

Bieter/Bietergemeinschaft:
(Bitte eintragen)

An die

**REWAG Regensburger Energie-
und Wasserversorgung AG & Co KG**
Greflingerstraße 26
93055 Regensburg

Angebot / Angebotsblatt

Unter Bezugnahme auf Ihre Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes unterbreiten wir der REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG (Auftraggeber – AG) das nachfolgende Angebot, an das wir uns bis **60 Kalendertage nach Angebotsfrist** gebunden halten.

Wir bieten unsere Leistung gemäß der im PDF-Format übermittelten Leistungsbeschreibung an. Darüber hinaus sind die übermittelten kaufmännischen Vorbemerkungen / Vertragsbedingungen und der Supplier Code of Conduct (A08) Bestandteil unseres Angebots.

1 Angebotsbestandteile

Unser Angebot besteht aus nachfolgenden Bestandteilen (**Zutreffendes ankreuzen!**):

Feste Angebotsbestandteile mit Rücksendeverpflichtung

- ☒ vollständig ausgefülltes Angebotsblatt (**A02**) inkl. der Angabe des Namens des Erklärenden
- ☒ vollständig ausgefüllter Anforderungskatalog CC-Software (**A04**)
- ☒ vollständig ausgefülltes Preisblatt C-Software (**A05**)
- ☒ Eigenerklärung zum BMWK-Rundschreiben (**A07**)
- ☒ Berufsregistrauszug oder vergleichbarer Nachweis
- ☒ vollständig ausgefüllte drei Referenzbogen (**A09**)

Optionale Angebotsbestandteile (**Zutreffendes ankreuzen!**)

- ☐ ggf. Bietergemeinschaftserklärung (**A10**)
- ☐ ggf. Erklärung zum Nachunternehmereinsatz (**A11**)
- ☐ ggf. Nachunternehmerverpflichtungserklärung (**A12**)

2 Eignung

2.1 Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

1) Haftpflichtversicherung

Der Bieter erklärt, dass er eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens 3 Mio. EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden je Versicherungsjahr

- ☐ abgeschlossen hat, die für die gesamte Auftragsausführung gültig ist
- ☐ für die gesamte Ausführungszeit des Auftrags abschließen wird

Das Einreichen einer Versicherungsbescheinigung ist NICHT erforderlich.

2.2 Technische und fachliche Leistungsfähigkeit

Der Bieter erklärt, Nachzuweisen sind mindestens drei erfolgreich produktiv gesetzte, mit dem Ausschreibungsgegenstand vergleichbare Referenzprojekte. Als vergleichbar gelten Einführung oder wesentliche Migration einer Contact-Center-Software mit einem für die ausgeschriebene Lösung aussagekräftigen Funktions- und Integrationsumfang.

Die Referenzen sollen in ihrer Gesamtschau insbesondere folgende Merkmale belegen:

- Betrieb für eine Größenordnung von mindestens 50 Agenten und 5 Supervisoren oder eine vergleichbare Skalierung
- Telefonie, Routing und Call-Flow-Steuerung einschließlich Warteschleifen, Rückrufmanagement, IVR und skillbasiertem Routing
- Agenten- und Supervisor-Arbeitsplätze, Echtzeit-Dashboards, Reporting und Nachbearbeitung
- Integration in eine bestehende Systemlandschaft, vorzugsweise SAP S/4HANA bzw. CRM/ERP, CTI, Screen-Pop oder dokumentierte APIs
- Einbindung bzw. Migration einer bestehenden Telefonie- oder Softphone-Landschaft; Erfahrungen mit Avaya sind gesondert auszuweisen
- Datenschutz, rollenbasierte Berechtigungen, Audit-Protokollierung und DSGVO-konforme Gesprächsaufzeichnung
- Remote-fähiger Betrieb sowie Implementierung, Test, Schulung, Go-live und Support

Mindestens eine Referenz soll einen Sektorenauftraggeber (vorzugsweise Energieversorger) als Auftraggeber betreffen. Die Produktivsetzung / der Go-live darf zum Stichtag der Angebotsfrist nicht länger als fünf Kalenderjahre zurückliegen.

Angaben je Referenz:

- Name und Anschrift des Referenzauftraggebers sowie Ansprechperson mit Telefonnummer
- Projektzeitraum und Datum der Produktivsetzung / des Go-live
- Produkt, Betriebsmodell und Umfang der eingesetzten Lizenzen bzw. Anzahl Agenten und Supervisoren

- Kurzbeschreibung von Hotline-, Routing-, Agent-Desktop-, Reporting-, QM-, WFM-, Omnichannel- und KI-Funktionen, soweit eingesetzt
- Beschreibung der Telefonie-/ Softphone-Integration, insbesondere Avaya, sowie der Umsysteme und Schnittstellen, insbesondere SAP S/4HANA, CRM/ERP, CTI, API und SSO
- Angaben zu Migration, Test und Abnahme, Schulung, Support/SLA und Remote-Betrieb
- Angabe, ob es sich um einen Sektorenauftraggeber (Energieversorger) als Auftraggeber handelt

Hinweis: Fehlt eine geforderte Angabe, kann die jeweilige Referenz bei der Eignungsprüfung unberücksichtigt bleiben. Für **jede** Referenz ist der Referenzbogen A09 **einzeln** zu verwenden.

3 Größe des Wirtschaftsteilnehmers

Wir erklären, dass unser Unternehmen folgender Größenklasse zuzuordnen ist:

- ☐ Kleinunternehmen (bis 9 tätige Personen und bis 2 Mio. EUR Jahresumsatz)
- ☐ Kleines Unternehmen (bis 49 tätige Personen und bis 10 Mio. EUR Jahresumsatz)
- ☐ Mittleres Unternehmen (bis 249 tätige Personen und bis 50 Mio. EUR Jahresumsatz)
- ☐ Großunternehmen (über 249 tätige Personen / über 50 Mio. EUR Jahresumsatz)

4 Erklärungen

Wir erklären, dass

- wir die gewerberechtlichen / berufsrechtlichen Voraussetzungen für die Ausführung der angebotenen Leistung erfüllen,
- wir dem Angebot nur die eigenen Preisermittlungen zugrunde gelegt haben und wir mit anderen Bewerbern/Bietern Vereinbarungen weder über die Preisbildung noch über die Gewährung von Vorteilen an Mitbewerber / Mitbieter getroffen haben und auch nicht nach Abgabe des Angebotes treffen werden,
- die Preisangaben für alle zu erbringenden Leistungen in der Preisauflistung des Angebots enthalten sind.

Wir sind uns bewusst, dass eine wissentlich falsche Erklärung im Angebotsschreiben unseren Ausschluss von weiteren Auftragserteilungen zur Folge haben kann.

Die nachstehende Angabe des Namens des Erklärenden gilt für alle Bestandteile des Angebotes.

HINWEIS: Sofern im Angebot nachfolgend nicht der Name des Erklärenden angegeben ist, gilt es als nicht abgegeben!

Ort, Datum

Name des Erklärenden