

Fragebogen zur Eignungsprüfung

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
1	Zulassung Angebote		
1.1	Eignungs- und Angebotsprüfung		
1.1.1	Eignungskriterien		
A 1.1.1.1	<p>Handelsregisterauszug - bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) Bitte fügen Sie einen aktuellen Nachweis über die Eintragung im Berufs- und Handelsregister bei (nicht älter als 6 Monate).</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>		
A 1.1.1.2	<p>Bestätigung fehlende Ausschlussgründe (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass die unter § 123 und 124 GWB genannten Aspekte nicht auf Sie zutreffen und / oder anzuwenden sind.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.3	<p>Zahlungsbedingungen (Ist Ausschlusskriterium) Sie bestätigen, dass Sie die nachfolgenden Zahlungsbedingungen zur Kenntnis genommen haben und deren Einhaltung gewährleistet wird. Zahlungsbedingungen: Zahlung innerhalb von einem Monat ohne Abzug.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.4	<p>Bestätigung über die vollständige Entrichtung von Steuern sowie Beiträgen an Krankenkassen und</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	<p>Berufsgenossenschaften (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie die vollständige Entrichtung von Steuern und Beiträgen an Krankenkassen und Berufsgenossenschaften und dass Sie betreffende Unbedenklichkeitsnachweise seitens Steuerbehörden, Krankenkasse und Berufsgenossenschaft im Falle ihrer Abforderung erteilt würden und Sie diese unverzüglich einreichen werden.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>		
A 1.1.1.5	<p>Bestätigung Einhaltung Tariftreue (Ist Ausschlusskriterium) Bitte geben Sie eine Eigenerklärung ab, über die Einhaltung der Tariftreue sämtlicher auf Sie zutreffende Regelwerke.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.6	<p>Bestätigung Entgelt auf Grundlage Mindestlohngesetzes (MiLoG) (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass den Beschäftigten für die Ausführung der Leistung mindestens ein Entgelt gem. bundesweit gültigem Mindestlohn auf Grundlage des Mindestlohngesetzes (MiLoG) in der jeweils geltenden Fassung gezahlt wird.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.7	<p>Nachweis Darstellung des Unternehmens - bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) Bitte fügen Sie dem Angebot eine Darstellung Ihres Unternehmens mit mindestens folgenden Angaben bei: - Unternehmensform mit Angabe zu Beteiligungen/Gesellschafterbeziehungen - Ansprechpartner zur Auftragsbewirtschaftung mit Angabe der Mailadresse und der Telefonnummer</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem</p>		

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.		
A 1.1.1.8	<p>Nachweis DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig - bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) Sofern Ihr Unternehmen über einen gültigen Nachweis über die Anwendung und/oder Zertifizierung eines Qualitätssicherungssystems nach DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig verfügen, ist dieser als Anlage beizufügen.</p> <p>Alternativ bestätigen Sie, dass ein eigenes Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen etabliert ist und führen schriftlich aus, welche Maßnahmen zur qualitativen Sicherung der Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen bestehen. Gehen Sie bitte insbesondere auf die folgenden Aspekte ein: Kundenorientierung, Verantwortlichkeit der Führung, Einbeziehung der beteiligten Personen, prozessorientierte Systemabläufe und systemorientierter Managementansatz (Prozesse, die in Wechselwirkung zueinanderstehen, beispielsweise Risikomanagementsystem), kontinuierliche Verbesserung etc. Bestätigende Zertifikate sind beizufügen.</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>	<div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div>	
A 1.1.1.9	<p>Nachweis Creditreform-Auskunft oder gleichwertig - bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) Bitte fügen Sie einen Nachweis der finanziellen Leistungsfähigkeit belegt durch eine Bonitätsauskunft im Sinne einer Creditreform-Auskunft (oder gleichwertig, beispielsweise durch einen Steuerberater oder in Form einer Bankauskunft) nicht älter als sechs Monate dem Angebot bei.</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte</p>	<div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.		
A 1.1.1.10	<p>Bestätigung gem. Artikel 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 (Ist Ausschlusskriterium)</p> <p>Die nachfolgende Erklärung gebe/n ich/wir verbindlich ab (ggf. zugleich in Vertretung für die lt. Teilnahmeantrag / Angebot Vertretenen auch für diese):</p> <p>1. Der / die Bewerber / Bieter gehört / gehören nicht zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, genannten Personen oder Unternehmen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, a) durch die russische Staatsangehörigkeit des Bewerbers/Bieters oder die Niederlassung des Bewerbers/Bieters in Russland, b) durch die Beteiligung einer natürlichen Person oder eines Unternehmens, auf die eines der Kriterien nach Buchstabe a zutrifft, am Bewerber/Bieter über das Halten von Anteilen im Umfang von mehr als 50%, c) durch das Handeln der Bewerber/Bieter im Namen oder auf Anweisung von Personen oder Unternehmen, auf die die Kriterien der Buchstaben a und/oder b zutrifft.</p> <p>2. Die am Auftrag als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, gehören ebenfalls nicht zu dem in der Vorschrift genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift.</p> <p>3. Es wird bestätigt und sichergestellt, dass auch während der Vertragslaufzeit keine als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	<p>Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt.</p> <p>Bestätigen Sie den vorgenannten Sachverhalt?</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>		
<p>A 1.1.1.11</p>	<p>Eigenerklärung Nachunternehmer (Ist Ausschlusskriterium) Bitte geben Sie als Eigenerklärung an, ob Sie Teile des Gesamtauftrages als Unteraufträge an Nachunternehmer zu vergeben beabsichtigen. Nachunternehmer haben eine Verpflichtungserklärung beizufügen, nach der sie zur Erbringung der Leistungen im Auftragsfall bereit sind. Beabsichtigt der Bieter, Teile der Leistung von Nachunternehmern ausführen zu lassen, muss er Art und Umfang der jeweiligen Leistungen angeben. ACHTUNG: Die geforderten Eigenerklärungen/ Bestätigungen und Eignungsnachweise für den vorgesehenen Nachunternehmer sind ebenfalls mit dem Angebot einzureichen. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die sich aus den Vertragsunterlagen ergebenden Verpflichtungen auch von seinen Nachunternehmern eingehalten werden. Bei der Einschaltung von Nachunternehmern haftet der Auftragnehmer für die ordnungsgemäße Gesamtabwicklung des Auftrags (Generalunternehmerschaft). Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber von Schadenersatzansprüchen Dritter, insbesondere wegen der Verletzung von Datenschutzvorschriften freizustellen, sofern er den Schadenseintritt zu vertreten hat.</p> <p>Der Einsatz von Nachunternehmern ist nur nach vorheriger Prüfung und Zustimmung durch die Auftraggeberin zulässig. Ein Nachunternehmereinsatz außerhalb der EU ist nicht zulässig.</p> <p>Hinweis: Eigenerklärungen können direkt im</p>	<div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 20px; border: 1px solid black;"></div>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	vorgesehenen Antwort-Feld abgegeben werden und müssen nicht auf separater Anlage erfolgen		
A 1.1.1.12	<p>Datenschutz und Informationssicherheit (Ist Ausschlusskriterium) Bitte geben Sie eine Eigenerklärung ab, dass die nachfolgenden Aspekte zwingend eingehalten werden und fügen Sie die geforderten Nachweise bei. Bitte beachten Sie, dass Nachweise ebenfalls von evtl. Nachunternehmern beigefügt werden müssen.</p> <p>a) Der Auftragnehmer, sowie ggf. eingesetzte Nachunternehmer, muss ein mit der DSGVO konformes Datenschutzmanagementsystem betreiben. Bitte entsprechenden Nachweis beifügen. b) Der Auftragnehmer, sowie ggf. eingesetzte Nachunternehmer, muss geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) sicherstellen, die dem Stand der Technik entsprechen und konform mit Gesetzen und Vorgaben, z.B. der DSGVO, sind. c) Die Datenverarbeitung findet ausschließlich innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) oder in Ländern mit einem vorliegenden Angemessenheitsbeschluss gemäß Art. 45 DSGVO statt.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.13	<p>AV-Vertrag (Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO) (Ist Ausschlusskriterium) Ein AVV und technisch organisatorische Maßnahmen liegen dieser Ausschreibung bei und verstehen sich als Muster. Sofern ein eigener Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung inkl. technischer organisatorischer Maßnahmen vorhanden ist, sind diese einzureichen. Die Konkretisierung der TOMs erfolgt vor Zuschlagserteilung. Sie ergänzen die Liste der TOMs mit Ihren spezifischen Maßnahmen und fügen die Dokumente bei der Angebotsabgabe bei?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
I 1.1.1.14	<p>Eigenerklärung Umsatzsteuer-Identifikationsnummer Bitte geben Sie nachfolgend Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer an. Im Falle einer Bietergemeinschaft geben</p>		

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	Sie bitte die Umsatzsteuer-Identifikationsnummern aller Mitglieder an.		
I 1.1.1.15	<p>Eigenerklärung Börsennotierung / Nationalität des wirtschaftlichen Eigentümers</p> <p>Bitte geben Sie nachfolgend an, ob ihr Unternehmen börsennotiert ist. Sofern Ihr Unternehmen nicht börsennotiert ist, geben Sie bitte die Staatsangehörigkeit (bzw. Staatsangehörigkeiten) des(der) wirtschaftlichen Eigentümer(s) an, laut Eintrag in dem(den) gemäß den Rechtsvorschriften zur Bekämpfung der Geldwäsche eingerichteten Register(n) oder wenn kein entsprechendes Register vorhanden ist (z. B bei Nicht-EU Auftragnehmern), Informationen aus anderen Quellen.</p> <p>Die Angabe wird im Falle eines Zuschlags für die Bekanntmachung vergebener Aufträge benötigt.</p>		
A 1.1.1.16	<p>Bestätigung Einhaltung Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) (Ist Ausschlusskriterium)</p> <p>Bitte bestätigen Sie, dass Sie die Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) vollumfänglich erfüllen. Auf Verlangen des Auftraggebers müssen Nachweise unverzüglich zur Verfügung gestellt werden. (Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.17	<p>Eigenerklärung zu qualifiziertem Fachpersonal (Ist Ausschlusskriterium)</p> <p>Folgende Qualifikation der Mitarbeitenden sind gefordert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (bspw. Servicecenter-Agent, Kauffrau/Kaufmann Dialomarketing) ODER mehrjährige Erfahrung im Bereich Kundenservice - erste Produkt- und Branchenkenntnisse - sicher im Umgang mit gängigen 	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	<p>Officeanwendungen und SAP, IS-U, CRM - hohes Maß an Kundenorientierung - ausgeprägte soziale- und kommunikative Fähigkeiten</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>		
A 1.1.1.18	<p>Bestätigung Erfahrung mit SAP (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass die für diesen Auftrag eingesetzten Mitarbeitenden in den vergangenen 3 Jahren für mindestens 6 Monate im Rahmen Ihrer Tätigkeit im Kundencenter mit SAP IS-U gearbeitet haben.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>	
A 1.1.1.19	<p>Sprachkenntnisse der Mitarbeiter (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass alle für diesen Auftrag eingesetzten Beschäftigten über ausreichende Sprachkenntnisse in Deutsch verfügen. Mindestvoraussetzung sind Deutschkenntnisse auf dem Level C des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER).</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>	
A 1.1.1.20	<p>Personalentwicklung / Ausbildungs- und Weiterbildungskonzept (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass regelmäßig Maßnahmen zur kontinuierlichen Sicherung und Weiterentwicklung der Mitarbeiterkompetenzen durchgeführt werden und führen schriftlich aus, welche Maßnahmen diesbezüglich in Ihrem Unternehmen bestehen. Gehen Sie bitte insbesondere auf die folgenden Aspekte ein: - dokumentiertes Konzept zur Personalentwicklung, - regelmäßige Schulungen oder Fortbildungen - Schulungskonzept für HAMBURG WASSER-Sachbearbeitungsvorgänge (auftragnehmerinterne Nachschulung/</p>	<div style="background-color: yellow; height: 30px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 30px; border: 1px solid black;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 30px; border: 1px solid black;"></div>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	<p>Weitergabe von Informationen bspw. an Nachbesetzungen im Anschluss an Auftaktschulung)</p> <ul style="list-style-type: none"> - jährliche strukturierte Mitarbeiter-Gespräche, - Nachweis der Umsetzung (z. B. Schulungspläne, Teilnahmebescheinigungen). - dokumentiertes Konzept zur Qualitätssicherung <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>		
A 1.1.1.21	<p>Eigenerklärung Zurverfügungstellung der Ressourcen und Räumlichkeiten für Auftaktschulung (Ist Ausschlusskriterium)</p> <p>Nach Zuschlagserteilung erfolgt eine Auftaktschulung (Dauer ca. 3 Wochen inkl. einer Woche Praxisbegleitung) durch HAMBURG WASSER. Die Schulungs- und Einrichtungskosten werden vergütet. Eine Abfrage für diesen Kostenpunkt erfolgt im Leistungsverzeichnis.</p> <p>Bitte bestätigen Sie, dass die für diesen Auftrag vorgesehenen Mitarbeiter oder mind. die Teamleiter/Key User an der Schulung teilnehmen und dass Sie die benötigten Räumlichkeiten hierfür bereitstellen.</p> <p>Sollten nicht alle für den Auftrag vorgesehenen Mitarbeiter an der Auftaktschulung teilnehmen, liegt die Informationsweitergabe / interne Schulung in Ihrer Verantwortung.</p> <p>Während der Vertragslaufzeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Schulung von neuen Prozessen erfolgt durch HAMBURG WASSER. - Die Schulung bestehender Prozesse (bspw. bei Neueinstellungen/ Nachbesetzungen) wird durch den Auftragnehmer intern durchgeführt (siehe Abfrage Schulungskonzept unter "Personalentwicklung / Ausbildungs- und Weiterbildungskonzept"). <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	vorgesehenen Antwortfeld)		
A 1.1.1.22	<p>Erfordernis räumliche Nähe zum Auftraggeber (Ist Ausschlusskriterium) Als Unternehmen der Daseinsfürsorge ist eine sorgfältige Bearbeitung der Aufträge maßgeblich. Eine Vor-Ort-Schulung, der für diesen Auftrag vorgesehenen Mitarbeiter, und ggf. persönliche Treffen der Projektleitungen während der Vertragslaufzeit sind daher erforderlich. Als öffentliches Unternehmen müssen sich Kosten und Aufwände für Reisen in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen bewegen. Der Auftragnehmer / durchführende Auftragsstandort muss somit in einem Umkreis von max. 500km zu HAMBURG WASSER liegen.</p> <p>Bitte bestätigen Sie, dass Ihr Unternehmen / Ausführungsstandort für diesen Auftrag max. 500km von HAMBURG WASSER entfernt liegt.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.23	<p>Messung und Dokumentation der Bearbeitungsqualität (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass Sie über ein Verfahren zur laufenden Messung und Dokumentation der Bearbeitungsqualität verfügen. Dieses Verfahren muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontinuierliche Erfassung relevanter Qualitätskennzahlen (z. B. Bearbeitungszeiten, Fehlerquote). - Monatliche Berichterstattung an den Auftraggeber sowie auf Anforderung durch den Auftraggeber. <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.24	<p>Erreichbarkeit (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass eine persönliche Erreichbarkeit zwischen 8-18 Uhr (MEZ) von definierten Ansprechpartnern / Führungskräften für uns gewährleistet ist, um kurzfristige Abstimmungen zu ermöglichen.</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)		
A 1.1.1.25	<p>Nachweis ISO/IEC 27001 oder gleichwertig-bitte beifügen! (Ist Ausschlusskriterium) Sofern Ihr Unternehmen über einen gültigen Nachweis über die Anwendung und/oder Zertifizierung eines Qualitätssicherungssystems nach ISO/IEC 27001 oder gleichwertig verfügen, ist dieser als Anlage beizufügen.</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>		
A 1.1.1.26	<p>Nachweis DIN SPEC 77224 (Service Excellence) oder gleichwertig (Ist Ausschlusskriterium) Sofern Ihr Unternehmen über einen gültigen Nachweis über die Anwendung und/oder Zertifizierung DIN SPEC 77224 (Service Excellence) oder gleichwertig verfügen, ist dieser als Anlage beizufügen.</p> <p>Alternativ bestätigen Sie, dass ein eigenes Managementsystem für Service Excellence in Ihrem Unternehmen etabliert ist und führen schriftlich aus, welche Maßnahmen diesbezüglich in Ihrem Unternehmen bestehen. Gehen Sie bitte insbesondere auf die folgenden Aspekte ein: Service Excellence als strategisches Unternehmensziel, Effizienzsteigerung und Fehlerprävention, systematische Analyse von Kundenbedürfnissen und -erfahrungen inkl. Messung von Kennzahlen, etc.</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF dem Angebot beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>		
A 1.1.1.27	<p>Unternehmerische Leistung (Ist Ausschlusskriterium) Bitte beschreiben Sie das Leistungsportfolio Ihres Unternehmens und spezifizieren Sie dabei insbesondere, ob Ihr Unternehmen a)</p>		

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	<p>Kundenservicedienstleistungen als Kerngeschäft betreibt oder b) als zusätzliche Dienstleistung neben dem Kerngeschäft anbietet. Bitte geben Sie an, welchen Umsatzanteil Sie mit Kundenservicedienstleistungen erwirtschaften. Unsere Mindestanforderung liegt bei >50% vom Gesamtumsatz.</p> <p>Nachweise sind in Form einer elektronischen Anlage als PDF beizufügen. Nehmen Sie Ihre Nummerierung der Anlagen bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummern vor.</p>	<div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div>	
<p>A 1.1.1.28</p>	<p>Expertise des Unternehmens mit Unternehmen aus Daseinsfürsorge (Ist Ausschlusskriterium) Bitte bestätigen Sie, dass Sie über einschlägige Erfahrung mit Projekten mit Unternehmen aus der Daseinsfürsorge verfügen und die rechtlichen Rahmenbedingungen kennen. Unsere Mindestanforderungen liegt bei einer Betreuung von mind. zwei Kunden innerhalb der letzten 3 Jahre.</p> <p>(Sie bestätigen den vorgenannten Sachverhalt durch die Antwort "JA" im vorgesehenen Antwortfeld)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>	
<p>A 1.1.1.29</p>	<p>Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für Telefondienstleistungen (Ist Ausschlusskriterium) Bitte geben Sie eine Eigenerklärung ab mit der Angabe über den Jahresumsatz netto des Unternehmens in den letzten 3 Geschäftsjahren für den Bereich Telefondienstleistungen im Kundenservice. Unsere Anforderung ist ein Mindestumsatz von 4 Mio. € p.a. als Nachweis für Ihre Expertise im Kundenservice.</p>	<div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div>	
<p>A 1.1.1.30</p>	<p>Eigenerklärung Jahresumsatz der letzten 3 Geschäftsjahre für schriftliche Sachbearbeitungsvorgänge (Ist Ausschlusskriterium) Bitte geben Sie eine Eigenerklärung ab mit der Angabe über den Jahresumsatz netto des Unternehmens in den letzten 3 Geschäftsjahren für den Bereich der schriftlichen Sachbearbeitungsvorgänge im Kundenservice. Unsere Anforderung ist ein Mindestumsatz von 1,5 Mio. € p.a. als</p>	<div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="background-color: #ffff00; height: 20px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;"></div>	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	Nachweis für Ihre Expertise im Kundenservice.		
A 1.1.1.31	<p>Eigenerklärung Haftpflichtversicherung (Ist Ausschlusskriterium) Sie versichern hiermit schriftlich, dass eine Haftpflichtversicherung mit einer Deckungshöhe für Sachschäden in Höhe von 500.000 EUR je Schadensfall, insgesamt begrenzt auf 1 Mio. EUR; für Vermögensschäden in Höhe von 10% des Auftragswertes je Schadensfall, insgesamt begrenzt auf 500.000 EUR, Leib und Leben unbegrenzt vorliegt, bzw. im Falle der Beauftragung abgeschlossen wird.</p> <p>Die Kopie der Police darf nicht älter als 6 Monate sein, die Laufzeit muss erkennbar sein und darf zum Zeitpunkt der geplanten Auftragsvergabe noch nicht abgelaufen sein. Bitte beifügen, sofern bereits vorhanden.</p>		
A 1.1.1.32	<p>Referenzen (Ist Ausschlusskriterium) Angabe von mind. zwei Referenzen ähnlicher Art und Größenordnung wie HAMBURG WASSER mit Unternehmen aus der Daseinsfürsorge, die die Erfahrung im Umgang mit SAP/IS-U bei Sachbearbeitungsvorgängen belegen mit folgenden Angaben: - Bezeichnung der Referenz - Auftraggeber mit Anschrift und Kontaktdaten (Ansprechpartner und Telefonnummer) - Ausführungszeitraum - Gesamtauftragswert - Projektumfang - Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung</p> <p>Nummerieren Sie Ihre Anlage bitte entsprechend unserer Kriterien-Nummer.</p>		
A 1.1.1.33	<p>SLAs -Erreichbarkeit technischer IT-Support (Ist Ausschlusskriterium) Der technische Service in Form eines Mitarbeiters des Anbieters per Telefon oder Chat muss 24/7 binnen einer Stunde erreichbar sein.</p> <p>Bestätigen Sie diese Anforderung?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
A 1.1.1.34	SLAs -Wartungsvorlauf	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	

	Bezeichnung	Antwort	Kriteriengewichtung
	(Ist Ausschlusskriterium) HAMBURG WASSER muss mindestens 14 Tage im Voraus über geplante Wartungen in Kenntnis gesetzt werden. Bestätigen Sie diese Anforderung?		
A 1.1.1.35	SLAs -Wartungsfenster (Ist Ausschlusskriterium) Bei Wartungen und Notfallwartungen muss der Betrieb ohne Einschränkungen weiter gewährleistet sein. Bestätigen Sie diese Anforderung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	