

## 319535-2026 - Zadávání

**Německo – Péče o zákazníky – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices**

**OJ S 90/2026 11/05/2026**

**Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim**

**Služby**

### 1. Kupující

---

#### 1.1. Kupující

Oficiální název: Stuttgart Netze GmbH

E-mail: [karsten.kayser@menoldbezler.de](mailto:karsten.kayser@menoldbezler.de)

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik ovládaný regionálním orgánem

Činnost zadavatele: Činnosti související s elektřinou

### 2. Řízení

---

#### 2.1. Řízení

Název: Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

Popis: Die SN schreibt den Abschluss eines Rahmenvertrag zur Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices aus, welcher diverse Kundenanliegen umfasst.

Identifikátor řízení: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Interní identifikátor: 2026/1134

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

Hlavní prvky řízení: Das Verfahren wird als europaweites Verhandlungsverfahren mit vorherigem Teilnahmewettbewerb gemäß § 13 Abs. 1 Sektorenverordnung (SektVO) durchgeführt. Es wird in zwei Verfahrensschritte unterteilt: In dem ersten, aktuellen Verfahrensschritt - dem öffentlichen Teilnahmewettbewerb - reichen die Bewerber ihre Teilnahmeanträge einschließlich aller geforderten Unterlagen ein. Die Teilnahmeanträge werden durch die Vergabestelle anhand der Eignungskriterien (Mindest- und Auswahlkriterien) bewertet und anhand der Bewertungsergebnisse in einer Reihenfolge positioniert. Die besten 3 bis 5 Bewerber werden zur Teilnahme am weiteren Verfahren aufgefordert. In dem zweiten Verfahrensschritt - der Angebots- und Verhandlungsphase - reichen die vom ausschreibenden Unternehmen ausgewählten Bieter ihre Angebote einschließlich aller geforderten Unterlagen ein. Darüber hinaus ist vorgesehen, dass die Bieter, die ein wertbares Angebot eingereicht haben, dieses im Rahmen eines Präsentationstermins vorstellen. Das erste Angebot muss bereits verbindlich sein. Die ersten Angebote werden auf Grundlage der Zuschlagskriterien bewertet. Nähere Informationen werden den ausgewählten Bewerbern mit Aufforderung zur Abgabe eines ersten Angebots mitgeteilt. Die Vergabestelle wird nach Wertung der ersten Angebote mit den bzw. einigen - besser platzierten - Bietern Verhandlungen führen. Die Vergabestelle behält sich vor, bereits nach Bewertung der ersten Angebote einzelne Bieter zurückzustellen und nicht zu Verhandlungsgesprächen einzuladen. Die Vergabestelle behält sich vor, weitere Verhandlungsrunden durchzuführen und im Rahmen des weiteren Verhandlungsverfahrens, sukzessive weniger gut platzierte Bieter auf Grundlage einer

Bewertung nach den vorgegebenen Zuschlagskriterien auszuschneiden und nur mit einzelnen Bietern in weitere Verhandlungen zu treten sowie Endverhandlungen nur mit einem Bieter zu führen.

#### **2.1.1. Účel**

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

#### **2.1.2. Místo plnění**

Poštovní adresa: Kesselstraße 21-23

Obec: Stuttgart

PSČ: 70327

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

#### **2.1.4. Obecné informace**

Další informace: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YMZMNW2# (1) Es wird darauf hingewiesen, dass das am 1.7.2013 in Kraft getretene Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (LTMG) sowie das Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz) Anwendung finden. Die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen, insbesondere auch bei dem Einsatz von Nach- und Verleihunternehmen, sind daher zu beachten; (2) Die Teilnahmeformulare sind unter der für den Abruf der Unterlagen angegebenen Internetadresse abrufbar. Ebenfalls dort abrufbar ist ein Bewerbermemorandum. In diesen Teilnahmeunterlagen sind wesentliche Teile der ausgeschriebenen Leistung sowie der Verfahrensvorgaben bereits dargestellt. Unter dieser Internetadresse werden auch Antworten auf Bewerberfragen sowie aktualisierte oder weitere Informationen und Unterlagen zu dem Verfahren zur Verfügung gestellt. Interessenten an dem Verfahren müssen sicherstellen, dass sie regelmäßig und insbesondere unmittelbar vor Abgabe ihres Teilnahmeantrags sowie vor Ablauf der Teilnahmefrist prüfen, ob seitens der Vergabestelle zusätzliche Informationen oder Unterlagen zur Verfügung gestellt wurden, welche für die Abgabe des Teilnahmeantrags zu beachten sind.

##### **Právní základ:**

Směrnice 2014/25/EU

sektvo -

#### **2.1.6. Důvody pro vyloučení**

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

## **5. Část**

---

### **5.1. Část: LOT-0001**

Název: Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

Popis: Seit 2024 unterstützen zwei Dienstleister die Stuttgart Netze im Kundenservice.

Konkret übernehmen diese Dienstleister die Abwicklung von First-Level-Kundenkontakten im Kundenkontaktmanagement. Die Kunden wenden sich meist telefonisch oder per E-Mail / Kontaktformular an die SN. Die Bearbeitung der Kundenanliegen ist dabei anliegenabhängig zwischen zwei Dienstleistern aufgeteilt: - Dienstleister A (" - EWI-DL ") (bearbeitet energiewirtschaftliche Themen) Kundenanliegen; - Dienstleister B (" - KUS-DL ") bearbeitet Kundenanliegen mit (sonstigen technischen Fragestellungen). Im Rahmen dieser Ausschreibung geht es ausschließlich um den von Dienstleister B bearbeiteten Teil der

Kundenanliegen, da der Dienstleistungsvertrag mit diesem Dienstleister zum 31. Dezember 2026 ausläuft. Für die definierten First-Level-Kundenkontakte im Kundenkontaktmanagement wird ein langfristiger und zuverlässiger Partner gesucht, der diese Kundenkontakte effizient und in hervorragender Qualität bearbeitet. Dabei sucht die SN explizit nicht nur einen Dienstleister, der die definierten Aufgaben ab dem 1. Januar 2027 zuverlässig bearbeitet, sondern einen Partner, der mittelfristig auch weitere Aufgaben im Kundenservice übernehmen kann - z.B. Automatisierung von Kundenserviceprozessen, Bearbeitung weiterer Anliegen, die aktuell direkt in den Fachabteilungen bearbeitet werden, Schaffung von Kundenserviceangeboten über weitere Kontaktkanäle (Chat, Messenger-Dienste etc.). Über die vereinbarten Kommunikationskanäle nimmt der Auftragnehmer Kundenanfragen im Namen der Stuttgart Netze entgegen und bearbeitet diese eigenverantwortlich gemäß der definierten Prozesse. Ziel ist eine fallabschließende Bearbeitung von Kundenanliegen im Erstkontakt. Die Leistung des Auftragnehmers besteht in der Entgegennahme eingehender Telefongespräche, dem Führen ausgehender Rückruf-Telefonate sowie der Entgegennahme und Bearbeitung eingehender Kundenanliegen per E-Mail. Der Auftragnehmer handelt im Namen des Auftraggebers, der Stuttgart Netze GmbH, und verwendet diesen Namen in der gesamten schriftlichen und mündlichen Kommunikation gegenüber den Kunden der Stuttgart Netze. Die eingehenden Kontakte erfolgen überwiegend durch Bestandskunden, können aber auch durch Dritte wie beispielsweise Dienstleister (wie Elektroinstallateure, Ämter) erfolgen. Im Rahmen des regulierten Geschäftsfelds der Stuttgart Netze sind keine vertrieblichen Beratungen vorgesehen.

Interní identifikátor: 2026/1134

#### **5.1.1. Účel**

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

#### **5.1.2. Místo plnění**

Poštovní adresa: Kesselstraße 21-23

Obec: Stuttgart

PSČ: 70327

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

#### **5.1.3. Odhadovaná doba trvání**

Datum zahájení: 01/01/2027

Datum konce trvání: 31/12/2030

#### **5.1.4. Obnovení**

Maximální počet obnovení: 2

Další informace o obnovení: Zugunsten des AG bestehen zwei einseitige Verlängerungsoptionen für jeweils zwei Jahre.

#### **5.1.6. Obecné informace**

##### **Vyhrazená účast:**

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Vyžaduje se v nabídce

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ne

### 5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

### 5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Průměrný roční obrat

Popis výběrového kritéria: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: I. Nennung von mindestens drei Referenzen, bei denen die aktive Zusammenarbeit nicht länger als drei Jahre (Stichtag für die Vertragsbeendigung nicht vor dem 31.03.2023) zurückliegt sowie sich auf die ausgeschriebene Dienstleistung

"Kundenservice" bezieht. (1) Davon ist eine Mindestreferenz eines KRITIS-Betreibers aufzuführen. (2) Davon sind zwei weitere Mindestreferenzen aufzuführen. II. Folgende

Mindestangaben müssen gemacht werden je Referenz Firmenname Ansprechpartner

Kontaktdaten des Ansprechpartners Vertrag gekündigt (ja/nein) Zusammenarbeit aktiv (ja

/nein) III. Die Eignungsbewertung der Bewerber erfolgt auf Grundlage der Vorgaben in der

Vorlage zur Erfassung der Eignungsbewertung. Bei den Eignungskriterien werden

entsprechend der Darstellung in der Vorlage zur Erfassung der Eignungsbewertung zur

Eignungsprüfung Punkte vergeben. Das Ergebnis der Eignungsbewertung ist maßgeblich

dafür, ob ein Bewerber zur Angebotsabgabe aufgefordert wird. Die

Eignungsbewertungsergebnisse aller Bewerber werden zur Bildung einer Rangfolge der

Bewerber verwendet. Die Vergabestelle sieht vor, die Zahl der geeigneten Bewerber, die zur

Angebotsabgabe aufgefordert werden, zu begrenzen. Sofern eine entsprechende Anzahl an

geeigneten Bewerbern vorliegt, werden die besten drei bis fünf Bewerber der Eignungsprüfung

zur Abgabe eines Erstangebotes aufgefordert. Bei gleicher Punktzahl entscheidet das Los

über die Rangfolge. Die Bewertung der Referenzen erfolgt je Referenz nach folgender

Maßgabe: (1) Art/Sektor der Referenz Bewertungshinweis: (Max. 200 Punkte) - Kritische

Infrastruktur (nach BSIG) == 100% - Energieversorger == 90% - Öffentlicher Sektor == 70% -

Betriebe anderer Branchen == 50%" (2) Zeitraum der Zusammenarbeit mit dem Kunden in

Bezug zum Ausschreibungsgegenstand. Bewertungshinweis: (Max. 200 Punkte) - seit 2021

== 100% - seit 2022 == 90% - seit 2023 == 80% - seit 2024 == 60% - seit 2025 == 50% - der

Vertrag wurde zum 31.12.2025 beendet == 30% - der Vertrag wurde zum 31.12.2024 beendet

== 20% - der Vertrag wurde vor dem 31.12.2023 beendet == 10%" (3) Angaben zum

Umsatzvolumen mit dem Referenzkunden im letzten Jahr Umsatzvolumen p.a. / netto: (Max.

200 Punkte) - über 400.000 EUR == 100% - über 300.000 EUR == 80 % - über 200.000 EUR

== 60% - über 100.000 EUR == 40% - unter 100.000 EUR == 20%" (4) Kontaktvolumen p.a.

(Max. 200 Punkte) - über 30.000 Kontakte == 100% - über 20.000 Kontakte == 80% - über

10.000 Kontakte == 60% - über 5.000 Kontakte == 40%" (5) "Erstlösungsquote (Max. 200

Punkte) - über 70% == 100% - über 60% == 80% - über 50% == 60% - über 40% == 40% -

über 30% == 20%"

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Váha (body, přesně): 5 000,00

#### Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 3

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určiti

účastníci vyřazeni

#### 5.1.10. Kritéria pro zadání

##### Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Preis

Popis: Die für die Angebotsphase ausgewählten Bieter erhalten nähere Informationen zu den Zuschlagskriterien und Unterkriterien.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 40

##### Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Qualität

Popis: Die für die Angebotsphase ausgewählten Bieter erhalten nähere Informationen zu den Zuschlagskriterien und Unterkriterien.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

#### 5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

##### Komunikační kanál ad hoc:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

#### 5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

##### Podmínky řízení:

Předpokládané datum odeslání výzev k podávání nabídek: 22/06/2026

##### Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena

Lhůta pro doručení žádosti o účast: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

##### Informace, které lze doplnit po uplynutí lhůty pro předkládání návrhů:

Podle uvážení kupujícího mohou být některé chybějící dokumenty týkající se uchazeče předloženy později.

Další informace: Die Vergabestelle behält sich vor, von den Bewerbern die Nachreichung, Vervollständigung und/oder Korrektur von Unterlagen im Rahmen des vergaberechtlich Zulässigen zu verlangen. Werden Unterlagen nicht fristgemäß nachgereicht, vervollständigt oder korrigiert, wird der Teilnahmeantrag ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Nachforderung besteht nicht.

##### Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Es wird darauf hingewiesen, dass das am 1.7.2013 in Kraft getretene Tarifreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg(LTMG) sowie das Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns

(Mindestlohngesetz) Anwendung finden. Die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen bei der Auftragsausführung, insbesondere auch bei dem Einsatz von Nach- und Verleihunternehmen, sind daher zu beachten. Bei Angebotsabgabe hat jeder Bieter eine entsprechende Verpflichtungserklärung abzugeben.

Elektronická fakturace: Povolená

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

Finanční ujednání: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur Verfügung gestellt.

#### **5.1.15. Techniky**

**Rámcová dohoda:**

Žádná rámcová dohoda

**Informace o dynamickém nákupním systému:**

Žádný dynamický nákupní systém

#### **5.1.16. Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informace o lhůtách pro přezkum: Es gelten die Bestimmungen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Hinsichtlich der Einleitung von Nachprüfungsverfahren wird auf § 160 GWB verwiesen. Dieser lautet: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht. (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit 1. Der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Hinsichtlich der Information nicht berücksichtigter Bieter und Bewerber gelten die §§ 134, 135 GWB. Insbesondere gilt: Bieter, deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gemäß § 134 GWB darüber informiert. Das gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung dieser Information durch den Auftraggeber geschlossen werden; bei Übermittlung per Telefax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist 10 Kalendertage.

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Stuttgart Netze GmbH

Organizace přijímající žádosti o účast: Stuttgart Netze GmbH

## **8. Organizace**

---

#### 8.1. ORG-0001

Oficiální název: Stuttgart Netze GmbH

Registrační číslo: DE297538787

Poštovní adresa: Kesselstraße 21-23

Obec: Stuttgart

PSČ: 70327

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

Kontaktní místo: [SN\\_kundenservice@menoldbezler.de](mailto:SN_kundenservice@menoldbezler.de)

E-mail: [karsten.kayser@menoldbezler.de](mailto:karsten.kayser@menoldbezler.de)

Telefon: 071186040730

Internetová adresa: <http://www.stuttgart-netze.de>

##### Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

#### 8.1. ORG-0002

Oficiální název: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB

Registrační číslo: PR 155 (Registergericht Stuttgart)

Poštovní adresa: Stresemannstr. 79

Obec: Stuttgart

PSČ: 70191

Nižší územní jednotka země (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Země: Německo

Internetová adresa: <http://www.menoldbezler.de>

##### Úlohy této organizace:

Poskytovatel služeb v oblasti zadávání zakázek

#### 8.1. ORG-0003

Oficiální název: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Registrační číslo: 08-A9866-40

Poštovní adresa: Kapellenstr. 17

Obec: Karlsruhe

PSČ: 76131

Nižší územní jednotka země (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Země: Německo

E-mail: [vergabekammer@rpk.bwl.de](mailto:vergabekammer@rpk.bwl.de)

Telefon: +49 721926-8730

Fax: +49 721926-3985

##### Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

#### 8.1. ORG-0004

Oficiální název: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrační číslo: 0204:994-DOEVD-83

Obec: Bonn

PSČ: 53119

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Země: Německo

E-mail: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telefon: +49228996100

**Úlohy této organizace:**

TED eSender

## Oznámení - informace

---

Identifikátor oznámení/verze: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 17

Datum odeslání oznámení: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00) východoevropský čas,  
středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 319535-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 90/2026

Datum zveřejnění: 11/05/2026