

Anlage 1

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren:

für die Erstellung von Fachkonzepten und deren Umsetzung im Rahmen der operativen Weiterentwicklung des Messstellenbetriebes der HNE
(Programm Optimierung Betrieb)

Hamburger Energienetze GmbH
Bramfelder Chaussee 130
22177 Hamburg

info@hamburger-energienetze.de
hamburger-energienetze.de



Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Ausgangssituation und Zielsetzung	4
3.	Leistungsanforderung und Inhalte	4
4.	Geplanter Erbringungsverlauf und Zeitplanung	6

1. Einleitung

Die Hamburger Energienetze GmbH - nachfolgend Auftraggeber genannt - mit Sitz in Hamburg ist die Betreiberin des Hamburger Strom- und Gasverteilungsnetzes und der dazugehörigen Netzanlagen. Des Weiteren übernimmt sie die Rolle des grundzuständigen Messstellenbetreibers für Strom und Gas in Hamburg. Sie ist verantwortlich für den Netzbetrieb, den Erhalt und den Ausbau des Netzes, den Netzanschluss, die Abwicklung der Netznutzung sowie für die Bereitstellung und Ableistung von Zählern. Hierzu gehören auch die Abrechnung der Netznutzung, des Messstellenbetriebes und der Einspeisung, das Wechselmanagement, das Stammdatenmanagement, das Gerätemanagement und der Kontakt mit Kunden und Marktpartnern im Rahmen der allgemeinen Kundenbetreuung.

Der Anspruch des Auftraggebers ist es, Serviceleistungen auf höchstem Niveau unter Einhaltung der Gleichbehandlungsgrundsätze nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) zu erbringen. Dabei stehen die Bedürfnisse der Marktpartner, wie die Lieferanten und wettbewerbliche Messstellenbetreiber, sowie die der zugelassenen Installateure und einzelnen Kunden im Mittelpunkt. Insbesondere die qualitativ hochwertige und unverzügliche Bearbeitung der Anliegen unter Einhaltung der gesetzlich vorgegebenen Fristen sowie die transparente und diskriminierungsfreie Behandlung der Marktpartner und Kunden stehen im Fokus.

Der Auftraggeber erbringt einen Teil der Leistungen mit eigenem Personal. Ergänzend werden einzelne, klar abgegrenzte Leistungen im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen an selbstständige Dritte (externe Dienstleister) vergeben. Diese externen Auftragnehmer erbringen ihre Leistungen eigenverantwortlich, weisungsfrei und ohne organisatorische Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers.

2. Ausgangssituation und Zielsetzung

Der Messstellenbetrieb ist federführend für die strategische und operative Entwicklung des Geschäftsfelds grundzuständiger Messstellenbetreiber (gMSB) aktiv. Innerhalb der HNE-Organisation nimmt der Messstellenbetrieb und hier besonders der Fachbereich Betrieb eine Hauptrolle in der Steuerung der Fachthemen ein.

Mit der Einführung von modernen Messeinrichtungen und intelligenten Messsystemen (iMsys) wurde die Organisation bereits für den operativen Betrieb befähigt. Die dafür herbeigeführten strukturellen Veränderungen und externen Einflüsse und Anforderungen bringen die Organisation an die Grenze ihrer Belastbarkeit. Zudem wurde in 2025 die operative Integration der Gas-Prozesse im Messstellenbetrieb umgesetzt. Die neue, bereits definierte Zielorganisation (Strom und Gas) für den Messstellenbetrieb wurde zum 01.01.2026 umgesetzt.

Der grundzuständige gMSB in Hamburg entwickelt in seiner Verantwortung für den Betrieb von 1,2 Mio. Stromzählern und 0,2 Mio. Gaszähler seine Organisation und Prozesse stetig weiter. Zur zukunftssicheren Weiterentwicklung der Organisation, ihrer Produkte und der hierfür erforderlichen Prozesse werden fachlich und zeitlich abgrenzbare Beratungs-, Analyse-, Konzeptions- und Umsetzungsunterstützungswerke in Anspruch genommen. Die ineinandergreifenden Themenfelder werden hierbei eigenständig durch ein externes Beraterteam geleistet.

3. Leistungsanforderung und Inhalte

Im Rahmen der Leistungserbringung müssen für die unten aufgeführten Themengebiete durch die HNE priorisierte und an aktuellen Bedarfen ausgerichtete Fachkonzepte (Anforderungsanalysen, Grobkonzepte und/oder Feinkonzepte, Erstellung Prozessmodelle, Abstimmung Inhalte mit Auftraggeber / Fachexperten und Überarbeitung) erstellt werden. Darauf aufbauend sollen die Fachkonzepte auf Basis zu erstellende Umsetzungs-Roadmaps in Abstimmung mit Fachexperten innerhalb der HNE in konkrete Maßnahmen überführt werden.

Folgende Themengebiete müssen bearbeitet werden:

Organisationsentwicklung

- Weiterentwicklung des organisatorischen, prozessualen und kulturellen Zielbilds des Messstellenbetriebs
- Erstellung Kommunikationskonzepte und Change Stories für den laufenden Transformationsprozess des Messstellenbetriebes (Change Management)
- Weiterentwicklung des Konzeptes zur Erarbeitung von Jahreszielen und Herunterbrechen auf Teilziele für einzelne Teams
- Konzeption und Durchführung von Teamentwicklungen neu zusammengesetzter Teams, Konfliktlösung und offene Kommunikation
- Identifikation zukünftig erforderlicher Kompetenzen und Fähigkeiten, Etablierung passender Rollen und Integration in die aktuelle Organisation; stärkenbasierte Aufgabenverteilung
- Rollenbeschreibungen, Schnittstellendefinitionen und Verantwortlichkeiten innerhalb der Teams des Messstellenbetriebes bzw. zu angrenzenden Fachbereichen
- Etablierung einer mittelfristigen Kapazitätsplanung für den Fachbereich

Prozessentwicklung

- Prozessentwicklungen auf Basis aktueller regulatorischer Anforderungen
- Prozessentwicklung für einen wirtschaftlich optimierten Umgang mit wettbewerblichen Messstellenbetreibern sowie Planung und Umsetzung von identifizierten Maßnahmen
- Konzeption und Weiterentwicklung der Prozesse Kundenanlagen / Virtuelles Summenzählermodell
- Prozess- und Systemoptimierung für das Dienstleistermanagement im Montage- und Ablesegeschäft; z.B. Integration Mangelprozess und Q-Kontrollen; Terminmanagement
- Sichten und Bewerten der prozessualen und organisatorischen Schnittstellen zwischen Betrieb, Technik und Außendienst, inkl. gasspezifischer Fragestellungen. Ableitung von Optimierungsmaßnahmen, Herbeiführen von Handlungsempfehlungen
- Konzeption und Bewertung von Business Process Outsourcing Vorhaben
- Erstellung von Anforderungen an IT-Systeme und Organisation zur Etablierung neuer Abläufe, ausgewählte Themen sind u.a.
 - 1:n Anbindung Zähler/Steuerbox an SMGW
 - Aktualisierung Rolloutpfade
 - Anbindung Gas
 - Anonymisierung / Pseudonymisierung
 - Ist-Einspeisungs- /Netzzustandsdatenbereitstellung
 - Verbrauchsinformationen Kunde bereitstellen
 - Wandlermessung
 - MSB-Wechsel mit iMsys
 - Steuerbox Rollout
- Kernprozesse des Kundengeschäftes sollen strategisch ausgestaltet und ein entsprechender Umsetzungspfad beschrieben werden
- Alle Prozesse müssen „End2End“ betrachtet, etabliert und messbar (KPI) werden

Produktentwicklung

- Produktentwicklung gem. Anforderungen des Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), z.B.
 - Standard- und Zusatzleistungen des iMsys, insb. zu Submetering und Steuern über iMsys, kostendeckend zu betreiben.

Projektmanagement

- Konzeption und Etablierung eines passgenauen Projektmanagements
- Beratung, Konzeption und methodische Unterstützung bei der Durchführung und Steuerung der Vorhaben
- Erstellung von Templates und Tools
- Ausprägung von relevanten Rollen, Verantwortlichkeiten im Rahmen der Projektstruktur
- Termin Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung.
- Gestaltung einer effizienten On-Site/Remote- Zusammenarbeit bzw. attraktive, spielerische Durchführung von Online-Workshops

4. Geplanter Erbringungsverlauf und Zeitplanung

Je nach aktuellem Bedarf werden für die oben genannten Themengebiete konkrete Leistungsgegenstände sowie deren Abnahmekriterien vereinbart. Die Reihenfolge und Umsetzungstermine bereits beauftragter Leistungsgegenstände werden in der Monatsplanung zwischen den Projektleitern des AN und der HNE abgestimmt. Die Monatsplanung dient ausschließlich der Priorisierung bereits beauftragter Leistungsgegenstände sowie der Abstimmung von Schnittstellen und Terminen. Eine inhaltliche Steuerung der Mitarbeiter des Auftragnehmers erfolgt hierdurch nicht. Änderungen oder Erweiterungen von Leistungsgegenständen bedürfen eines gesonderten Abrufs.

Für die Kommunikation ist die Festlegung der Kommunikationswege und -frequenz ebenso erforderlich wie die Benennung der Ansprechpartner und Verantwortlichen. Der Abruf erfolgt auf Basis der Leistungsbeschreibung und des vom AN genannten Angebots inkl. Meilensteine je Leistungsgegenstand sowie der Annahme des Angebots durch den AG. Der Leistungsgegenstand wird dabei klar geregelt.

Jeder Leistungsgegenstand muss mindestens folgende Bestandteile haben:

- Leistungsziel
- geschuldetes Arbeitsergebnis
- Abnahmekriterien
- Meilensteine
- Liefertermine
- Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Hinsichtlich der Auftragsklärung seitens des Auftraggebers werden Ziele und erwartete Ergebnisse zum Leistungsgegenstands formuliert. Die Zeitplanung des AN umfasst die Festlegung von Meilensteinen, unter Berücksichtigung der Fristen des AG, sowie die zeitliche Abstimmung mit anderen Leistungsgegenständen und Projektphasen. Im Zuge des Risikomanagements erfolgt die Identifikation potenzieller Risiken und Herausforderungen sowie die Entwicklung von Strategien zur Risikominimierung durch den AN.

Auftragnehmer und Auftraggeber benennen im Rahmen des Projekts für jede Seite einen Ansprechpartner samt Vertreter. Dieser ist alleiniger verantwortlicher Ansprechpartner für die Vertragserfüllung und ausschließliche Kommunikationsschnittstelle zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber, hiervon ausgenommen sind notwendige Abstimmung mit technischen Experten. Der Ansprechpartner auf Auftragnehmerseite koordiniert und steuert eigenverantwortlich die externen Personen, die zur Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber eingesetzt sind. Mitarbeiter des Auftraggebers sind nicht befugt, dem Ansprechpartner oder anderen Mitarbeitern des Auftragnehmers Weisungen zu erteilen. Umgekehrt sind der Ansprechpartner des Auftragnehmers sowie dessen Mitarbeiter nicht befugt, den Mitarbeitern des Auftraggebers Weisungen zu erteilen. Mit der zu dokumentierenden Abnahme erklärt der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer, dass der erbrachte Leistungsgegenstand der Leistungsbeschreibung entspricht.

Gegenstand der Ausschreibung ist nicht die Überlassung von Arbeitnehmern, die Gestellung einzelner Arbeitskräfte oder die Eingliederung von Mitarbeitern des Auftragnehmers in die Arbeitsorganisation des Auftraggebers.

Die ausgeschriebene Leistung beginnt mit dem 01.04.2027. Der Erbringungsverlauf für die oben genannten Themengebiete richtet sich nach dem vorliegenden Arbeitsstand und den Abnahmegegenständen. Das Vorgehen und der zeitliche Verlauf bereits beauftragter Leistungsgegenstände werden im Rahmen der Monatsplanung abgestimmt.

Für die genannten Leistungen soll ein Rahmenvertrag mit einer Laufzeit vom 01.04.2027 bis zum 30.06.2029 sowie der Option zur einmaligen Vertragsverlängerung bis 30.06.2031 abgeschlossen werden.