

418826-2025 - Wettbewerb

Deutschland – Unternehmens- und Managementberatung – Beratungs- und
Umsetzungsunterstützung Customer Excellence Programm - TWB
OJ S 122/2025 30/06/2025
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH

E-Mail: Maria.Rhein@travenetz.de

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Beratungs- und Umsetzungsunterstützung Customer Excellence Programm - TWB

Beschreibung: Im Rahmen eines mehrjährigen Transformationsvorhabens schreibt die Stadtwerke Lübeck Gruppe einen Rahmenvertrag für Beratungsleistungen aus, die zur erfolgreichen Umsetzung des Customer Excellence Programms (CEP) beitragen sollen. Das Programm ist auf eine Laufzeit von drei bis fünf Jahren angelegt und derzeit in sechs zentrale Projektbereiche untergliedert, die insgesamt mindestens 21 Teilprojekte umfassen.

Kennung des Verfahrens: 26a89ef0-8608-4814-83d4-7d5cb4db37f2

Interne Kennung: R 6248/25

Verfahrensart: Nichtoffenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79410000 Unternehmens- und Managementberatung

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: 23560

Stadt: Lübeck

Postleitzahl: 23560

Land, Gliederung (NUTS): Lübeck, Kreisfreie Stadt (DEF03)

Land: Deutschland

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Bekanntmachungs-ID: CXP4YFY5XGD Projekt-Nr. R 6248/25

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen:

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung:

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten:

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung:

Betrug:

Korruption:

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels:

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern:

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen:

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen:

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen:

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen:

Zahlungsunfähigkeit:

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter:

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit:

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften:

Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten:

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs:

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren:

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens:

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen:

Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher

Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Beratungs- und Umsetzungsunterstützung Customer Excellence Programm - TWB

Beschreibung: Ziel des Customer Excellence Programms ist es, die Kundenerfahrung ganzheitlich zu verbessern und so die Kundenzufriedenheit und -bindung nachhaltig zu steigern. Unter dem Leitsatz "Customer First" verfolgt das Customer Excellence Programms (CEP) einen unternehmensweiten Ansatz: von der internen Haltung über Prozesse und Systeme bis hin zur direkten Interaktion mit den Kund:innen. Die Transformation betrifft die Geschäftsbereiche Energie, Glasfaser und Mobil gleichermaßen wie auch Schnittstellen zu anderen Shared Service Bereichen sowie der TraveNetz. Alle beschriebenen Projekte und Teilprojekte sind bereichsübergreifend aufzusetzen und umzusetzen. Zur Zielerreichung werden Beratungsleistungen benötigt, die sich insbesondere auf die folgenden strategischen Hebel beziehen: - Entwicklung eines einheitlichen Kundenverständnisses und Organisationscommitments - Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeitenden - Kontinuierliche Verbesserung von Serviceprozessen und Schnittstellen - Digitalisierung von Abläufen sowie gezielter Einsatz neuer Technologien - Stärkung der Kundenorientierung auf allen Ebenen Die Arbeiten sind in folgende Arbeitspakete aufgeteilt: Leistungspaket 1: Unterstützungsleistungen bei der Organisationsentwicklung und Change-Management Leistungspaket 2: Prozessmanagement Leistungspaket 3: Mitarbeiter:innenentwicklung Leistungspaket 4: Moderation von Workshops Leistungspaket 5: Unterstützung Projektmanagement

Interne Kennung: R 6248/25

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79410000 Unternehmens- und Managementberatung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: 23560
Stadt: Lübeck
Postleitzahl: 23560
Land, Gliederung (NUTS): Lübeck, Kreisfreie Stadt (DEF03)
Land: Deutschland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.6. Allgemeine Informationen

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: nein
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: Eintragung in das Handelsregister
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Mit dem Teilnahmeantrag sind die im Folgenden angegebenen Unterlagen/Nachweise/Erklärungen vollständig mit einzureichen!
Teilnahmeanträge, die nicht die geforderten Unterlagen, Erklärungen und Nachweise komplett enthalten, werden nicht berücksichtigt. Die Unterlagen, Erklärungen und Nachweise sind zwingend vorzulegen, ein Verweis auf frühere Bewerbungen wird nicht akzeptiert. Der Teilnahmeantrag ist in Textform nach § 126b BGB und elektronisch über die unter Ziff. 1.3) genannte Vergabepattform unter <https://www.dtv.de/> abzugeben. Die Erklärungen und Nachweise sollen in der angegebenen Reihenfolge (1)- (15) zusammengefasst werden und als Ganzes, bestenfalls durchnummeriertes Dokument abgegeben werden. Als vorläufiger Eignungsnachweis wird zudem die Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE) akzeptiert, soweit diese die nachfolgenden Erklärungen und Nachweise umfasst. Von ausländischen Bietern sind gleichwertige Bescheinigungen ihres Herkunftslandes einzureichen. Soweit die Aktualität der Eigenerklärung bzw. des Eignungsnachweises gefordert wird, bedeutet dies, dass die Erklärung bzw. der Nachweis nicht älter als 6 Monate oder mindestens noch 6 Monate gültig zu sein hat. 1. Vorlage eines aktuellen Handelsregisterauszuges oder einer gleichwertigen Urkunde oder Bescheinigung einer zuständigen Verwaltungsbehörde oder eines Gerichts des Herkunftslandes des Bewerbers, soweit aufgrund der Unternehmensform eine Eintragung vorgesehen ist. 2. Eigenerklärungen, dass keine zwingenden Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 1 und Abs. 4 GWB und keine fakultativen Ausschlussgründe gemäß § 124 Abs. 1 GWB vorliegen sowie keine Ausschlussgründe nach §§ 19,21 MiLoG, § 21 Abs. 1 Satz 1 oder 2 SchwarzArbG und § 21 Abs. 1 i.V.m. § 23 AEntG vorliegen. Ein vorgefertigtes Formular der Eigenerklärung kann beim oben genannten kaufmännischen Ansprechpartner angefordert werden. Das Formular steht alternativ im Projektraum dieser Ausschreibung auf der Vergabepattform dtvp bereit, der Link ist der Veröffentlichung zu entnehmen. Bitte beachten Sie: Das Formular zur Eigenerklärung ist zwingend vom Teilnehmer vor Abgabe des Teilnahmeantrages anzufordern bzw. von der

Plattform herunter zu laden. 3. Eigenerklärung, dass 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 kein Russlandbezug besteht.

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 4. Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes. 5. Aktuelle Unbedenklichkeitsbescheinigung der Berufsgenossenschaft. 6. Bescheinigung über Betriebs-/Berufshaftpflichtversicherung (Gültigkeit mind. für das laufende Kalenderjahr). 7. GuV-Rechnungen der letzten abgeschlossenen 3 Geschäftsjahre, soweit das Unternehmen bereits solange besteht. Ansonsten ist zu erklären, seit wann das Unternehmen besteht und es sind die GuV-Rechnungen aus den Jahren des Bestehens des Unternehmens vorzulegen. 8. Umsatz mind. aus den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren mit vergleichbaren Aufträgen.

Kriterium: Zertifikate von Qualitätskontrollinstituten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 9. Nachweis von Referenzen (mind. 3 Referenzen zur Umsetzung von Customer Excellence oder Service Excellence oder Customer Experience Programmen im energiewirtschaftlichen Umfeld, die nicht älter sind als 5 Jahre) 10. detaillierte Beschreibung Ihres Unternehmens unter Berücksichtigung des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes 11. Fähigkeitserweiterung bspw. in der Rechtsberatung (u.a. Arbeitsrecht, Vertragsrecht, Energierecht), PMO-Kompetenz und Moderation komplexer Transformationsprojekte 12. aussagekräftige Personenprofile (CVs, Zertifikate, Branchenerfahrung) 13. Bestätigung der vorgegebenen Vor-Ort-Termin-Quoten 14. Deutsche Sprache als Projektsprache

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

Rangfolge: 1,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 6

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

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 21/07/2025 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YFY5XGD/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YFY5XGD>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Verfahrensbedingungen:

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 04/08 /2025

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YFY5XGD>

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: 28/07/2025 13:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Bieterkreis im Teilnahmewettbewerb zu selektieren und auf evtl. Nachforderungen von fehlenden Unterlagen zur Vorqualifizierung bei ausreichend Wettbewerb zu verzichten.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Vergabekammer Schleswig-Holstein beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit und Technologie

Informationen über die Überprüfungsfristen: Die Vergabekammer leitet gem. § 160 GWB ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. 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. 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 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt, 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. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH

Registrierungsnummer: DE211082728

Postanschrift: Geniner Str. 80

Stadt: Lübeck

Postleitzahl: 23560

Land, Gliederung (NUTS): Lübeck, Kreisfreie Stadt (DEF03)

Land: Deutschland

E-Mail: Maria.Rhein@travenetz.de

Telefon: 04518881422

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Schleswig-Holstein beim Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit und Technologie

Registrierungsnummer: ---

Postanschrift: Düsternbrooker Weg 104

Stadt: Kiel

Postleitzahl: 24105

Land, Gliederung (NUTS): Kiel, Kreisfreie Stadt (DEF02)

Land: Deutschland

E-Mail: poststelle@wimi.landsh.de

Telefon: +49 431 9884640

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

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: 62aa26f3-9a75-4b7e-ac82-5a1e2c801430 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 27/06/2025 10:12:23 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 418826-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 122/2025

Datum der Veröffentlichung: 30/06/2025