

Bekanntmachung

Zur Angebotsabgabe / Teilnahme auffordernde Stelle

Bezeichnung	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG
Postanschrift	Greflingerstraße 26
Ort	93055 Regensburg
Telefon	+49 941601-0
Fax	+49 941601-2175
E-Mail	ausschreibungen@rewag.de
URL	https://www.rewag.de/
UST.-ID	DE133690162

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4DB0M8AW>

Postalische Angebote oder Teilnahmeanträge sind nicht zugelassen

Bereitstellung der Vergabeunterlagen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4DB0M8AW/documents>

Art und Umfang der Leistung

Gegenstand des Auftrags ist die Bereitstellung, Implementierung, Integration, Migration, Inbetriebnahme und der Betrieb einer Contact-Center-Lösung einschließlich Lizenzen, Beratung, Konfiguration, Schulung, Support und Dokumentation.

Die Lösung soll die Kundenkommunikation der REWAG KG modernisieren und Funktionen für Telefonie, Routing, Agenten- und Supervisor-Arbeitsplätze, Omnichannel-Kommunikation, Reporting, Workforce- und Qualitätsmanagement, Wissensmanagement sowie KI-gestützte Services bereitstellen. Die bestehende Avaya-Umgebung ist zu integrieren oder durch ein schlüssiges Migrationskonzept abzulösen.

Erforderlich sind Schnittstellen zu SAP S/4HANA sowie weiteren CRM-, ERP-, BI-, Ticket- und Kollaborationssystemen, insbesondere für CTI, Screen-Pop, Kundendatenanzeige, Single Sign-On und automatisierte Vorgangserstellung.

Die Lösung muss Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit, Rollen- und Berechtigungskonzepte, Auditierbarkeit, Verschlüsselung, Hochverfügbarkeit und revisionssichere Protokollierung erfüllen. Optionale Module (z. B. KI, Voice-KI, Workforce- und Qualitätsmanagement) sind funktional erwünscht und als Option aufgenommen.

Die Lösung ist für ca. 100 Agenten und 10 Supervisoren auszulegen und muss flexibel skalierbar sein.

Zulässig sind Cloud-, Private-Cloud-, Hybrid- und On-Premises-Modelle. Rechenzentrumsstandorte, Datenflüsse, Verfügbarkeit, Backup- und Disaster-Recovery-Konzepte sind nachvollziehbar zu beschreiben.

Die genauen Spezifikationen und Leistungsbestandteile entnehmen Sie bitte den Anlagen A03 und A04.

Meilensteine:

- Projektinitialisierung und Detailplanung November 2026
- Konfiguration, Entwicklung und Integration bis Januar 2027
- Migration, Test und Abnahme Abschluss bis März 2027
- Produktivsetzung und Betriebsübergabe bis April 2027

Haupterfüllungsort

Bezeichnung	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG
Postanschrift	Greflingerstraße 26
Ort	93055 Regensburg
Ergänzende / Abweichende Angaben zum Haupterfüllungsort	Remote und Präsenz

Ausführungsfristen

Laufzeit bzw. Dauer

Beginn 16.11.2026

Ende 30.04.2027

Zuschlagskriterien

Siehe Vergabeunterlagen

Nebenangebote

Nebenangebote werden nicht zugelassen.

Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: Nein

Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung

Siehe Eignungskriterien in den Anlagen A02 und A09

Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Siehe Eignungskriterien in den Anlagen A02 und A09

Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Siehe Eignungskriterien in den Anlagen A02 und A09

Sonstige

Siehe Ausschreibungsunterlagen

Wesentliche Zahlungsbedingungen

Siehe Ausschreibungsunterlagen

Gegebenenfalls geforderte Sicherheiten

Siehe Ausschreibungsunterlagen

Schlusstermin für den Eingang der Angebote

28.09.2026 um 12:00 Uhr

Bindefrist des Angebots

30.11.2026

Zusätzliche Angaben

Hierbei handelt es sich um eine formlose Angebotseinholung und ausdrücklich nicht um ein formelles Vergabeverfahren "öffentliche Ausschreibung".

Die Abwicklung erfolgt über die Vergabepattform DTVP, da dort keine Möglichkeit besteht, eine formlose Angebotseinholung technisch abzubilden. Die Nutzung der Plattform dient ausschließlich der einheitlichen Bereitstellung der Unterlagen sowie der strukturierten Kommunikation und Angebotsabgabe.

Bekanntmachungs-ID: CXP4DB0M8AW