

Teil I: Angaben zum Qualifizierungssystem und zum Auftraggeber

Die GELSENWASSER AG als Sektorenauftraggeber in den Geschäftsbereichen :

Erzeugung, Fortleitung und Abgabe von Gas, Wärme, Strom und Wasser

beabsichtigt die Einführung eines Qualifizierungssystems für Dienstleistungen im Kundenservice (Telefonische Kundenbearbeitungsprozesse für das Privat- und Gewerbekundengeschäft).

Durch das Qualifizierungssystem soll dem Auftraggeber bei der Beschaffung von Dienstleistungen im Kundenservice für telefonische Kundenbearbeitungsprozesse ein geeigneter Bieterkreis aufgezeigt werden.

Die Bekanntmachung zur Einrichtung dieses Qualifizierungssystems ersetzt den Aufruf zur Teilnahme am Vergabeverfahren durch Veröffentlichung i. S. d. § 48 Abs. 9 Nr. V SektVO.

Die Beantwortung der Fragen erbitten wir ausschließlich auf diesem Fragebogen. Sollte der Raum für die Beantwortung nicht ausreichen, bitten wir Sie, ein gesondertes Blatt zu verwenden. Bitte legen Sie die Referenzen und das Organigramm als Anlage zum Fragebogen bei.

Zur Verringerung des Nachweisaufwands auf Bewerberseite sieht der Auftraggeber für einen Großteil der geforderten Eignungsanforderungen Eigenerklärungen vor. Der Auftraggeber behält sich jedoch vor, die Angaben einzelner Eigenerklärungen von den Bietern, deren Angebote für den Zuschlag vorgesehen sind, durch Vorlage der entsprechenden Bescheinigungen der zuständigen Stellen bestätigen zu lassen.

Bei Anforderung der Nachweise und Bescheinigungen bitten wir Sie, diese innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang der entsprechenden schriftlichen Aufforderung im jeweiligen konkreten Vergabeverfahren bei der GELSENWASSER AG einzureichen. Maßgeblich für die Fristwahrung ist der Tag des Eingangs bei GELSENWASSER AG. Im Falle des fruchtlosen Fristablaufs behält der Auftraggeber sich vor, den zweitplatzierten Bewerber zur Vervollständigung seiner Bewerbung über

die Nachweise und Bescheinigungen aufzufordern und diesem nach entsprechender Vorlage den Auftrag zu erteilen.

Sollten sich im Verlauf des Verfahrens objektiv begründete Zweifel an der Richtigkeit der Eigenerklärungen der Qualifizierungssystemteilnehmer ergeben, ist der Auftraggeber gehalten, weitere Nachforschungen anzustellen und behält sich auch für diesen Fall vor, die über die genannten Eigenerklärungen hinausgehenden Erklärungen und Nachweise zum Beleg der Eignung anzufordern. Auch in diesem Fall haben Sie die angeforderten Erklärungen und Nachweise innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang der entsprechenden schriftlichen Aufforderung bei der GELSENWASSER AG einzureichen. Maßgeblich für die Fristwahrung ist auch in diesem Fall der Tag des Eingangs bei GELSENWASSER AG. Sollte sich herausstellen, dass der Qualifizierungssystemteilnehmer unzutreffende Angaben gemacht hat, stellt allein dies bereits einen Ausschlussgrund dar. Den Ausschluss behält sich der Auftraggeber zudem für den Fall vor, dass der Qualifizierungssystemteilnehmer die Vorlagefrist von 14 Kalendertagen nach Eingang der entsprechenden schriftlichen Aufforderung nicht einhält.

Sollten sich nach Abgabe Ihres Teilnahmeantrags bei der GELSENWASSER AG Änderungen in Bezug auf die gemachten Angaben ergeben, sind Sie verpflichtet, uns diese unverzüglich mitzuteilen (Änderungsanzeige).

GELSENWASSER AG – Ansprechpartner für Fragen und Änderungsanzeigen:

Fragen zum PQ-Verfahren oder Änderungsanzeigen senden Sie bitte ausschließlich per E-Mail an:

GELSENWASSER AG
Bernd Ruttert
Telefon: (0209) 708-1202
Fax: (0209) 708-1717
E-Mail: bernd.ruttert@gelsenwasser.de

Teil II: Angaben zum Bewerber

Die einzelnen Punkte sind von jedem Einzelbewerber und jedem Mitglied einer Bewerbergemeinschaft zu beantworten.

A: Angaben zum Bewerber

II.1 Angaben zum Unternehmen (Info)

Firmenname:

Postanschrift:

.....

.....

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Internetadresse:

Ggf. Umsatzsteuer-
Identifikationsnummer:

II.2 Gesellschaftsform (Info)

Personengesellschaft:

(genaue Bezeichnung)

Kapitalgesellschaft:

(genaue Bezeichnung)

Angaben der Eigentümerverhältnisse:

Eigentümer >25%

Eigentümer >50%

II.3 Unternehmensstandorte (Info)

Standort mit PLZ	Funktion (Verwaltung / Produktion, Vertriebsniederlassung / etc.)	Anzahl Mitarbeiter	
		Kaufmännisch	Technisch

II.4 Form der Teilnahme (Info)

Bitte geben Sie an, ob Sie als Einzelbewerber oder gemeinsam mit anderen als Bewerbergemeinschaft am Qualifizierungssystem teilnehmen.

- Einzelbewerber Bewerbergemeinschaft

Falls Sie einen Antrag auf Aufnahme in das Qualifizierungssystem als Bewerbergemeinschaft abgeben, tragen Sie bitte dafür Sorge, dass die übrigen Mitglieder Ihrer Bewerbergemeinschaft ebenfalls einen ausgefüllten und unterschriebenen Fragebogen vorlegen! Die weiteren Angaben unter Ziffer II.4 dieses Fragebogens müssen nur dann von Ihnen gemacht werden, wenn Sie den Antrag auf Aufnahme in das Qualifizierungssystem als Bewerbergemeinschaft stellen.

II.4.1 Mitglieder der Bewerbergemeinschaft (K.O.)

Geben Sie bitte an, welche weiteren Unternehmen mit Ihnen gemeinsam als Bewerbergemeinschaft einen Antrag auf Qualifizierung stellen.

.....

.....

II.4.2 Bezeichnung der Bewerbergemeinschaft (Info)

Wie lautet die Bezeichnung der Bewerbergemeinschaft?

.....
.....

II.4.3 Bevollmächtigung des Vertreters der Bewerbergemeinschaft (K.O.)

Mit der Unterschrift unter diesen Fragebogen erklären Sie, dass das Bewerbergemeinschaftsmitglied

.....
.....

als bevollmächtigter Vertreter der Bewerbergemeinschaft sämtliche Mitglieder der Bewerbergemeinschaft gegenüber dem Auftraggeber rechtsverbindlich vertritt.

II.4.4 Eigene Funktion in der Bewerbergemeinschaft (Info)

Bitte geben Sie an, welche Funktion (Federführung, verantwortlich für welche Leistungsgegenstände/Aufgabenbestandteile) Sie innerhalb der Bewerbergemeinschaft ausüben.

.....
.....

II.4.5 Gesamtschuldnerische Haftung der Bewerbergemeinschaft (K.O.)

Mit der Unterschrift unter diesen Fragebogen erklären Sie, dass alle Mitglieder der Bewerbergemeinschaft und der etwaigen späteren Bietergemeinschaft in diesem Vergabeverfahren und einer sich ggf. anschließenden Auftragsbringung als Gesamtschuldner haften.

B: Angaben zu Vertretern des Bewerbers

**Name(n) und Anschrift(en) der Person(en), die zur Vertretung des Bewerbers in diesem
Präqualifikationsverfahren ermächtigt und Ansprechpartner für den Auftraggeber ist/sind (Info):**

Name:	
Position/Beauftragt in seiner/ihrer Eigenschaft als:	
Postanschrift:	
Name:	
Telefon:	
E-Mail:	

Name:	
Position/Beauftragt in seiner/ihrer Eigenschaft als:	
Postanschrift:	
Name:	
Telefon:	
E-Mail:	

C: Angaben zur Inanspruchnahme der Kapazitäten anderer Unternehmen bzw. zu Unterauftragnehmern

II.5 Eignungsleihe

II.5.1 Eignungsleihe, insbesondere durch Nachunternehmereinsatz (Info)

Beabsichtigen Sie zur Erfüllung der nachfolgenden Eignungskriterien (Teil IV, Ziffer IV.10 ff.) die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch zu nehmen, bspw. durch eine Einbindung als Nachunternehmer oder Zulieferer?

- Ja Nein

Falls ja, legen Sie bitte für jedes der betreffenden Unternehmen eine separate, vom jeweiligen Unternehmen ordnungsgemäß ausgefüllte und unterschriebene Verpflichtungserklärung gemäß dem beigefügten Formblatt zu Ziffer C.II.5 („Verpflichtungserklärung für Nachunternehmer und sonstige andere Unternehmen, deren Kapazitäten nach Ziffer C.II.5 gemäß § 48 Abs. 7 SektVO in Anspruch genommen werden sollen“) vor (s. II.5.3).

II.5.2 Umfang der Eignungsleihe (K.O.)

Sofern die Frage II.5.1 mit ja beantwortet wurde, bitten wir um Angabe für welche Eignungskriterien und damit Leistungsbereiche die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch genommen werden sollen sowie um Benennung dieser Unternehmen.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

II.5.3 Verpflichtungserklärung (K.O.)

Der Bewerber garantiert, dass die zur Erfüllung der Eignungskriterien vorgesehenen Unternehmen (Dritte) jederzeit über die im Leistungsbereich allgemein üblichen und den Regeln der Technik entsprechenden erforderlichen Ressourcen (Personal, Hard- und Software) verfügen, sowie die Eignungsanforderungen dieses Qualifizierungssystems erfüllen, soweit sie zur Leistungsübernahme vorgesehen sind.

Der Bewerber muss dem Auftraggeber nachweisen, dass er während der gesamten Gültigkeitsdauer des Qualifizierungssystems auf die Kapazitäten der Dritten zurückgreifen kann, bspw. durch eine entsprechende Verpflichtungserklärung der als Dritte vorgesehenen Unternehmen, § 48 Abs. 7 SektVO.

Die entsprechenden Verpflichtungserklärung/en ist/sind gemäß Formblatt zu Ziffer C.II.5 („Verpflichtungserklärung für Nachunternehmer und sonstige andere Unternehmen, deren Kapazitäten nach Ziffer C.II.5 gemäß § 48 Abs. 7 SektVO in Anspruch genommen werden sollen“) den Bewerbungsunterlagen beizufügen (s. II.5.1).

Verpflichtungserklärung/en liegt/liegen bei

Ja Nein

Teil III – Ausschlussgründe

A: Gründe im Zusammenhang mit einer strafrechtlichen Verurteilung (Ausschlussgründe nach § 123 GWB) (K.O.)

III.1 Ausschlussgründe im Zusammenhang mit einer strafrechtlichen Verurteilung nach § 123 Abs. 1 GWB

Liegt gegen den Bewerber oder eine Person, deren Verhalten nach § 123 Abs. 3 GWB¹ dem Bewerber zuzurechnen ist, aus einem der nachstehend aufgeführten Gründe eine rechtskräftige Verurteilung vor, wobei die Verurteilung höchstens fünf Jahre zurückliegt oder ein unmittelbar im Urteil festgelegter Ausschlusszeitraum noch nicht verstrichen ist? Oder wurde gegen den Bewerber innerhalb der vergangenen fünf Jahre eine Geldbuße nach § 30 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten rechtskräftig festgesetzt wegen einer der nachfolgend bezeichneten Straftaten?

- a) § 129 des Strafgesetzbuches - StGB (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a StGB (Bildung terroristischer Vereinigungen), § 129b StGB (kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland),
- b) § 89c des StGB (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat oder wegen der Bereitstellung oder Sammlung finanzieller Mittel in Kenntnis dessen, dass diese finanziellen Mittel ganz oder teilweise dazu verwendet werden oder verwendet werden sollen, eine Tat nach § 89a Absatz 2 Nummer 2 des Strafgesetzbuchs zu begehen,
- c) § 261 StGB (Geldwäsche, Verschleierung unrechtmäßig erlangter Vermögenswerte),
- d) § 263 StGB (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der EU oder gegen Haushalte richtet, die von der EU oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,
- e) § 264 StGB (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der EU oder gegen Haushalte richtet, die von der EU oder in ihrem Auftrag verwaltet werden,
- f) § 299 StGB (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr),
- g) § 108e StGB (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern)),
- h) den §§ 333 und 334 StGB (Vorteilsgewährung und Bestechung), jeweils auch in Verbindung mit § 335a StGB (Ausländische und internationale Bedienstete),
- i) Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) oder
- j) den §§ 232 und 233 StGB (Menschenhandel) oder § 233a StGB (Förderung des Menschenhandels).

¹ § 123 Abs. 3 GWB lautet: „Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.“

Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Vorbezeichneten stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

Falls ja, machen Sie bitte folgende Angaben:

Datum der Verurteilung:

Grund für die Verurteilung:

Verurteilte Person:

Soweit im Urteil festgelegt,
Dauer des Ausschlusszeitraums:

III.2 Verpflichtung zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung (Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 4 GWB) (K.O)

Ist der Bewerber seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung **nicht nachgekommen** und wurde dies durch eine rechtskräftige Gerichts- oder bestandskräftige Verwaltungsentscheidung festgestellt?

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

Falls Sie „Ja“ geantwortet haben: Ist der Bewerber seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen, dass er die Zahlung vorgenommen oder sich zur Zahlung der Steuern, Abgaben und Beiträge zur Sozialversicherung einschließlich Zinsen, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat?

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.3 Selbstreinigung (Info)

Im Falle eine Verurteilung i.S.d. III.1 oder III.2: Wurden Maßnahmen getroffen, um trotz des Vorliegens eines einschlägigen Ausschlussgrundes die Zuverlässigkeit wieder herzustellen und nachzuweisen (Selbstreinigung i.S.d. § 125 GWB)?

Ja Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Maßnahmen

.....

.....

.....

(Der Auftraggeber behält sich vor, entsprechende Nachweise einzufordern.)

B: Gründe im Zusammenhang mit der Entrichtung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen

III.4 Zahlung von Steuern (K.O.)

Die Verpflichtung zur Zahlung von Steuern und Abgaben ist ordnungsgemäß erfüllt.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.5 Zahlung von Sozialabgaben (K.O.)

Die Verpflichtung zur Zahlung der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung, Sozialkassen und der Krankenversicherungsbeiträge ist ordnungsgemäß erfüllt.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.6 Beitragszahlung an die Berufsgenossenschaft (K.O.)

Das Unternehmen hat sich bei der Berufsgenossenschaft angemeldet und seine Verpflichtung zur Zahlung der Beiträge an die Berufsgenossenschaft erfüllt.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

C: Gründe im Zusammenhang mit Insolvenz, Interessenkonflikten oder beruflichem Fehlverhalten

III.7 Insolvenzverfahren (K.O.*)

Befinden Sie sich in einem Insolvenz-, Liquidations- oder Vergleichsverfahren oder wurde ein vergleichbares gesetzlich geregeltes Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder der Antrag mangels Masse abgelehnt oder wurde ein Insolvenzplan rechtskräftig bestätigt? Ist Ihr Unternehmen zahlungsunfähig oder hat es seine Tätigkeit eingestellt?

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

Falls ja, bitte erläutern Sie, warum Sie unter Berücksichtigung der geltenden nationalen Vorschriften und Maßnahmen betreffend die Fortführung der Geschäftstätigkeit dennoch in der Lage sind, Aufträge zu erfüllen.

.....
.....
.....

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.8 Verstöße gegen umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen (K.O.*)

Hat der Bewerber bei der Ausführung öffentlicher Aufträge gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen?

Ja Nein

Falls ja, bitte erläutern Sie, gegen welche Verpflichtungen verstoßen wurde.

.....
.....
.....

III.9 Sonstige schwere Verfehlung (K.O.*)

Liegt eine sonstige schwere Verfehlung des Bewerbers oder einer Person, deren Verhalten nach § 123 Abs. 3 GWB² dem Bewerber zuzurechnen ist, vor, durch die die Integrität des Bewerbers in Frage gestellt wird, z.B.

- a) Verstöße gegen § 81 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB),
- b) eine Straftatbegehung im Rahmen der unternehmerischen Betätigung gemäß §§ 331 bis 335 StGB (Vorteilsannahme, Bestechlichkeit, Vorteilsgewährung, besonders schwere Fälle der Bestechlichkeit und Bestechung),
- c) § 265b StGB (Kreditbetrug),
- d) § 266 StGB (Untreue),
- e) § 266 a StGB (Vorenthaltung und Veruntreuung von Arbeitsentgelt),
- f) § 298 StGB (Wettbewerbsbeschränkende Absprachen bei Ausschreibungen),
- g) eine Straftatbegehung nach §§ 19, 20, 20a und 22 des Gesetzes über die Kontrolle von Kriegswaffen,
- h) eine Straftatbegehung nach § 283 ff. StGB (Delikte im Zusammenhange mit Insolvenzverfahren),
- i) § 306 StGB (Brandstiftung),
- j) § 319 StGB (Baugefährdung),
- k) §§ 324, 324a StGB (Gewässer- und Bodenverunreinigung),
- l) § 326 StGB (unerlaubter Umgang mit gefährlichen Abfällen),

Einem Verstoß gegen diese Vorschriften gleichgestellt sind Verstöße gegen entsprechende Strafnormen anderer Staaten.

Ja Nein

Falls ja, welcher der vorstehend unter III.9 a) – l) benannten Tatbestände?

.....

.....

.....

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

² § 123 Abs. 3 GWB lautet: „Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.“

.....

Wurde aufgrund dieser oder anderer sonstiger schwerer Verfehlungen des Bewerbers oder einer Person, deren Verhalten nach § 123 Abs. 3 GWB³ dem Bewerber zuzurechnen ist, eine der nachstehenden Sanktionen gegen den Bewerber verhängt wie

- a) ein wirksames Berufsverbot (§ 70 StGB),
- b) ein wirksames vorläufiges Berufsverbot (§ 132a STPO),
- c) eine wirksame Gewerbeuntersagung (§ 35 GewO).

Ja Nein

Falls ja, welche der vorstehend benannten Sanktion(en) wurde(n) verhängt?

.....

.....

.....

III.10 Keine wettbewerbsbeschränkenden Absprachen (K.O.*)

Bestätigt der Bewerber, keine Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen zu haben, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken?

Ja Nein

III.11 Kein Interessenkonflikt (K.O.*)

Besteht nach Kenntnis des Bewerbers ein Interessenkonflikt bei der Durchführung des Vergabeverfahrens, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den Auftraggeber tätigen Person bei der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte?

Ja Nein

³ § 123 Abs. 3 GWB lautet: „Das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.“

Falls ja, welcher Interessenkonflikt besteht genau?

.....

.....

.....

III.12 Beratung des Auftraggebers als Projektant (K.O.*)

Haben Sie oder ein mit Ihnen in Verbindung stehendes Unternehmen den Auftraggeber bei der Erstellung dieser Qualifikationsunterlagen beraten oder waren Sie auf andere Art und Weise an der Vorbereitung dieses Qualifizierungssystems oder der sich daran anschließenden Auftragsvergabe(n) beteiligt?

Ja Nein

Falls ja, bitte erläutern.

.....

.....

.....

III.13 Vorzeitige Vertragsbeendigung / Schadenersatzforderung / Vertragsstrafen (K.O.*)

Hat der Bewerber eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt und hat dies zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadenersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge wie z.B. einer Vertragsstrafe geführt?

Ja Nein

Falls ja, bitte erläutern

.....

.....

.....

III.14 Wahrheitsgemäße Angaben (K.O.*)

Kann der Bewerber bestätigen, dass er

- a) bei seinen Auskünften zur Überprüfung des Nichtvorliegens von Ausschlussgründen und der Einhaltung der Eignungskriterien keine schwerwiegenden Täuschung begangen hat,
- b) keine Auskünfte zurückgehalten hat,
- c) in der Lage sein wird, die ggf. verlangten zusätzlichen Unterlagen unverzüglich vorzulegen,
- d) nicht versucht hat, die Entscheidungsfindung des Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen,
- e) nicht versucht hat, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die er unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, und
- f) weder fahrlässig noch vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt hat, die die Vergabeentscheidung des Auftraggebers über Erteilung oder Versagung der Qualifizierung erheblich beeinflussen könnten, und auch nicht versucht hat, solche Informationen zu übermitteln?

Ja Nein

D: Sonstige Ausschlussgründe aufgrund von innerstaatlichen Rechtsvorschriften

III.15 Ausschlussgrund nach § 21 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz und § 21 Arbeitnehmerentsendegesetz (K.O.)

Liegt gegen den Bewerber oder eine Person, die seinem Verwaltungs-, Leitungs- oder Aufsichtsgremium angehört oder darin Vertretungs-, Entscheidungs- oder Kontrollbefugnisse hat, aus einem der nachstehend aufgeführten Gründe eine rechtskräftige Verurteilung

- nach
 - a) § 8 Abs. 1 Nr. 2, §§ 9 bis 11 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz,
 - b) § 404 Abs. 1 oder 2 Nr. 3 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch,
 - c) §§15, 15a, 16 Abs. 1 Nr. 1, 1 b oder 2 Arbeitnehmerüberlassungsgesetz oder
 - d) § 266a Abs. 1 bis 4 StGB

zu einer Freiheitsstrafe von mehr als drei Monaten oder einer Geldstrafe von mehr als neunzig Tagessätzen oder einer Geldbuße von mehr als 2.500 €

- oder gem. § 21 Abs. 1 i.V.m. § 23 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes zu einer Geldbuße von wenigstens 2.500 Euro vor
- oder wurde der Bewerber in den vergangenen fünf Jahren nach § 98 c Aufenthaltsgesetz von der Vergabe öffentlicher Aufträge ausgeschlossen?

Ja Nein

„Ja“ ist auch anzukreuzen, wenn im Einzelfall angesichts der Beweislage kein vernünftiger Zweifel an dem Vorliegen einer schwerwiegenden Verfehlung im Sinne des § 21 Abs. 1 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes oder im Sinne des § 21 S. 1 Arbeitnehmerentsendegesetzes besteht.

Falls ja, bitte erläutern

.....

.....

.....
(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.16 Ausschlussgrund nach § 19 Abs. 1 Mindestlohngesetz (K.O.)

Gemäß § 19 Abs. 3 MiLoG müssen Öffentliche Auftraggeber für den Bewerber/die Bewerberin beim Gewerbezentralregister Auskünfte über rechtskräftige Bußgeldentscheidungen wegen einer Ordnungswidrigkeit nach § 21 Abs. 1 oder 2 MiLoG anfordern oder von diesen eine Erklärung darüber verlangen, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss nach § 19 Absatz 1 MiLoG nicht vorliegen.

Hiermit erklärt der Bewerber, dass

- die Voraussetzungen für einen Ausschluss nach § 19 Abs. 1 MiLoG nachweislich nicht vorliegen.
- er zur Kenntnis genommen hat, dass auch im Falle einer Erklärung öffentliche Auftraggeber jederzeit zusätzlich Auskünfte des Gewerbezentralregisters nach § 150a der Gewerbeordnung in der aktuell gültigen Fassung anfordern können.
- ihm bekannt ist, dass im Fall der Zuschlagserteilung zwingend und zeitnah ein aktueller Gewerbezentralregisterauszug vorgelegt werden muss.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

III.18 Selbstreinigung (Info)

Sofern einer der vorstehend unter III.4 – III.17 genannten Ausschlussgründe vorliegt: Wurden Maßnahmen getroffen, um trotz des Vorliegens eines einschlägigen Ausschlussgrundes die Zuverlässigkeit nachzuweisen (Selbstreinigung i.S.d. § 125 GWB)?

Ja Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Maßnahmen

.....
.....

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung entsprechende Nachweise einzufordern.)

Teil IV: Eignungskriterien

A: Befähigung zur Berufsausübung

IV.1 Eintragung Berufsregister (Info)

Ist der Bewerber im einschlägigen Berufs- oder Handelsregister eingetragen?

Ja Nein

Falls ja, bitte geben Sie Ihre Gewerbenummer an

Gewerbenummer:

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

IV.2 Mitgliedschaft in berufsbezogenen Vereinen oder Verbänden (Info)

Besteht darüber hinaus die Mitgliedschaft in weiteren berufsbezogenen Vereinen oder Verbänden?

Ja Nein

Falls ja, in welchen?

.....
.....
.....

B. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

IV.3 Unternehmenskennzahlen der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre (Info)

	20...	20...	20...
1.a) Umsatz in EUR (gesamt)			
1.b) Umsatz in EUR soweit er Leistungen betrifft, die mit der zu vergebenden Leistung vergleichbar sind			
1.c) Eigenleistungsanteil an dem unter 1.b) benannten Umsatz			

Bitte übersenden Sie, sofern vorhanden, die Geschäftsberichte für die betreffenden Jahre.

IV.4 Betriebshaftpflichtversicherung

IV.4.1 Mindestdeckungssumme (K.O.)

Der Bewerber erklärt, dass er eine Betriebshaftpflichtversicherung bei der

(Name des Versicherers)

mit folgenden Mindestdeckungssummen pro Versicherungsfall:

für Personenschäden	500.000 EUR,
für Sachschäden	500.000 EUR,
für Vermögensschäden	500.000 EUR.

abgeschlossen hat.

Ja Nein

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

IV.4.2 Höhere Deckungssumme (GF: 6)

Falls eine Betriebshaftpflichtversicherung mit höheren Deckungssummen in jeder Schadensart als den unter Ziffer IV.4.1 geforderten Deckungssummen besteht, kreuzen Sie bitte entsprechend an:

a)
für Personenschäden: bis 1.000.000 Euro
für Sachschäden: bis 1.000.000 Euro
für Vermögensschäden: bis 500.000 Euro

b)
für Personenschäden: bis 2.000.000 Euro
für Sachschäden: bis 2.000.000 Euro
für Vermögensschäden: bis 1.000.000 Euro

c)
für Personenschäden: höher als 2.000.000 Euro
für Sachschäden: höher als 2.000.000 Euro
für Vermögensschäden: höher als 1.000.000 Euro

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

IV.5 Berufshaftpflichtversicherung (GF: 1)

Hat der Bewerber eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen?

Ja Nein

Falls ja, bitten wir um Angabe des Versicherers

(Name des Versicherers)

sowie der Mindestdeckungssummen:

für Personenschäden:
für Sachschäden:
für Vermögensschäden:

(Der Auftraggeber behält sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

IV.6 Sicherheitsleistungen (GF: 1)

Der Bewerber ist im Auftragsfall bereit, Sicherheit i.S.d. § 232 BGB zu stellen für

a) erhaltene Vorauszahlungen

Ja Nein

b) Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen

Ja Nein

c) Mängelansprüche des Auftraggebers

Ja Nein

C: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

IV.7 Referenzen

IV.7.1 Referenzliste (K.O.)

Bitte beschreiben Sie in einer gesondert beizufügenden Referenzliste die aktuellen Auftraggeber (davon mindestens einer aus dem Energiesektor) mit Benennung der Ansprechpartner (Postanschrift, Telefon- und Telefaxnummer, E-Mail-Adresse) sowie Vertragsbeginn und –laufzeit.

IV.7.2 Referenzen Energiesektor (GF: 6)

Bitte benennen Sie die Auftraggeber aus dem Energiesektor der letzten drei (3) Geschäftsjahre

.....

.....

.....

- 1 Referenz im Energiesektor
- 2 – 3 Referenzen im Energiesektor
- mehr als 3 Referenzen im Energiesektor

IV.8 Organigramm (Info)

Bitte legen Sie dieser Eigenerklärung als gesonderte Anlage ein aktuelles Organigramm bei, das die Aufbaustruktur und Verantwortungsbereiche Ihres Unternehmens aufzeigt.

IV.9 Standorte (GF: 6)

Dem Auftraggeber ist die regionale Nähe zu seiner Hauptverwaltung in Gelsenkirchen sehr wichtig. Wie groß ist die Entfernung (Luftlinie) des Standortes, an dem der Bewerber beabsichtigt die Dienstleistung zu erbringen zur Hauptverwaltung Gelsenkirchen des Auftraggebers?

Bitte kreuzen Sie an:

- bis 100 km
- bis 200 km
- über 200 km

IV. 10 Mitarbeiter

IV.10.1 Mitarbeiter insgesamt (Info)

Anzahl der im letzten Geschäftsjahr durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter und Aufteilung nach betrieblichem Einsatz:

Anzahl:	
Mitarbeiter insgesamt: davon:	
Leitung:	
Verwaltung :	
Operativ:	

IV.10.2 Berufliche Qualifikation der Mitarbeiter insgesamt (Info)

Anzahl:	
Mitarbeiter insgesamt: davon:	
Hochschulabschluss:	
zusätzl. berufl. Qualifikation:	
abgeschl. Berufsausbildung:	
ungelernt:	

IV.10.3 Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort (Info)

Anzahl:	
Mitarbeiter insgesamt: davon:	
Leitung:	
Verwaltung :	
Operativ:	

IV.10.4 Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort, aufgeteilt nach Betriebszugehörigkeit (Info)

- _____ weniger als 1 Jahr
- _____ 1 – 3 Jahre
- _____ 3 – 5 Jahre
- _____ mehr als 5 Jahre

IV.10.5 Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort mit SAP IS-U Kenntnissen (GF 3)

- 3 Personen
- 4 - 5 Personen
- mehr als 5 Personen

IV.10.6 Deutschsprachige Leistungsabwicklung (Info)

Anzahl der deutschsprachigen Mitarbeiter(Muttersprachler) am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort im operativen Bereich:

IV.11 Anbindung des Auftragnehmers an die Systemlandschaft

Vom Auftraggeber werden zurzeit die folgenden Systeme zur Kundenbetreuung eingesetzt:

- SAP IS-U
- MS Office
- Records-Management
- RMeasy

Das Hosting dieser Systeme erfolgt durch den Auftraggeber.

IV.11.1 Kann der Bewerber den Versand von E-Mails durch ein eigens von ihm bereitgestelltes Mail-Programm vornehmen? (K.O.)

Ja Nein

IV.11.2 Ist der Bewerber bereit, dieses Programm und eventuelle Anpassungen an den Auftraggeber zu melden? (Info) Anmerkung: Ein Versand aus dem Dokumentenmanagementsystem ist nicht gewünscht.

Ja Nein

IV.11.3 Der Bewerber soll auf die Systemlandschaft des Auftraggebers zugreifen können. Ist der Bewerber mit der Durchführung eines entsprechenden Integrationsprojektes einverstanden? (K.O.)

Ja Nein

IV.11.4 Beabsichtigt der Bewerber die Einbeziehung von Home-Office-Arbeitsplätzen? (Info)

Ja Nein

Falls ja, wie viele Home-Office-Arbeitsplätze? (Info)

IV.12 Vorgaben an die IT-Systeme (K.O.)

Kann der Bewerber den Nachweis erbringen, dass er über IT-Systeme verfügt, die den modernen Standards und den gesetzlichen Ansprüchen genügen, insbesondere

- **Unterbringung der IT in gesicherten Räumen**
- **Redundante Auslegung auf den gesamten Datenfluss (Datenkabel / Datenbanken / Server, etc.), die TK-Anlage und die Stromversorgung der Standorte**
- **Hard- und Systemsoftware (inkl. Sicherungs- und Speichersysteme)**
- **Datenhaltungssysteme**
- **Datenkommunikationssysteme**

Ja Nein

Falls ja, wie wird der Nachweis erbracht?

IV.13 Erreichbarkeit der IT-Systeme

IV.13.1 Kann der Bewerber für alle unter IV.12 aufgeführten IT-Systeme eine Erreichbarkeit von 99,80 % pro Jahr garantieren? (K.O.)

Ja Nein

IV.13.2 Kann der Bewerber garantieren, dass spätestens 15 Minuten nach Eintritt eines Fehlers der Auftraggeber über seine nicht mehr gewährleistete Erreichbarkeit informiert wird? (K.O.)

Ja Nein

Falls ja, wie erfolgt die Information?

.....

.....

.....

IV.14 Datenschutz und -sicherheit

IV.14.1 Kann der Bewerber den Nachweis erbringen, dass alle erforderlichen organisatorischen(Organisation, Arbeitsanweisungen etc.) und IT-technischen (Zugriffsschutz auf Daten und Prozesse, administrative Aufgaben) Schutzmaßnahmen vorhanden sind und angewendet werden? (K.O.)

Ja Nein

IV.14.2 Vom Bewerber sind die Maßnahmen anzugeben, die gewährleisten, dass Daten weder verfälscht werden noch verloren gehen können (Zugriffsschutz, Protokollierung, Datensicherung, Backup, etc.) (Info)

.....
.....
.....

IV.14.2.1 Ist der Bewerber bereit, im Auftragsfall das beigefügte Dokument „Auftragsdatenverarbeitung“ rechtsverbindlich zu unterzeichnen? (K.O.)

Ja Nein

IV.15 Schnittstellendefinition

IV.15.1 Garantiert der Bewerber den Schnittstellenstandard „csv-Datei“? (K.O.) Anmerkung: Aufbau je Auswertung nach Vorgabe des Auftraggebers

Ja Nein

IV.15.2 Werden andere/weitere Formate / Kommunikationswege vom Bewerber vorgeschlagen? (Info)

Ja Nein

Falls ja, welche?

.....
.....
.....

IV.16 Technische Ausstattung des Call-Centers

IV.16.1 Ist das Call-Center des Bewerbers mit einer ACD-IVR-Anlage ausgerüstet? (K.O.)

Ja Nein

IV.16.2 Ermöglicht die beim Bewerber vorhandene Anlage Skill-Based-Routing? (K.O.)

Ja Nein

IV.16.3 Welche Reportingmöglichkeiten bietet die beim Bewerber vorhandene Anlage? (Info)

.....

.....

.....

IV.16.4 Kann die beim Bewerber eingesetzte ACD-Anlage mit vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ansagen versehen werden? (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.5 Wird dem Auftraggeber ein Einblick und direkter Zugriff auf die ACD-Anlage des Bewerbers zur Mitgestaltung der Steuerung und Verteilung der Anrufe ermöglicht? (GF:6)

Ja Nein

IV.16.6 Ermöglicht die ACD-Anlage des Bewerbers die Erkennung des Kunden anhand der im System hinterlegten Telefonnummer? (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.7 Ermöglicht die ACD-Anlage des Bewerbers die manuelle Eingabe der vom Kunden hinterlegten Telefon- oder Vertragskontonummer? (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.8 Sind die Arbeitsplätze der Mitarbeiter des Bewerbers mit ausreichender Hardware und mindestens 2 Monitoren ausgestattet? (K.O.)

Ja Nein

IV.16.9 Wie sind die Arbeitsplätze der Mitarbeiter des Bewerbers ausgestattet? (Info) Bitte eine kurze Beschreibung:

IV.16.10 Können die Mitarbeiter

IV.16.10.1 den aktuellen Servicelevel (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.10.2 die aktuelle Erreichbarkeit (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.10.3 die Anzahl der Kunden in der Warteschlange (GF: 6)

Ja Nein

auf einen Blick erkennen?

Falls ja, wie erfolgt die Umsetzung? (Info)

IV.16.11. Ermöglicht der Bewerber dem Auftraggeber einen ständigen Live-Zugriff auf die Erreichbarkeit und die wesentlichen Service-Level? (GF: 6)

Ja Nein

IV.16.11.1 Falls ja, wie viele Accounts können bereitgestellt werden? (GF: 3)

Bitte kreuzen Sie an:

- bis zu 3 Accounts
 bis zu 5 Accounts
 mehr als 5 Accounts

IV.16.12 Besteht die Möglichkeit zur Priorisierung von eingehenden Calls, um z. B. eine Sonderrufnummer für Marketingaktionen schalten zu können? (GF: 3)

Ja Nein

IV.16.13 Besteht die Möglichkeit zur Priorisierung einzelner Kundenanrufe? (GF: 3)

Ja Nein

IV.16.14 Garantiert der Bewerber, dass bei Outbound-Calls die vom Auftraggeber definierte Servicrufnummer übermittelt und nicht mit unterdrückter Rufnummer beim Kunden angerufen wird? (K.O.)

Ja Nein

IV.17 Kundenbetreuung

IV.17.1 Definition der Kundenserviceleistungen (K.O.)

Kunden und Interessentenanfragen gehen grundsätzlich telefonisch ein. Eine Beantwortung ist daher generell ebenfalls telefonisch vorgesehen. In Einzelfällen und auf Kundenwunsch ist allerdings auch eine Beantwortung per E-Mail möglich. Kann vom Bewerber gewährleistet werden, dass jede E-Mail, die an den Kunden geschickt wird, ebenfalls im „BCC“ an eine speziell für die Archivierung im Dokumentenmanagementsystem vorgesehene E-Mail-Adresse verschickt wird? Aus Datenschutzgründen muss dieser Versand automatisiert durch das E-Mail-Programm des Bewerbers erfolgen, die E-Mail-Adresse darf nicht manuell durch die Mitarbeiter des Bewerbers bei jeder Bearbeitung eingetragen werden.

Ja Nein

IV.17.1.1 Kann der Bewerber gewährleisten, dass von seinen Mitarbeitern im Rahmen der Kundenbetreuung die nachfolgenden Aufgaben erledigt und gegebenenfalls in das Abrechnungssystem eingetragen werden:

IV.17.1.1.1 Rufannahme und fallabschließende Bearbeitung der eingehenden Calls (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.2 Beantwortung sämtlicher Kundenanliegen, wie z. B. Reklamationen, Beschwerden, Auskünfte zu Vertrag und Rechnung, Vereinbarung von Ratenzahlungen, An- und Abmeldungen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.3 Umfängliche und richtige Beratung über Produkte des Auftraggebers (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.4 Empfehlung anderer Produkte (Cross- und Upselling), Aufruf zur Weiterempfehlung, Einholen von Opt-Ins für zukünftige Informationen über das Unternehmen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.5 Beantwortung von Unternehmens- und Produktanfragen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.6 Kommunikation im Zusammenhang mit Neuanmeldungen, Kündigungen und dem Lieferantenwechselprozess (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.7 Hilfestellungen zum Online-Kundencenter (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.8 Klärung von unplausiblen Zählerständen und gegebenenfalls telefonische Rückfrage beim Kunden (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.9 Rechnungserläuterungen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.10 Alle Stammdatenänderungen, z. B. Zählerstandserfassung, Ändern von Anschriften und Bankdaten, Bearbeiten von Abschlagszahlungen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.1.1.11 Telefonische Nachfrage nach dem Kündigungsgrund bei Kündigung durch den Kunden (K.O.)

Ja Nein

IV.17.2 Kundenhistorie

Kann der Bewerber gewährleisten, dass jeder Kundenkontakt in einer Historie im Abrechnungssystem hinterlegt wird? Jede Kundenanfrage muss klassifiziert abgespeichert und detailliert beschrieben werden. Genaue Beschreibungen der Anfrage und der Vorgehensweise zur Zufriedenstellung des Kunden sind ebenso aufzuführen wie allgemeine Kundendaten und das Datum / die Uhrzeit der Kontaktaufnahme. (K.O.)

Ja Nein

IV.17.2.1 Falls ja, können nach der oben beschriebenen Vorgehensweise die nachfolgenden Ereignisse festgehalten werden?

IV.17.2.1.1 Jede Anfrage des Kunden (K.O.)

Ja Nein

IV.17.2.1.2 Änderungen der Stammdaten auf Kundenwunsch durch den Bewerber (K.O.)

Ja Nein

IV.17.2.1.3 Tarifwechsel des Kunden (K.O.)

Ja Nein

IV.17.2.1.4 Beschwerden von Kunden und deren Lösung (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3 Stammdatenpflege

Gewährleistet der Bewerber, dass von ihm folgende Operationen im Abrechnungssystem vorgenommen werden (jeweils Anlegen und Ändern)?

IV.17.3.1 Namens- und Adressdaten (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.2 Mailadresse und Telefonnummer (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.3 Eintragen von Zählerständen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.4 Rechnungsanschriften (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.5 Bankdaten (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.6 Geschäftspartner (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.7 Vertragskonten (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.8 Umzüge (Aus- und Einzüge) (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.9 Einpflegen von Tarifänderungen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.3.10 Anpassen von Abschlagsbeträgen und –zeitpunkten (K.O.)

Ja Nein

IV.17.4 Standards für den Kunden- und Interessenskontakt

Kann der Bewerber sicherstellen, dass die nachfolgenden Standards beim Kundenkontakt von jedem Mitarbeiter eingehalten werden?

IV.17.4.1 Anwendung eines hohen sprachlichen Ausdruckvermögens in Wort und Schrift (K.O.)

Ja Nein

IV.17.4.2 Weitgehend dialektfreie Kommunikation (Hochdeutsch) mit dem Kunden / Interessenten (K.O.)

Ja Nein

IV.17.4.3 Einheitliche Verwendung der vom Auftraggeber vorgegebenen Meldeformel und weiterer vorgegebener Sprachregelungen (K.O.)

Ja Nein

IV.17.4.4 Stets freundlicher Umgang mit dem Kunden / Interessenten und individuelles Eingehen auf dessen Bedürfnisse (K.O.)

Ja Nein

VI.17.4.5 Wille und Fähigkeit zur fallabschließenden Klärung des Kundenanliegens (K.O.)

Ja Nein

IV.17.4.6 Kenntnisse und Verständnis des Energiemarkts sowie den rechtlichen Gegebenheiten (z. B. Fristen, Verordnungen, etc.) (K.O.)

Ja Nein

Falls ja, bitte erläutern Sie, wie die Einhaltung der Standards nachgehalten wird.

.....

.....

.....

IV.17.5 Ist der Bewerber bereit, die bislang von ihm verwendeten Telefonregeln dem Antrag auf Qualifizierung beizufügen? (Info)

Ja Nein

Falls ja, fügen Sie bitte diese Regeln bei.

IV.17.6 Im Bereich des Beschwerdemanagements sowie zur Erledigung von anfallenden Spezialaufgaben, wie z. B. Erstellung von Ratenplänen, sind vom Bewerber mindestens drei (3) Power-User exklusiv für den Auftraggeber zu beschäftigen, die eine Anwenderschulung SAP ERP 6.0 IS-U Energiewirtschaft besucht haben und darüber eine Teilnahmebescheinigung eines zertifizierten SAP Bildungspartners oder eine vergleichbare Ausbildung vorweisen können.

IV.17.6.1 Können vom Bewerber mindestens drei (3) Power-User exklusiv für den Auftraggeber beschäftigt werden? (K.O.)

Ja Nein

IV.17.6.2 Sofern mehr als die mindestens drei(3) Power-User exklusiv für den Auftraggeber beschäftigt werden können, wieviele Power-User können insgesamt exklusiv für den Auftraggeber beschäftigt werden? (GF: 3)

- 4 Power-User
- mehr als 4 Power-User

IV.17.7 Der Auftraggeber ist daran interessiert, dass der Bewerber ein "Stamm-Team" aufbaut, das ausschließlich für die Belange des Auftraggebers eingesetzt wird. Wie stark würde das „Stamm-Team“ sein, ausgehend von ca. 8.800 im Jahresdurchschnitt beim Bewerber eingehenden Calls pro Monat? (GF: 3)

- 3 Personen
- 5 Personen
- mehr als 5 Personen

IV.17.8 Bei besonders hoher Auslastung kann das Team auch durch Mitarbeiter, die nur zum Teil für den Auftraggeber tätig sind, ergänzt werden. Gleichzeitig erklärt der Bewerber aber, damit einverstanden zu sein, dass keine Mitarbeiter parallel für unterschiedliche Energieversorger eingesetzt werden. (K.O.)

- Ja
- Nein

IV.17.9 Knowledge-Base

Unterhält der Bewerber eine Knowledge-Base, mit deren Hilfe seine Mitarbeiter jederzeit Informationen zu aktuellen und häufig wiederkehrenden Vorgängen sowie das Abrufen von Textbausteinen, das Einsehen von FAQs und Informationen über aktuelle Aktionen und Kampagnen erhalten kann? (K.O.)

- Ja
- Nein

IV.17.9.1 Kann der Bewerber gewährleisten, dass entsprechende, vom Auftraggeber per E-Mail übermittelte Informationen innerhalb von 60 Minuten nach Übermittlung vom Bewerber eingearbeitet sind und seinen Mitarbeitern zur Verfügung stehen? (K.O.)

- Ja Nein

Falls ja, bitte erläutern Sie, wie Sie die Information einarbeiten

.....

.....

.....

IV.17.9.2 Dem Auftraggeber muss ebenfalls eine direkte Zugriffsmöglichkeit eingeräumt werden. Wie viele Accounts können hierzu bereitgestellt werden? (GF: 6)

- bis zu 3 Accounts
- bis zu 5 Accounts
- mehr als 5 Accounts

IV.17.10 Ist der Bewerber damit einverstanden, dass seine Mitarbeiter in der Tonality des Auftraggebers geschult werden? (Schulungsmaterial und Geschäftsausstattung wie Plakate etc. werden vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.) (K.O.)

- Ja Nein

IV.17.11 Ist der Bewerber mit regelmäßigen Jour-Fixe-Terminen vor Ort, Teilnahme an Schulungen und dem direkten Austausch mit seinen Mitarbeitern einverstanden? (K.O.)

- Ja Nein

IV.17.12 Gewährleistet der Bewerber die Durchführung von Outbound-Calls, z. B. bei Interessentenanfragen? Für Nachfassaktionen ist ein Opt-In einzuholen und per Voicefile zu dokumentieren. Sollte der Interessent nach 5 Werktagen noch kein Kunde geworden sein, ist dieser, bei Vorliegen eines Opt-Ins zurückzurufen. (Info)

Ja Nein

IV.17.13 Gewährleistet der Bewerber die Einhaltung folgender Service Level Agreements (K.O.)?

Telefonische Erreichbarkeit: 80 % der Anrufe pro Tag werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen

90 % der Anrufe pro Tag werden angenommen

Montag – Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr (ausgenommen bundesweite Feiertage)

Samstag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Fallabschließende Bearbeitung: 80 % der insgesamt eingehenden Anfragen müssen im Erstkontakt fallabschließend bearbeitet werden

Average Handling Time (AHT): Vorgabe 5 Minuten pro Call

Ja Nein

IV.17.14 Ist der Bewerber grundsätzlich damit einverstanden, dass im Auftragsfall für den Fall der Nichteinhaltung der o. g. Service Level Agreements noch auszuhandelnde Pönalen vereinbart werden? (K.O.)

Ja Nein

D: Qualitätssicherung und Umweltmanagement

IV.18 Qualitätssicherung (K. O.)

Werden in Ihrem Unternehmen Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchgeführt, z. B. entsprechend DIN EN ISO 9000 – 9004 II oder gleichwertig?

Ja Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Maßnahmen:

.....

.....

.....

IV.19 Eigenüberwachung (GF: Info)

Besteht eine Eigenüberwachung zur Qualitätssicherung?

Ja Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Maßnahmen:

.....

.....

.....

IV.20 Weitere Zertifizierungen (GF: Info)

Bestehen darüber hinaus weitere Zertifizierungen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Umweltschutz?

Ja Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Zertifizierungen:

.....

.....

.....

(Falls ja, behält der Auftraggeber sich vor, zu einer möglichen Vergabeverhandlung Nachweise einzufordern.)

IV.21 Überwachung der Anrufe zur Qualitätssicherung und Silent Monitoring (K.O.)

Die ACD-Anlage des Bewerbers soll zur Qualitätssicherung die Möglichkeit des Silent Monitoring bieten. Ist der Bewerber damit einverstanden, dass das Silent Monitoring direkt durch den Auftraggeber erfolgen kann und sowohl das Mithören als auch das Mitschneiden von ein- und ausgehenden Anrufen beinhaltet? Dabei werden die Daten durch den Bewerber bereitgestellt und durch den Auftraggeber gesichtet und geprüft

Ja Nein

IV.22 Mystery-Calls (K.O.)

Ist der Bewerber damit einverstanden, dass sich der Auftraggeber das selbständige und unangemeldete Durchführen von Mystery-Calls vorbehält?

Ja Nein

IV.23 Reporting

Kann der Bewerber die nachfolgenden Reports automatisiert generieren und bis spätestens 07:00 Uhr des Folgetages beim Auftraggeber vorlegen?

IV.23.1 Anzahl und Verteilung der eingehenden Anrufe als Tages- und Monatsauswertung (K.O.)

Ja Nein

IV.23.2 Anzahl und Verteilung der ausgehenden Anrufe als Tages- und Monatsauswertung (K.O.)

Ja Nein

IV.23.3 Reporting über die Average Handling Time (AHT) als Monatsauswertung (K.O.)

Ja Nein

E: Sonstiges

IV.24 Auditierung (K. O.)

Ist der Bewerber damit einverstanden, dass nach Vorprüfung auf Basis dieses Qualifikations-Fragebogens und der darin ggf. erbetenen Unterlagen in Zweifelsfällen eine Beurteilung des interessierten Bewerbers durch einen Standortbesuch nach rechtzeitiger vorheriger Anmeldung, Auditierung und Inaugenscheinnahme der Arbeitsbedingungen, Personal, etc. erfolgen kann?

Ja Nein

IV.25 Ist der Bewerber damit einverstanden, im Auftragsfall deutsches Recht anzuwenden (Info)?

Ja Nein

Teil VI: Abschlusserklärungen

Die Unterzeichneten erklären förmlich, dass die von ihnen in den Teilen II – IV dieses Fragebogens angegebenen Informationen genau und korrekt sind und sie sich der Konsequenzen einer schwerwiegenden Täuschung oder Zurückhaltung von Auskünften⁴ bewusst sind.

Die Unterzeichneten erklären förmlich, dass sie in der Lage sind, auf Anfrage unverzüglich die Bescheinigungen und anderen genannten dokumentarischen Nachweise beizubringen.

Sofern die betreffenden zusätzlichen Unterlagen direkt über eine gebührenfreie nationale Datenbank in einem Mitgliedstaat abgerufen werden können, wird der Bewerber den Auftraggeber unverzüglich entsprechend unterrichten.

Falls erforderlich, stimmen die Unterzeichneten förmlich zu, dass der Auftraggeber Zugang zu diesen Unterlagen erhält, mit denen Informationen belegt werden können, die die Unterzeichneten hier angegeben haben.

.....
(Ort, Datum)

.....
**(Rechtsverbindliche Unterschrift und
Stempel des zu qualifizierenden
Unternehmens)**

⁴ Ausschluss vom Verfahren nach § 124 Abs. 1 Nr. 8 GWB

Qualifikationssystem tel. Kundenbearbeitungsprozesse Bewertungsmatrix



lfd. Nr.	Bewertungskriterium	Gewichtungs- faktor	max. Punkt- zahl
Teil I	Angaben zum Präqualifikationsverfahren und zum Auftraggeber		
Teil II	Angaben zum Bewerber		
	Teil A - Angaben zum Bewerber		
II.1	Angaben zum Unternehmen	(Info)	-----
II.2	Gesellschaftsform	(Info)	-----
II.3	Unternehmensstandorte	(Info)	-----
II.4	Form der Teilnahme	(Info)	-----
II.4.1	Angabe welche weiteren Unternehmen mit dem Bewerber gemeinsam am Präqualifikationsverfahren teilnehmen	K.O.	-----
II.4.2	Bezeichnung der Bewerbergemeinschaft	Info	-----
II.4.3	Bevollmächtigung des Vertreters der Bewerbergemeinschaft	K.O.	-----
II.4.4	Eigene Funktion in der Bewerbergemeinschaft	Info	-----
II.4.5	Gesamtschuldnerische Haftung der Bewerbergemeinschaft	K.O.	-----
	Teil B - Angaben zu Vertretern des Bewerbers		
	Angaben zu Vertretern des Bewerbers	(Info)	-----
	C- Angaben zur Inanspruchnahme der Kapazitäten anderer Unternehmen bzw. Unterauftragnehmer		
II.5.1	Eignungsleihe	(Info)	-----
II.5.2	Umfang der Eignungsleihe	K.O.	-----
II.5.3	Verpflichtungserklärung für Nachunternehmer und sonstige andere Unternehmen, deren Kapazitäten in Anspruch genommen werden sollen (muss dem Antrag beigefügt sein)	K. O.	-----
Teil III	Ausschlussgründe		
	Teil A - strafrechtliche Verurteilung		
III.1	Ausschlussgründe im Zusammenhang mit einer strafrechtlichen Verurteilung nach § 123 Abs. 1 GWB	K.O.	-----
III.2	Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 4 GWB	K.O.	-----
III.3	Durchgeführte Selbstreinigung	(Info)	-----
	Teil B - Entrichtung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen		
III.4	Steuern und Abgaben	K.O.	-----
III.5	Zahlung der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung, Sozialkassen und der Krankenversicherungsbeiträge	K.O.	-----
III.6	Verpflichtung zur Zahlung der Beiträge an die Berufsgenossenschaft	K.O.	-----
	Teil C - Insolvenz, Interessenkonflikt, berufliches Fehlverhalten		
III.7	Insolvenz	K.O.*	-----
III.8	Verstöße gegen umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen	K.O.*	-----
III.9	Sonstige schwere Verfehlungen die die Zuverlässigkeit des Wettbewerbsnehmers in Frage stellen	K.O.*	-----
III.10	Keine wettbewerbsbeschränkenden Absprachen	K.O.*	-----
III.11	Kein Interessenkonflikt	K.O.*	-----
III.12	Beratung des Auftraggebers als Projektant	K.O.*	-----
III.13	Vorzeitige Vertragsbeendigung / Schadenersatzforderung / Vertragsstrafen	K.O.*	-----
III.14	Wahrheitsgemäße Angaben	K.O.*	-----
	Teil D - sonstige Gründe aufgrund von innerstaatlichen Rechtsvorschriften		
III.15	Ausschlussgrund nach § 21 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes und § 21 Arbeitnehmerentsendegesetzes	K.O.	-----
III.16	Ausschlussgrund nach § 19 Abs. 1 Mindestlohngesetz	K.O.	-----
III.17	Ausschlussgründe nach § 13 Abs. 1 oder 2 oder § 16 Abs. 1 Tariffreie- und Vergabegesetz NRW	K.O.	-----
III.18	Durchgeführte Selbstreinigung	(Info)	-----
Teil IV	Eignungskriterien		
	Teil A - Befähigung zur Berufsausübung		
IV.1	Eintragung in das Berufsregister	(Info)	-----
IV.2	Mitgliedschaft in berufsbezogenen Vereinen oder Verbänden	(Info)	-----
	Teil B - wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit		
IV.3	Unternehmenskennzahlen der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre	(Info)	-----
IV.4.1	Betriebshaftpflichtversicherung, Mindestdeckungssumme	K. O.	-----
IV.4.2	Betriebshaftpflichtversicherung, höhere Deckungssummen		
	Personenschäden bis 1 Mio Eur; Sachschäden bis 1 Mio Eur; Vermögensschäden bis 500 TEur = 2 Punkte	6	36
	Personenschäden bis 2 Mio Eur; Sachschäden bis 2 Mio Eur; Vermögensschäden bis 1 Mio Eur = 4 Punkte	6	
	Personenschäden: höher als 2 Mio Eur; Sachschäden: höher als 2 Mio Eur; Vermögensschäden: höher als 1 Mio Eur = 6 Punkte	6	
IV.5	Berufshaftpflichtversicherung = 4 Punkte	1	4
IV.6	Sicherheitsleistungen für erhaltene Vorauszahlungen = 4 Punkte	1	4
	Sicherheitsleistungen für Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen = 4 Punkte	1	4
	Sicherheitsleistungen für Mängelansprüche = 4 Punkte	1	4
	Teil C: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit		
IV.7	Referenzen		
IV.7.1	Beifügung einer Referenzliste	K. O.	-----
IV.7.2	1 Referenz im Energiesektor = 2 Punkte; 2 - 3 Referenzen im Energiesektor = 4 Punkte; mehr als 3 Referenzen im Energiesektor = 6 Punkte	GF: 6	36
IV.8	Organigramm	(Info)	-----
IV.9	Räumliche Entfernung des Standorts der Dienstleistungserbringung von der Hauptverwaltung des Auftraggebers in Gelsenkirchen, über 200 km = 2 Punkte, bis 200 km = 4 Punkte, bis 100 km = 6 Punkte	6	36
IV.10	Mitarbeiter		
IV.10.1	Anzahl der Mitarbeiter insgesamt	(Info)	-----
IV.10.2	Berufliche Qualifikation der Mitarbeiter	(Info)	-----
IV.10.3	Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort	(Info)	-----
IV.10.4	Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort, aufgeteilt nach Betriebszugehörigkeit	(Info)	-----
IV.10.5	Anzahl der Mitarbeiter am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort mit SAP IS-U Kenntnissen; 3 Personen = 2 Punkte, 4 - 5 Personen = 4 Punkte, mehr als 5 Personen = 6 Punkte	3	18
IV.10.6	Anzahl der deutschsprachigen Mitarbeiter (Muttersprachler) am für die Leistungserbringung vorgesehenen Standort	(Info)	-----
IV.11	Anbindung des Auftragnehmers an die Systemlandschaft		
IV.11.1	Möglichkeit des Versands von E-Mails durch ein eigenes, vom Bewerber bereitgestelltes Mail-Programm	K. O.	-----
IV.11.2	Bereitschaft des Bewerbers das Programm und eventuelle Anpassungen an den Auftraggeber zu melden	K. O.	-----
IV.11.3	Bereitschaft des Bewerbers zu Durchführung eines Integrationsprojekts zwecks Zugriff auf die Systemlandschaft des Auftraggebers	K. O.	-----
IV.11.4	Ist die Einbeziehung von Home-Office-Arbeitsplätzen vorgesehen?	(Info)	-----
IV.12	Kann der Bewerber den Nachweis erbringen, dass er über IT-Systeme verfügt, die den modernen Standards und den gesetzlichen Ansprüchen genügen, insbesondere Unterbringung der IT in gesicherten Räumen, redundante Auslegen auf den gesamten Datenfluss (Datenkabel/Datenbanken/Server, etc.), TK-Anlage und die Stromversorgung der Standorte; Hard- und System-Software (Inkl. Sicherungs- und Speichersysteme), Datenhaltungs- und Datenkommunikationssysteme	K. O.	-----
IV.13	Erreichbarkeit der IT-Systeme		
IV.13.1	Kann der Bewerber für alle unter IV.12 aufgeführten IT-Systeme eine Erreichbarkeit von 99,80 % pro Jahr garantieren?	K. O.	-----
IV.13.2	Garantie, dass spätestens 15 min nach Eintritt eines Fehlers der Auftraggeber über die nicht mehr gewährleistete Erreichbarkeit informiert wird	K. O.	-----
IV.14	Datenschutz und -sicherheit		
IV.14.1	Nachweis, dass alle erforderlichen organisatorischen (Organisation, Arbeitsanweisungen, etc.) und IT-technischen (Zugriffsschutz auf Daten und Prozesse, administrative Aufgaben) Schutzmaßnahmen vorhanden sind und angewendet werden.	K. O.	-----
IV.14.2	Angabe der Maßnahme, die gewährleisten, dass Daten weder verfälscht werden noch verloren gehen können (Zugriffsschutz, Protokollierung, Datensicherung, Backup, etc.)	(Info)	-----
IV.14.2.1	Bereitschaft zur rechtsverbindlichen Unterschrift des beigefügten Dokuments "Auftragsdatenverarbeitung"	K. O.	-----
IV.15	Schnittstellendefinition		
IV.15.1	Garantie des Schnittstellenstandards "csv-Datei"	K. O.	-----
IV.15.2	Vorschlag anderer / weiterer Formate / Kommunikationswege	(Info)	-----
IV.16	Technische Ausstattung des Call-Centers		
IV.16.1	Ausrüstung des Call-Centers mit einer AD-IVR-Anlage	K. O.	-----
IV.16.2	Ermöglicht die vorhandene Anlage Skill-Based-Routing	K. O.	-----
IV.16.3	Reportingmöglichkeiten der vorhandenen Anlage	(Info)	-----
IV.16.4	Kann die ACD-Anlage mit vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ansagen versehen werden? = 4 Punkte	6	24

IV.16.5	Ermöglichung des Einblicks und direkten Zugriffs des Auftraggebers auf die ACD-Anlage zur Mitgestaltung der Steuerung und Verteilung der Anrufe = 4 Punkte	6	24
IV.16.6	Möglichkeit der Erkennung des Kunden anhand der im System hinterlegten Telefonnummer = 4 Punkte	6	24
IV.16.7	Möglichkeit der manuellen Eingabe der vom Kunden hinterlegten Telefon- oder Vertragskontonummer = 4 Punkte	6	24
IV.16.8	Ausstattung der Arbeitsplätze mit ausreichender Hardware und mindestens 2 Monitoren	K. O.	-----
IV.16.9	Beschreibung der Ausstattung der Arbeitsplätze	(Info)	-----
IV.16.10.1	Kann von den Mitarbeitern der aktuelle Servicelevel erkannt werden? = 4 Punkte	6	24
IV.16.10.2	Kann von den Mitarbeitern die aktuelle Erreichbarkeit erkannt werden? = 4 Punkte	6	24
IV.16.10.3	Kann von den Mitarbeitern die Anzahl der Kunden in der Warteschlange erkannt werden? = 4 Punkte	6	24
IV.16.11	Möglichkeit für den Auftraggeber eines ständigen Live-Zugriffs auf die Erreichbarkeit und die wesentlichen Service-Level = 4 Punkte	6	24
IV.16.11.1	Falls Frage IV.16.12 mit ja beantwortet wurde, Anzahl der bereitgestellten Accounts, bis zu 3 = 2 Punkte; bis zu 5 = 4 Punkte; mehr als 5 = 6 Punkte	3	18
IV.16.12	Möglichkeit zur Priorisierung eingehender Calls = 4 Punkte	3	12
IV.16.13	Möglichkeit zur Priorisierung von einzelnen Kundenanrufen = 4 Punkte	3	12
IV.16.14	Garantie, dass bei Outbound-Calls die vom Auftraggeber definierte Servicenummer übermittelt und nicht mit unterdrückter Rufnummer beim Kunden angerufen wird	K. O.	-----
IV.17	Kundenbetreuung		
IV.17.1	Garantie, dass bei jeder an den Kunden gesendeten E-Mail ebenfalls im "Bcc" an eine speziell für die Archivierung im Dokumentenmanagementsystem vorgesehene E-Mail-Adresse verschickt wird. Aus Datenschutzgründen muss dieser Versand automatisiert durch das E-Mail-Programm des Bewerbers erfolgen, ein manueller Eintrag durch die Mitarbeiter des Bewerbers ist nicht zulässig.	K.O.	-----
IV.17.1.1.	Gewährleistung dass von den Mitarbeitern des Bewerbers die nachfolgenden Aufgaben erledigt und ggf. in das Abrechnungssystem eingetragen werden		
IV.17.1.1.1	Rufannahme und fallabschließende Bearbeitung der eingehenden Calls	K. O.	-----
IV.17.1.1.2	Beantwortung sämtlicher Kundenanliegen, wie z. B. Reklamationen, Beschwerden, Auskünfte zu Vertrag und Rechnung, Vereinbarung von Ratenzahlungen, An- und Abmeldungen	K. O.	-----
IV.17.1.1.3	Umfängliche und richtige Beratung über Produkte des Auftraggebers		
IV.17.1.1.4	Empfehlung anderer Produkte (Cross- und Upselling), Aufruf zur Weiterempfehlung, Einholung von Opt-Ins für zukünftige Informationen über das Unternehmen	K.O.	-----
IV.17.1.1.5	Beantwortung von Unternehmens- und Produktanfragen	K. O.	-----
IV.17.1.1.6	Kommunikation im Zusammenhang mit Neuanmeldungen, Kündigungen und dem Lieferantenwechselprozess	K.O.	-----
IV.17.1.1.7	Hilfestellungen zum Online-Kundencenter	K.O.	-----
IV.17.1.1.8	Klärung von unplausiblen Zählerständen und gegebenenfalls telefonische Rückfrage beim Kunden	K.O.	-----
IV.17.1.1.9	Rechnungserläuterungen	K.O.	-----
IV.17.1.1.10	Alle Stammdatenänderungen, z. B. Zählerstandserfassung, Ändern von Anschriften und Bankdaten, Bearbeiten von Abschlagszahlungen	K.O.	-----
IV.17.1.1.11	Telefonische Nachfrage nach dem Kündigungsgrund bei Kündigung durch den Kunden	K.O.	-----
IV.17.2	Gewährleistung, dass jeder Kundenkontakt in einer Historie im Abrechnungssystem hinterlegt wird. Klassifizierte Speicherung und detaillierte Beschreibung erforderlich mit genauer Beschreibung der Anfrage und Vorgehensweise zur Zufriedenstellung des Kunden sowie allgemeine Kundendaten und Datum / Uhrzeit der Kontaktaufnahme	K.O.	-----
IV.17.2.1	Falls die Frage IV.17.2 mit ja beantwortet wurde, können nach der beschriebenen Vorgehensweise festgehalten werden	K.O.	-----
IV.17.2.1.1	Jede Anfrage des Kunden	K.O.	-----
IV.17.2.1.2	Änderungen der Stammdaten auf Kundenwunsch	K.O.	-----
IV.17.2.1.3	Tarifwechsel des Kunden	K.O.	-----
IV.17.2.1.4	Beschwerden von Kunden und deren Lösung	K.O.	-----
IV.17.3	Gewährleistung, dass folgende Operationen im Abrechnungssystem vorgenommen werden (jeweils Anlegen und Ändern)		
IV.17.3.1	Namens- und Adressdaten	K.O.	-----
IV.17.3.2	Mailadresse und Telefonnummer	K.O.	-----
IV.17.3.3	Eintragung von Zählerständen	K.O.	-----
IV.17.3.4	Rechnungsanschriften	K.O.	-----
IV.17.3.5	Bankdaten	K.O.	-----
IV.17.3.6	Geschäftspartner	K.O.	-----
IV.17.3.7	Vertragskonten	K.O.	-----
IV.17.3.8	Umzüge (Aus- und Einzüge)	K.O.	-----
IV.17.3.9	Einpflegen von Tarifänderungen	K.O.	-----
IV.17.3.10	Anpassen von Abschlagsbeträgen und -zeitpunkten	K.O.	-----
IV.17.4	Sicherstellung, dass die nachfolgenden Standards beim Kundenkontakt von jedem Mitarbeiter eingehalten werden	K.O.	-----
IV.17.4.1	Anwendung eines hohen sprachlichen Ausdrucksvormögens in Wort und Schrift	K.O.	-----
IV.17.4.2	Weitgehend dialektfreie Kommunikation (Hochdeutsch) mit dem Kunden	K.O.	-----
IV.17.4.3	Einheitliche Verwendung der vom Auftraggeber vorgegebenen Meldeformel und weiterer vorgegebener Sprachregelungen	K.O.	-----
IV.17.4.4	Stets freundlicher Umgang mit dem Kunden und individuelles Eingehen auf dessen Bedürfnisse	K.O.	-----
IV.17.4.5	Wille und Fähigkeit zur fallabschließenden Klärung des Kundenanliegens	K.O.	-----
IV.17.4.6	Kenntnisse und Verständnis des Energiemarkts sowie den rechtlichen Gegebenheiten (z. B. Fristen, Verordnungen, etc.)	K.O.	-----
IV.17.5	Bereitschaft des Bewerbers, die bislang von ihm verwendeten Telefonregeln dem Antrag auf Teilnahme am Qualifizierungssystem beizufügen	(Info)	-----
IV.17.6.1	Exklusive Beschäftigung für den Auftraggeber von mindestens 3 Power-Usern, die eine Anwenderschulung SAP ERP 6.0 IS-U Energiewirtschaft besucht haben und darüber eine Teilnahmebescheinigung eines zertifizierten SAP Bildungspartners oder eine vergleichbare Ausbildung vorweisen können zur Erledigung von anfallenden Spezialaufgaben, wie z. B. Erstellung von Ratenplänen	K.O.	-----
IV.17.6.2	Falls mehr als die mindestens 3 Power-User exklusiv für den Auftraggeber beschäftigt werden können, Anzahl der Power-User: 4 Power-User = 2 Punkte; mehr als 4 Power-User = 4 Punkte	3	12
IV.17.7	Stärke eines ausschließlich für den Auftraggeber tätigen "Stamm-Teams" bei ca. 8.800 im Jahresdurchschnitt eingehenden Calls. 3 Personen = 2 Punkte; 5 Personen = 4 Punkte; mehr als 5 Personen = 6 Punkte	3	18
IV.17.8	Bei besonders hoher Auslastung kann das Team durch Mitarbeiter, die nur zum Teil für den Auftraggeber tätig sind ergänzt werden. Wird garantiert, dass keine Mitarbeiter eingesetzt werden, die parallel für unterschiedliche Energieversorger eingesetzt werden?	K. O.	-----
IV.17.9	Wird eine Knowledge-Base mit deren Hilfe die Mitarbeiter jederzeit Informationen zu aktuellen und häufig wiederkehrenden Vorgängen sowie das Abrufen von Textbausteinen, Einsehen von FAQs und über aktuelle Aktionen und Kampagnen erhalten können?	K. O.	-----
IV.17.9.1	Wird gewährleistet, dass entsprechende vom Auftraggeber per E-Mail übermittelte Informationen innerhalb von 60 Minuten nach Übermittlung eingearbeitet sind und den Mitarbeitern zur Verfügung stehen?	K. O.	-----
IV.17.9.2	Wieviele Accounts können dem Auftraggeber für eine direkte Zugriffsmöglichkeit eingeräumt werden? Bis zu 3 Accounts = 2 Punkte, bis zu 5 Accounts = 4 Punkte, mehr als 5 Accounts = 6 Punkte	6	36
IV.17.10	Einverständnis des Bewerbers zur Schulung seiner Mitarbeiter in der Tonality des Auftraggebers	K.O.	-----
IV.17.11	Einverständnis des Bewerbers mit regelmäßigen Jour-Fixe-Terminen vor Ort, Teilnahme an Schulungen und dem direkten Austausch mit seinen Mitarbeitern	K.O.	-----
IV.17.12	Gewährleistung der Durchführung von Outbound-Calls. Einholung eines Opt-Ins für Nachfassaktionen und Dokumentation per Voicefile.	(Info)	-----
IV.17.13	Gewährleistung der Service Level agreements: Telefonische Erreichbarkeit: 80 % der Anrufe pro Tag werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen, 90 % der Anrufe pro Tag werden angenommen, Montag - Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr (ausgenommen bundesweite Feiertage); Samstag von 08.00 Uhr bis 16:00 Uhr; Fallabschließende Bearbeitung: 80 % der insgesamt eingehenden Anfragen müssen im Erstkontakt fallabschließend bearbeitet werden; Average Handling Time (AHT): Vorgabe 5 Minuten pro Call	K. O.	-----
IV.17.14	Grundsätzliches Einverständnis des Bewerbers zur Vereinbarung von Pönalen (im Auftragsfall) bei Nichteinhaltung der beschriebenen Service Level Agreements	K. O.	-----
Teil D - Qualitätssicherung und Umweltmanagement			
IV.18	Werden Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchgeführt, z. B. entsprechend DIN EN ISO 9000 -9004 II oder gleichwertig?	K. O.	-----
IV.19	Besteht eine Eigenüberwachung zur Qualitätssicherung?	(Info)	-----
IV.20	Bestehen darüber hinaus weitere Zertifizierungen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Umweltschutz?	(Info)	-----
IV.21	Einverständnis des Bewerbers zum Silent Monitoring direkt durch den Auftraggeber sowohl für Mithörens als auch Mitschneiden von ein und ausgehenden Anrufen. Bereitstellung der Daten erfolgt durch den Bewerber, der Auftraggeber sichtet und prüft.	K. O.	-----
IV.22	Einverständnis des Bewerbers des selbständigen und unangemeldeten Durchführens von Mystery-Calls durch den Auftraggeber	K. O.	-----
IV.23	Reporting		
	Können die nachfolgenden Reports automatisch generiert und bis spätestens 07:00 Uhr des Folgetags beim Auftraggeber vorgelegt werden		
IV.23.1	Anzahl und Verteilung der eingehenden Anrufe als Tages- und Monatsauswertung	K. O.	-----
IV.23.2	Anzahl und Verteilung der ausgehenden Anrufe als Tages- und Monatsauswertung	K. O.	-----
IV.23.3	Reporting über die Average Handling Time AHT als Monatsauswertung	K. O.	-----
Teil E - Sonstiges			
IV.24	Auditierung	K. O.	-----
IV.25	anzuwendendes Recht	(Info)	-----
Teil V			
Abschlussklärung			
		K.O.	-----

maximale Gesamtpunktzahl: 442

Legende:

K.O. Ausschlußkriterium

Info

K.O.* nach Ausübung des Auftraggeberermessens bei Beeinträchtigung der Zuverlässigkeit ggf. K.O. Kriterium

GW-Faktor:

1 = niedrige Relevanz

3 = mittlere Relevanz

6 = hohe Relevanz

**Ermessens-
gebunde
Bewertung nach
Punkteverteilung-
sschlüssel:**

0 Pkt. = Anforderung nicht erfüllt

2 Pkt. = zufriedenstellend mit Informationslücken

4 Pkt. = vollständig, klar und transparent

Hinweis: Eine Verteilung der Zwischenpunkte 1 und 3 erfolgt nicht.

Ergebnis:

< 70% (0 - 546 Pkt.) = nicht bestanden

>= 71% (547 - 781 Pkt.) = bestanden

Da hier ein Aufruf zum Wettbewerb durch Veröffentlichung der EU-Bekanntmachung über das Bestehen eines Qualifizierungssystems nach § 48 SektVO erfolgt, werden die am Wettbewerb teilnehmenden Unternehmen nach §§ 122 ff. GWB und §§ 45 ff. SektVO auf ihre Eignung hin geprüft. Unter den geeigneten Bewerbern im Rahmen dieses Qualifizierungssystems werden die fünf Bewerber, die zur Angebotsabgabe aufgefordert werden sollen, nach folgenden Auswahlkriterien ermittelt:

a) Zunächst werden anhand dieser Bewertungsmatrix die 10 nach Punktestand besten Unternehmen ermittelt.

b) Unter diesen 10 bestbewerteten Unternehmen erfolgt eine weitere Auswahl von fünf Bewerbern an Hand der angegebenen Referenzen im Hinblick auf die Vergleichbarkeit zum jeweils konkret zu erteilenden Auftrag.