

319535-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Kundenbetreuung – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

OJ S 90/2026 11/05/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stuttgart Netze GmbH

E-Mail: karsten.kayser@menoldbezler.de

Rechtsform des Erwerbers: Von einer regionalen Gebietskörperschaft kontrolliertes öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Interne Kennung: 2026/1134

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: 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. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kesselstraße 21-23
Stadt: Stuttgart
Postleitzahl: 70327
Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #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.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU
sektvo -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

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

Beschreibung: 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.
Interne Kennung: 2026/1134

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Kesselstraße 21-23
Stadt: Stuttgart
Postleitzahl: 70327
Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2027
Enddatum der Laufzeit: 31/12/2030

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2
Weitere Informationen zur Verlängerung: Zugunsten des AG bestehen zwei einseitige Verlängerungsoptionen für jeweils zwei Jahre.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Erforderlich für das Angebot

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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%"

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Punkte, genau): 5 000,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Verfahrensbedingungen:

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 22/06/2026

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

Nach Ermessen des Käufers können einige fehlenden Bieterunterlagen nach Fristablauf nachgereicht werden.

Zusätzliche Informationen: 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.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: 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 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.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur Verfügung gestellt.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Stuttgart Netze GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Stuttgart Netze GmbH
Registrierungsnummer: DE297538787
Postanschrift: Kesselstraße 21-23
Stadt: Stuttgart
Postleitzahl: 70327
Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Land: Deutschland
Kontaktperson: SN_kundenservice@menoldbezler.de
E-Mail: karsten.kayser@menoldbezler.de
Telefon: 071186040730
Internetadresse: <http://www.stuttgart-netze.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer
Partnerschaft mbB
Registrierungsnummer: PR 155 (Registergericht Stuttgart)
Postanschrift: Stresemannstr. 79
Stadt: Stuttgart
Postleitzahl: 70191
Land, Gliederung (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Land: Deutschland
Internetadresse: <http://www.menoldbezler.de>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffungsdienstleister

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium
Karlsruhe
Registrierungsnummer: 08-A9866-40
Postanschrift: Kapellenstr. 17
Stadt: Karlsruhe
Postleitzahl: 76131
Land, Gliederung (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@rpk.bwl.de
Telefon: +49 721926-8730
Fax: +49 721926-3985

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrierungsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Stadt: Bonn

Postleitzahl: 53119

Land, Gliederung (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Deutschland

E-Mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 319535-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 90/2026

Datum der Veröffentlichung: 11/05/2026