung soll eine Anbindung an weitere Systeme wie bspw. SAP CRM, Archivierung oder IAM mittels standardisierten SST ermöglichen. Dabei bleibt SAP das stammdatenführende System.

Es geht konkret um die Integration und Automatisierung der Kommunikationskanäle Telefonie, Mail, Fax, Chat, Messenger und Postbrief.

Die Software kann On-Premises sowie als SaaS Lösung angeboten 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**

Beginn: 01/05/2021

Ende: 31/05/2022

Dieser Auftrag kann verlängert werden: nein

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

Geplante Mindestzahl: 1

Höchstzahl: 5

Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:

Die Auswahl der Bewerber für die Aufforderung zur Angebotsabgabe erfolgt über eine Prüfung und Bewertung der mit dem Teilnahmeantrag eingereichten Eignungsnachweise im Bezug zu den in Ziffer III.1 vorgegebenen Eignungskriterien (= Eignungsprüfung).

Voraussetzung für die Berücksichtigung eines Teilnahmeantrages ist dessen fristgerechte Einreichung, die Vollständigkeit der Eignungsnachweise sowie die Einhaltung von etwaigen Mindestanforderungen. Es werden nur die Bewerber zur Angebotsabgabe ausgewählt,

Welche nach dem Ergebnis der Eignungsprüfung über eine ausreichende Fachkunde und Leistungsfähigkeit (Eignung) verfügen und daher die notwendige Sicherheit für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen bieten.

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:

1. Erklärung des Unternehmens, dass die gewerberechtlichen Voraussetzungen für die Ausführung der ausgeschriebenen Leistung erfüllt sind.
2. Angabe über eine Eintragung in das Berufs- oder Handelsregister des Sitzes oder Wohnsitzes des Unternehmens.
3. Erklärung des Unternehmens, dass die gesetzliche Verpflichtung zur Zahlung der Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung ordnungsgemäß erfüllt ist.
4. Erklärung des Unternehmens, ob das Unternehmen Mitglied bei der Berufsgenossenschaft ist und die Verpflichtung zur Zahlung der Beiträge an die Berufsgenossenschaft/gesetzliche Unfallversicherung ordnungsgemäß erfüllt ist.
5. Erklärung des Unternehmens, dass keine schwere Verfehlung vorliegt, welche die Zuverlässigkeit als Bewerber in Frage stellt.

Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscher angefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

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

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

6. Erklärung des Unternehmens, dass keine Ausschlussgründe nach §§ 123 und 124 GWB vorliegen.
7. Erklärung des Unternehmens, dass über dessen Vermögen kein Insolvenzverfahren oder vergleichbar gesetzliches Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder der Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist.
8. Erklärung des Unternehmens, dass sich das Unternehmen nicht in Liquidation befindet.
9. Gesamtumsatz des Unternehmens in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, unter Einschluss des Anteils bei gemeinsam mit anderen Unternehmen ausgeführten Aufträgen.
10. Umsatzanteile des Unternehmens in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind, unter Einschluss des Anteils bei gemeinsam mit anderen Unternehmen ausgeführten Aufträgen.

Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscher angefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

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

Auflistung und kurze Beschreibung der Eignungskriterien:

11. Referenzen über die abgeschlossene (= fertiggestellte) Ausführung von Leistungen, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind und deren Fertigstellungszeitpunkt (= Abnahme) im aktuellen Jahr, vor dem Zeitpunkt der Bekanntmachung, oder in den letzten 5 vorhergehenden Kalenderjahren liegt. Zu den Referenzen sind folgende Angaben erforderlich: Auftraggeber, Ansprechpartner des AG mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse, Ort der Ausführung, Vertragsverhältnis, Beschreibung mit Art und Umfang der erbrachten Leistung, Ausführungszeitraum und Auftragswert (netto) pro Jahr.

Spezielle Anforderungen an die Referenzen:

— starker energiewirtschaftlicher Bezug mit Referenzkunden aus der Energiewirtschaft.

12. Personelle Ausstattung: Zahl der im Unternehmen in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren durchschnittlich beschäftigten Arbeitskräfte, gegliedert nach Qualifikationen (Ausbildung, Fachrichtung) mit extra ausgewiesenem technischen Leitungspersonal.

13. Technische Ausrüstung, die für die Ausführung der Leistung zur Verfügung steht.

Spezielle Anforderungen an die Technische Ausrüstung:

— SAP IS-U Anbindung im Standard, Anbindung der Telefonanlage Aspect.

14. Nennung und Nachweis für den Fall der Eignungslleihe durch die Kapazitäten anderer Unternehmen. Ausländische Unternehmen, in deren Herkunftsland die geforderten Nachweise nicht erhältlich sind, können vergleichbare Bescheinigungen der zuständigen Behörden oder Stellen ihres Herkunftslandes unter Beifügung einer amtlich beglaubigten oder von einem öffentlich bestellten oder beeidigten Übersetzer oder Dolmetscherangefertigten Übersetzung in die deutsche Sprache vorlegen.

15. Weitere Angaben, Nachweise und Erklärungen:

Rechenzentrumszertifizierungen, Rechenzentrum und Datenhaltung in der EU.

Abschnitt IV: Verfahren

IV.1) Beschreibung

IV.1.1) Verfahrensart

Verhandlungsverfahren

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.1.5) Angaben zur Verhandlung

IV.1.8) Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: nein

IV.2) Verwaltungsangaben

IV.2.2) Schlusstermin für den Eingang der Angebote oder Teilnahmeanträge

Tag: 11/01/2021

Ortszeit: 10:00

IV.2.3) Voraussichtlicher Tag der Absendung der Aufforderungen zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme an ausgewählte Bewerber

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: nein

VI.2) **Angaben zu elektronischen Arbeitsabläufen**

Die elektronische Rechnungsstellung wird akzeptiert

VI.3) **Zusätzliche Angaben:**

Die Einreichung der Teilnahmeanträge erfolgt elektronisch über das Lieferantenportal der SWM. Für das Vergabeverfahren werden die Vergabeunterlagen unter der in Ziffer I.3) genannten URL zum freien Download zur Verfügung gestellt. Der freie Download dient jedoch nur einer ersten Ansicht der Vergabeunterlagen. Voraussetzung für die elektronische Einreichung der Teilnahmeanträge ist eine Freischaltung der Vergabeunterlagen im Lieferantenportal (URL: s.h. Ziffer I.3)). Diese ist mit Angabe der Aktenzeichen SV-FMA-201203-001 anzufordern. Erst nach Freischaltung werden teilnehmende Unternehmen während der Teilnahmefrist auch über etwaige Änderungen an den Vergabeunterlagen oder Antworten auf Bewerberfragen aktiv durch den Auftraggeber informiert. Im Falle einer Bewerbungsgemeinschaft ist durch jedes Mitglied der Bewerbungsgemeinschaft ein elektronischer Teilnahmeantrag über das Lieferantenportal einzureichen. Die Aufteilung der (Teil)-Leistungen bzw. Aufgaben auf die einzelnen Mitglieder der Bewerbungsgemeinschaft ist für den Auftragsfall darzustellen.

VI.4) **Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**

VI.4.1) **Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**

Offizielle Bezeichnung: Regierung von Oberbayern, Vergabekammer Südbayern
Postanschrift: Maximiliansstraße 39
Ort: München
Postleitzahl: 80538
Land: Deutschland
E-Mail: suedbayern@reg-ob.bayern.de
Telefon: +49 892176-2411
Fax: +49 892176-2847

VI.4.3) **Einlegung von Rechtsbehelfen**

Genauere Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:
Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 GWB). Ein Nachprüfungsantrag ist zudem unzulässig, soweit der Antrag erst nach Zuschlagserteilung zugestellt wird (§ 168 Abs. 2 Satz 1 GWB). Die Zuschlagserteilung ist möglich 10 Kalendertage nach Absendung (elektronisch oder per Fax) der Bekanntgabe der Vergabeentscheidung (§ 134 GWB). Die Zulässigkeit eines Nachprüfungsantrags setzt ferner voraus, dass der Antragsteller die geltend gemachten Vergabeverstöße, soweit diese vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt wurden, innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen, soweit die Vergabeverstöße aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung, Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe, gegenüber dem Auftraggeber gerügt hat (§ 160 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1-3 GWB).

VI.5) **Tag der Absendung dieser Bekanntmachung:**

04/12/2020