

Susanne Laurenti
N-ERGIE
EK-VD

Telefon: 0911 802-58433
Telefax: 0911/802-58438
E-Mail: Susanne.Laurenti@n-ergie.de
Internet: www.main-donau-netz.de

Nürnberg, 20. September 2018

Ausschreibung 2018/S 174-395697 – Bearbeitung von Anfragen zu Netzanschlüssen, Inbetriebsetzungsanzeigen Elektroinstallateure sowie Netzprüfung Erzeugungsanlagen

Sehr geehrte Damen und Herren,

zur im Betreff genannten Ausschreibung wurden nachfolgende Bieterfragen gestellt:

- 1. Durchschnittliche Bearbeitungszeiten: Mit welchen durchschnittlichen Bearbeitungszeiten ist pro Prozess (Los 1 Eingangsbearbeitung Netzanschluss, Los 2 Bearbeitung Vorgänge Elektroinstallateure, Los 3 Bearbeitung von Anfragen zur Netzprüfung) zu rechnen?**

Los 1: 35 Minuten

Bearbeitung von Anfragen zu Netzanschlüssen Strom, Erdgas, Wasser und Fernwärme

Los 2: 15 Minuten

Eingangsbearbeitung von Aufträgen der Elektroinstallateure für Kundenanlagen mit Strombezug und Einspeisung

Los 2: 40 Minuten

Beauftragung Zählermontage bei definierten Dienstleister für Kundenanlagen Strombezug mit Direktmessung

Los 3: 45 Minuten

Bearbeitung von Anfragen für Netzprüfung zum Anschluss von Photovoltaikanlagen mit einer Leistung von < 30 kW

- 2. Vergabe der Lose: Besteht ihrerseits die Möglichkeit die Lose auch einzeln zu vergeben oder ist eine Vergabe aller Lose an einen potentiellen Dienstleister geplant?**

Aus Gründen der Auslastungssteuerung ist eine Vergabe aller Lose an einen Dienstleister geplant

Seite 2, ,

3. Standortnähe: Ist die geographische Nähe zum potentiellen Dienstleister ein wesentlicher Faktor für Sie?

Die Startphase sollte weitestgehend in Nürnberg stattfinden. Danach kann die Leistung auch vom Standort des Anbieters erbracht werden. Durch interne und externe Einflüsse können jedoch Prozessanpassungen notwendig werden.

4. Schulungen: Wie erfolgen die Schulungen (z.B. nach dem Train the Trainer Prinzip)? Wo finden die Schulungen statt? Wie lange dauert die Schulung? Wer übernimmt die Kosten für die Schulung?

Schulung zum Start des Auftragsverhältnisses durch MDN. Unterjährige Schulungen für neue Mitarbeiter oder Nachschulungen durch Auftragnehmer. Kostenteilung: Jeder trägt die Kosten für seine Mitarbeiter selbst. Schulung von Multiplikatoren und Mitarbeitern (je Los ca. fünf AT) am Standort der FF, Hospitation (Je Los ca. drei AT) von Multiplikatoren bei MDN.

5. IT/TK Set Up: Sollen Aufwände für Set Up Kosten für die IT/TK Implementierung/Anbindung etc. gesondert angegeben werden?

Ja

6. Qualitätssicherung: Gibt es besondere Anforderungen an die Praxistransferkontrolle und/oder Qualitätssicherung im Projekt?

Ja. Einhaltung von Servicelevel und Kundenzufriedenheitsanalyse.

7. Qualifikation der Kundenberater: Ist die technische oder kaufmännische Ausbildung der Mitarbeiter eine zwingende Voraussetzung?

Grundsätzlich muss eine Durchmischung von technischer- und kaufmännischer Ausbildung vorhanden sein. Für Los 2 ist eine Person mit Meisterqualifikation im Elektrotechniker-Handwerk zwingend erforderlich.

8. Steuerung des Teams: Ist für Steuerung des Teams und für die Beurteilung von technischen Sachverhalten die Meisterqualifikation im Elektrotechnikerhandwerk zwingend erforderlich?

Los 1 und 3: Zur Klärung technischer Sachverhalte vorteilhaft aber nicht zwingend notwendig.

Los 2: Zwingend erforderlich.

Seite 3, ,

9. Telefonie: Ist es korrekt, dass Telefonie kein Bestandteil der Ausschreibung ist?

Los 1, 2 und 3: Anfordern von Unterlagen und Klärung von unvollständigen und nicht plausiblen Sachverhalten.

Los 2 zusätzlich: technische Beratung von Installateuren

10. Anlagen: Können Sie uns die zu befüllenden Anlagen nochmal als Excel oder schreibfähiges PDF zur Verfügung stellen?

Nein. Bitte drucken Sie die Unterlagen aus und befüllen diese handschriftlich. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit Stempel und Unterschrift.

11. Wo geht die Reise hin: Ist für Sie perspektivisch ein weiterer Ausbau und Hinzunahme von weiteren Kanälen (wie z.B. Social Media, Chat) geplant?

Vorstellbar, aber nicht geplant.

12. Laut Kapitel 3.2 des Leistungsverzeichnisses ist ein Zertifikat des Qualitätsmanagements gefordert. Werden von Ihnen auch Zertifikate nach DIN ISO 9001 als Nachweis, dass ein Qualitätsmanagement vorhanden ist, gewertet?

Ja

Freundliche Grüße

N-ERGIE Aktiengesellschaft

i. A.

Jürgen Oedinger

i.A.

Susanne Laurenti