

Aufforderung zur Angebotsabgabe

REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

**Ersatzbeschaffung und Implementierung einer Contact - Center -
Software (CC-Software)**

CXP4DB0M8AW

Angebotseinholung

INHALT

1	Auftraggeber	2
2	Allgemeines.....	2
3	Auftragsgegenstand	2
4	Allgemeine Pflichten der Bieter.....	3
5	Übermittlung und Auskünfte	3
6	Anforderung an das Angebot.....	3
7	Angebotsfrist	4
8	Verfahrensablauf	4
9	Zuschlagskriterien	4
10	Zuschlag	7
11	Kosten für die Teilnahme am Verfahren	7

1 Auftraggeber

REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

Greflingerstraße 26
93055 Regensburg

2 Allgemeines

Wir möchten Sie bitten, für die ausgeschriebenen Leistungen ein Angebot zu fertigen und dieses innerhalb der Angebotsfrist über unsere Vergabepattform (gem. Ziffer 7 dieser Aufforderung) einzureichen.

Mit „Bieter“ sind sowohl einzelne Unternehmer als auch Bietergemeinschaften gemeint, mit „Auftragnehmer“ sind Bieter oder Bietergemeinschaften bezeichnet, die den Zuschlag erhalten haben. Dies gilt, soweit nicht ausdrücklich etwas Anderes bestimmt ist.

3 Auftragsgegenstand

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 |

4 Allgemeine Pflichten der Bieter

Die Bieter haben sich unmittelbar nach Erhalt der Ausschreibungsunterlagen über deren Vollständigkeit zu vergewissern. Der Bieter ist verpflichtet, die Vollständigkeit und Lesbarkeit aller Unterlagen sofort zu überprüfen.

Die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ausschreibungsunterlagen enthalten vertrauliche Informationen. Die Bieter haben die Vertraulichkeit der Unterlagen zu wahren. Die Ausschreibungsunterlagen dürfen durch den Bieter nur zur Erstellung des Angebotes verwendet werden. Eine sonstige Verwendung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, bedarf der schriftlichen Freigabe durch den Auftraggeber. Dies betrifft nicht die Weitergabe an Unternehmen, die als Nachunternehmer eingesetzt werden sollen, soweit diese die Unterlagen für die Angebotserstellung benötigen. Soweit der Bieter die Unterlagen an Nachunternehmer zur Angebotserstellung weitergibt, verpflichtet er sich, diesen in gleichem Maße zur Vertraulichkeit zu verpflichten, in welchem er gegenüber dem AG verpflichtet ist.

Die Bieter beteiligen sich an keinen unzulässigen oder gegen die Interessen des Auftraggebers gerichteten Wettbewerbsabsprachen. Sie haften dem Auftraggeber für sämtliche durch unzulässige oder gegen die Interessen des Auftraggebers gerichtete Wettbewerbsabsprachen, an denen sie beteiligt waren, verursachten Schäden.

5 Übermittlung und Auskünfte

Enthalten die Ausschreibungsunterlagen nach Auffassung des Bieters Unvollständigkeiten, Unklarheiten oder Rechtsverstöße, so hat der Bieter den Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen.

Auskünfte werden grundsätzlich nur auf solche Fragen erteilt, die über die Vergabeplattform bis spätestens **Mittwoch, 23. September 2026, 12:00 Uhr** eingehen.

Mündliche/telefonische Anfragen und Anfragen per E-Mail werden nicht beantwortet. Auskunftersuchen sind ausschließlich über unsere Vergabeplattform zu stellen und werden nur über diese beantwortet. Das Risiko der vollständigen und lesbaren Übermittlung des Auskunftersuchens trägt der anfragende Bieter.

Nur durch diese Verfahrensbedingungen verbleibt dem Auftraggeber ausreichend Gelegenheit, angemessen auf Anzeigen zu reagieren, dies allen Bietern mitzuteilen und die Möglichkeit zu geben, diese Aspekte bei der Bearbeitung der Angebote rechtzeitig zu berücksichtigen.

6 Anforderung an das Angebot

Das Angebot ist ausschließlich elektronisch über die Vergabeplattform verschlüsselt bis zum unter Ziffer 7 genannten Einreichungstermin einzureichen.

Vom Bieter sind dem Angebot sämtliche geforderten Unterlagen beizulegen. Mündliche Ergänzungen werden nicht berücksichtigt. Ein nicht verschlüsseltes, insbesondere als Telefax, per Email oder im Wege anderer elektronischer Medien eingebrachtes Angebot kann nicht berücksichtigt werden.

Im Angebot ist einmal an der dafür vorgesehenen Stelle (**A02 Angebotsblatt**) der Name des Erklärenden anzugeben. Diese Angabe gilt für alle Bestandteile des Angebotes, sofern nicht in einzelnen Formularen gesondert Unterschriften verlangt werden. Dabei sind die entspre-

chend ausgefüllten und unterschriebenen Formulare einzuscannen und mit den übrigen Bestandteilen des Angebots auf der Vergabeplattform elektronisch einzureichen. Sofern im Angebot der Name des Erklärenden nicht angegeben ist, gilt es als nicht abgegeben!

Das Angebot muss vollumfänglich den Anforderungen der Vergabeunterlagen entsprechen. Bedingungen, Einschränkungen, Änderungen etc. führen zum Ausschluss des Angebotes.

Darüber hinaus wird der Auftraggeber ggf. von dem für den Zuschlag vorgesehenen Bieter vor Zuschlagserteilung einen Auszug aus dem Wettbewerbsregister nach § 6 WRegG beim Bundeskartellamt anfordern.

7 Angebotsfrist

Die Frist für den Eingang der Angebote endet am **Montag, den 28. September 2026, 12:00 Uhr**.

Die Angebote sind formgerecht ausschließlich elektronisch über unsere Vergabeplattform einzureichen.

Ein verspätetes Angebot wird für das Vergabeverfahren nicht berücksichtigt. Das Risiko der Rechtzeitigkeit des Eingangs trägt der Bieter.

Bei technischen Problemen im Zusammenhang mit der Vergabeplattform DTVP wenden Sie sich bitte an den Support unter: <https://support.cosinex.de/unternehmen/>

8 Verfahrensablauf

Folgender Verfahrensablauf ist vorgesehen:

Nach der Öffnung der rechtzeitig eingegangenen Angebote werden diese einer formalen Prüfung durch den Auftraggeber unterzogen.

Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Auftrag auf der Grundlage der Erstangebote zu vergeben, ohne Verhandlungen durchzuführen.

Sofern eine Verhandlungsrunde stattfindet, haben die Bieter im Anschluss an diese die Möglichkeit, ihre Angebote anhand der Verhandlungsergebnisse zu überarbeiten und anzupassen. Dazu werden Sie mit gesondertem Schreiben (Aufforderung zum finalen Angebot) aufgefordert.

Die dann vorliegenden Letztangebote bzw. im Falle eines Zuschlags ohne Verhandlungsrunde die Erstangebote, werden einer formalen Prüfung unterzogen und anhand der bekanntgemachten Zuschlagskriterien (Ziffer 9) gewertet.

ACHTUNG: Schon das erste Angebot muss vollumfänglich den Anforderungen der Vergabeunterlagen entsprechen. Bedingungen, Einschränkungen, Änderungen etc. führen zum Ausschluss des Angebotes.

9 Zuschlagskriterien

9.1 Netto-Gesamtpreis

max. 50 Punkte

Das Angebot mit dem geringsten Netto-Gesamtpreis für die ausgeschriebene Leistung erhält 50 Punkte. Für die preislich nachfolgenden Angebote wird die Punktzahl wie folgt bestimmt:

$$\text{Punktzahl Bieter XY} = \frac{\text{Niedrigstpreis} \times 50}{\text{Preis Bieter XY}}$$

Bei der so errechneten Punktzahl findet nur die erste Nachkommastelle Berücksichtigung. Alle weiteren Nachkommastellen fallen ohne Auf- oder Abrundung weg.

Der zu bewertende Preis setzt sich aus den in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Angaben zusammen. Gewertet wird der darin aufgeführte Netto-Gesamtpreis.

9.2 Qualitative Erfüllung

max. 15 Punkte

Der Bieter hat die Anlage „A04 Anforderungskatalog CC-Software“ vollständig auszufüllen. Jede Anforderung ist entsprechend dem dort vorgegebenen Antwortschema zu kennzeichnen und nachvollziehbar zu erläutern.

Anforderungen der Priorität A sind Mindestanforderungen. Für sie ist ausschließlich die Angabe „muss erfüllt sein“ zulässig

Die wertbaren Anforderungen der Prioritäten werden nach der in A04 festgelegten Punkte-matrix bewertet.

Insgesamt sind maximal 450 Qualitätspunkte erreichbar. Die erreichten Qualitätspunkte werden proportional auf das mit 15 % gewichtete Zuschlagskriterium „Qualitative Erfüllung“ umgerechnet.

$$\text{Punktzahl Bieter } XY = \frac{\text{Erreichte } Q - \text{Punktezahl des Bieters} \times 15}{\text{Meiste } Q - \text{Punktezahl eines Bieters}}$$

Die Qualitätswertung wird auf zwei Dezimalstellen gerundet; maximal können 15 Wertungspunkte erreicht werden. Die verbindliche Punktelogik, die Bewertung der Erfüllungsgrade, die maximalen Punkte je Anforderung sowie die automatische Auswertung ergeben sich aus „A04 Anforderungskatalog CC-Software“.

Die Angaben der „Qualitative Erfüllung“ werden Bestandteil der Leistungsbeschreibung und damit der vom Bieter und späteren Auftragnehmer geschuldeten Leistung.

9.3 Projektumsetzungskonzept

max. 20 Punkte

Der Bieter muss mit seinem Angebot ein Projektumsetzungskonzept mit Meilensteinen und Anbindungsmodell einreichen. Dieses Konzept soll einen Umfang von 15 DIN A4 Seiten (Arial, Schriftgröße 11, Seitenränder 2,5 cm) nicht überschreiten.

Mit diesem Konzept hat der Bieter für das konkrete Vorhaben darzulegen, mit welcher Software und Tools mit Dienstleistungsaufwand wie er die geschuldete Leistung erbringen wird.

Insbesondere die nachfolgenden Themenschwerpunkte sind mit Bezug zur fachlichen Anforderungskatalog (A03 und A04) transparent und nachvollziehbar mit seinem Konzept darzustellen.

Schwerpunkte für die Angaben im Konzept:

- Zielarchitektur und Betriebsmodell einschließlich Datenresidenz, Hochverfügbarkeit, Monitoring, Backup und Disaster Recovery
- Integration in SAP S/4HANA, CRM/ERP und weitere Umsysteme sowie CTI, Screen-Pop, APIs, Datenexporte, SSO und Ticket-/Vorganganlage
- Anbindung oder Ablösung der vorhandenen Avaya-Telefonie mit belastbarem Migrations- und Rollback-Vorgehen
- Konfiguration von Routing, Warteschlangen, Rückruf, IVR, Hotlines, Servicezeiten, Agenten- und Supervisor-Funktionen

- Umsetzung von Omnichannel, Reporting, WFM, QM, Aufzeichnung, Wissen, Kollaboration und optionalen KI-Funktionen
- Projektorganisation, Rollen, Meilensteine, Tests, Abnahme, Pilot, Go-live und Stabilisierung
- Migration und Neuaufbau bestehender Konfigurationen
- Schulungs-, Dokumentations-, Support-, SLA-, Release- und Exit-Vorgehen;
- Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und transparente Annahmen
- Roadmap sowie Abgrenzung bereits verfügbarer, optionaler und künftig geplanter Funktionen; bei angebotener Voice-KI zusätzlich Sprachverständnis einschließlich regionaler Sprachvarianten und Dialekte, steuerbare Wissensquellen, Eskalationsregeln, Übergabe an menschliche Agenten und Nachvollziehbarkeit der Antwort- beziehungsweise Informationsherkunft

Die Angaben der „Qualitative Erfüllung“ werden Bestandteil der Leistungsbeschreibung und damit der vom Bieter und späteren Auftragnehmer geschuldeten Leistung.

9.4 Angebotspräsentation / Live-Demo

max. 10 Punkte

Der Bieter stellt im Rahmen der Angebotspräsentation sein Angebot unter Berücksichtigung der fachlichen Anforderungen des Auftraggebers (A03 und A04) in Form einer Live-Demo innerhalb der angebotenen Softwarelösung vor.

Die Dauer der Angebotspräsentation beträgt maximal 90 Minuten. Davon entfallen bis zu 60 Minuten auf die Präsentation durch den Bieter sowie 30 Minuten auf die Beantwortung von Fragen des Auftraggebers.

Die Angebotspräsentation beziehungsweise Live-Demo wird anhand identischer, vom Auftraggeber vorgegebener Prozessszenarien bewertet, die nachfolgend beschrieben sind.

Die Präsentation beziehungsweise Live-Demo muss im angebotenen Produkt oder in einer Umgebung erfolgen, die dem angebotenen Leistungsstand entspricht.

Vorbereitete Videos, Präsentationsfolien oder ausschließlich mündliche Erläuterungen ersetzen keinen Funktionsnachweis und werden nicht als gleichwertiger Nachweis der geforderten Funktionalitäten anerkannt.

Abweichungen von den vorgegebenen Prozessszenarien sind durch den Bieter offenzulegen. Sie werden nur insoweit bewertet, als die geforderte Funktionalität nachvollziehbar und vollständig nachgewiesen wird.

Die Darstellung der Prozessszenarien sowie deren Bewertung erfolgen auf Grundlage der nachfolgenden Inhalte:

- Anmeldung, Agent Desktop, Agentenstatus, Supervisor-Übersicht und rollenbasierte Bedienung;
- eingehender Kontakt mit Rufnummernerkennung, Screen-Pop bzw. Tiefenlink, Kundenkontext und Kundenhistorie;
- Warteschlange, Routing, Rückruf, IVR, Hotline- und Prioritätslogik;
- Nachbearbeitung, Kontaktgrund, Vorgangsanlage und Datenaustausch mit SAP S/4HANA bzw. Umsystemen;
- Echtzeit-Dashboard, Standardreporting, Exporte und ausgewählte WFM-/QM-Funktionen;
- Omnichannel- oder digitaler Eingangskanal mit Kontextübernahme;
- DSGVO-konforme Aufzeichnung und Berechtigungssteuerung;

- mindestens einen angebotenen KI-Use-Case, sofern Bestandteil des Angebots, bei Voice-KI insbesondere Gesprächsannahme, Anliegenerkennung, Wissenszugriff, Eskalation und Übergabe an einen menschlichen Agenten;
- Administration typischer Call-Flow- oder Routingänderungen ohne Herstellerticket.

Die Angaben der „Qualitative Erfüllung“ werden Bestandteil der Leistungsbeschreibung und damit der vom Bieter und späteren Auftragnehmer geschuldeten Leistung.

10 Zuschlag

Die Zuschlags- und Bindefrist läuft **60 Kalendertage nach Angebotsfrist** ab. Der Auftraggeber strebt dennoch an, den Zuschlag zu einem früheren Zeitpunkt zu erteilen. Ein Anspruch auf eine vorzeitige Zuschlagserteilung besteht nicht.

11 Kosten für die Teilnahme am Verfahren

Für die Teilnahme am Verfahren, insbesondere die Ausarbeitung der Angebote, erfolgt keine Vergütung, Kostenerstattung oder Entschädigung.