

628317-2026 - Wettbewerb

Deutschland – Verwaltungsdienste für Energieversorgung – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
OJ S 176/2026 11/09/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Heidelberg GmbH

E-Mail: petra.zimmermann@swhd.de

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Beschreibung: Zur Unterstützung unseres Forderungsmanagements bei der Entgegennahme und Bearbeitung der eingehenden Kundenanrufe (Privat- und Geschäftskunden-Inbound), bei temporärer Unterstützung der Schriftbearbeitung, sowie bei der Mahntelefonie (Outbound) suchen wir einen externen Kooperationspartner.

Kennung des Verfahrens: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Interne Kennung: 2026-07-24/010

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

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 71314200 Verwaltungsdienste für Energieversorgung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Deutschland

Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist für die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

sektvo -

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: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Beschreibung: Gemäß Dokument 1.0 - Maßnahmen- und Verfahrensbeschreibung sowie den Vergabeunterlagen. Zur Unterstützung unseres Forderungsmanagements bei der Entgegennahme und Bearbeitung der eingehenden Kundenanrufe (Privat- und Geschäftskunden-Inbound), bei temporärer Unterstützung der Schriftbearbeitung, sowie bei der Mahntelefonie (Outbound) suchen wir einen externen Kooperationspartner.
Interne Kennung: 2026-07-24/010

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 71314200 Verwaltungsdienste für Energieversorgung
Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center
Optionen:
Beschreibung der Optionen: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Deutschland
Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 24 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2
Weitere Informationen zur Verlängerung: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

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: ja

Zusätzliche Informationen: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Technische und berufliche Leistungsfähigkeit -

Referenzen (Mit dem Teilnahmeantrag; Mittels Eigenerklärung): Bitte entnehmen Sie die

weiterführenden Details der Eignungskriterien dem Dokument 1.0 Maßnahmen- und

Verfahrensbeschreibung Ziffer 6.4.4 Berufliche Leistungsfähigkeit / Referenzen Zum Nachweis

der beruflichen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung erforderlich, dass

der Bewerber insgesamt drei (nicht mehr und nicht weniger) Referenzprojekte über

vergleichbare Leistungen aus den letzten fünf Geschäftsjahren nachweist. Die

Vergleichbarkeit einer Referenz setzt zwingend voraus, dass der Auftragsgegenstand seinen

Schwerpunkt in der Übernahme oder Mitwirkung an der Kundenkommunikation eines

Unternehmens der Energiewirtschaft hat. Die Laufzeit des jeweiligen Auftrags muss

mindestens ein Jahr betragen. Es können auch laufende Aufträge als Referenz benannt

werden, bei denen die bisherige Auftragsdauer unter einem Jahr liegt, sofern die vertraglich

vereinbarte Gesamtlaufzeit mindestens ein Jahr beträgt. Bei der Tätigkeit "Inbound-Telefonie"

muss im Jahresdurchschnitt ein Gesprächsaufkommen von mindestens 25.000 eingehenden

Anrufen abgewickelt worden bzw. zu erwarten sein. Für jede Referenz ist der entsprechende

Nachweis durch die Abgabe des vollständig ausgefüllten Dokuments 1.3 Anlage 1 -

Referenzvordruck zu erbringen. Der Auftraggeber behält sich vor, die Richtigkeit des Inhalts

durch Rückfragen bei den genannten Referenzgebern oder in sonstiger Weise zu überprüfen.

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit -

Mitarbeiter (Mit dem Teilnahmeantrag; Mittels Eigenerklärung): Bitte entnehmen Sie die

weiterführenden Details der Eignungskriterien dem Dokument 1.0 Maßnahmen- und

Verfahrensbeschreibung Ziffer 6.4.3 Mitarbeiter Zum Nachweis der wirtschaftlichen und

finanziellen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung ferner erforderlich,

dass der Bewerber im laufenden Geschäftsjahr und dem vorangegangenen Geschäftsjahr,

soweit das Geschäftsjahr mit dem Kalenderjahr übereinstimmt also in den Jahren 2024 und

2025, eine durchschnittliche Anzahl sozialversicherungspflichtig Beschäftigten von zehn oder

mehr Personen im Unternehmen hat. Die Anforderungen bzgl. Telefonie (In- und Outbound) &

Schriftbearbeitung, sowie den Kenntnissen im Fachbereich Kundenbuchhaltung /

Forderungsmanagement müssen auf Anfrage durch mehrjährige Berufserfahrung und

entsprechender Qualifikation nachgewiesen werden können. Die entsprechende

Mitarbeiteranzahl ist durch Eigenerklärung gemäß dem Dokument 1.2 - Eigenerklärung Eignung, Kriterium 4.1.2 mitzuteilen. Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Nachweise zu fordern.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit - Umsatz (Mit dem Teilnahmeantrag; Mittels Eigenerklärung): Bitte entnehmen Sie die weiterführenden Details der Eignungskriterien dem Dokument 1.0 Maßnahmen- und Verfahrensbeschreibung Ziffer 6.4.3 Umsatz Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung erforderlich, dass der Bewerber in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, soweit das Geschäftsjahr mit dem Kalenderjahr übereinstimmt also in den Jahren 2023, 2024 und 2025, einen durchschnittlichen Jahresumsatz in Höhe von mindestens 200.000 Euro netto mit vergleichbaren Tätigkeiten erzielt hat. Vergleichbar in diesem Sinne sind Tätigkeiten, deren Schwerpunkt in der Übernahme oder Mitwirkung an der Kundenkommunikation eines Unternehmens der Energiewirtschaft liegt. Der betreffende Umsatz ist durch Eigenerklärung gemäß dem Dokument 1.2 - Eigenerklärung Eignung, Kriterium 4.1.1 mitzuteilen. Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Nachweise (Auszüge aus Bilanzen oder ähnliches) zu fordern.

Kriterium: Durchschnittlicher Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Umsatz - Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung erforderlich, dass der Bewerber in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren, soweit das Geschäftsjahr mit dem Kalenderjahr übereinstimmt also in den Jahren 2023, 2024 und 2025, einen durchschnittlichen Jahresumsatz in Höhe von mindestens 200.000 Euro netto mit vergleichbaren Tätigkeiten erzielt hat. Vergleichbar in diesem Sinne sind Tätigkeiten, deren Schwerpunkt in der Übernahme oder Mitwirkung an der Kundenkommunikation eines Unternehmens der Energiewirtschaft liegt. Der betreffende Umsatz ist durch Eigenerklärung gemäß dem Dokument 1.2 - Eigenerklärung Eignung, Kriterium 4.1.1 mitzuteilen. Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Nachweise (Auszüge aus Bilanzen oder ähnliches) zu fordern.

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: Mitarbeiter - Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung ferner erforderlich, dass der Bewerber im laufenden Geschäftsjahr und dem vorangegangenen Geschäftsjahr, soweit das Geschäftsjahr mit dem Kalenderjahr übereinstimmt also in den Jahren 2024 und 2025, eine durchschnittliche Anzahl sozialversicherungspflichtig Beschäftigten von zehn oder mehr Personen im Unternehmen hat. Die Anforderungen bzgl. Telefonie (In- und Outbound) & Schriftbearbeitung, sowie den Kenntnissen im Fachbereich Kundenbuchhaltung / Forderungsmanagement müssen auf Anfrage durch mehrjährige Berufserfahrung und entsprechender Qualifikation nachgewiesen werden können. Die entsprechende Mitarbeiteranzahl ist durch Eigenerklärung gemäß dem Dokument 1.2 - Eigenerklärung Eignung, Kriterium 4.1.2 mitzuteilen. Der Auftraggeber behält sich vor, weitere Nachweise zu fordern.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Referenzen - Zum Nachweis der beruflichen Leistungsfähigkeit ist es im Sinne einer Mindestanforderung erforderlich, dass der Bewerber

insgesamt drei (nicht mehr und nicht weniger) Referenzprojekte über vergleichbare Leistungen aus den letzten fünf Geschäftsjahren nachweist. Die Vergleichbarkeit einer Referenz setzt zwingend voraus, dass der Auftragsgegenstand seinen Schwerpunkt in der Übernahme oder Mitwirkung an der Kundenkommunikation eines Unternehmens der Energiewirtschaft hat. Die Laufzeit des jeweiligen Auftrags muss mindestens ein Jahr betragen. Es können auch laufende Aufträge als Referenz benannt werden, bei denen die bisherige Auftragsdauer unter einem Jahr liegt, sofern die vertraglich vereinbarte Gesamtlaufzeit mindestens ein Jahr beträgt. Bei der Tätigkeit "Inbound-Telefonie" muss im Jahresdurchschnitt ein Gesprächsaufkommen von mindestens 25.000 eingehenden Anrufen abgewickelt worden bzw. zu erwarten sein. Für jede Referenz ist der entsprechende Nachweis durch die Abgabe des vollständig ausgefüllten Dokuments 1.3 Anlage 1 - Referenzvordruck zu erbringen. Der Auftraggeber behält sich vor, die Richtigkeit des Inhalts durch Rückfragen bei den genannten Referenzgebern oder in sonstiger Weise zu überprüfen.

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

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 100,00

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: 3

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: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Verfahrensbedingungen:

Voraussichtliches Datum der Absendung der Aufforderungen zur Angebotseinreichung: 15/10/2026

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

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: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Informationen, die nach Ablauf der Einreichungsfrist ergänzt werden können:

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

Zusätzliche Informationen: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen
Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein
Finanzielle Vereinbarung: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

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 Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gemäß § 160 Abs. 1 GWB leitet die Vergabekammer ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Der Antrag ist unter anderem unzulässig, wenn der Antragsteller den gerügten Verstoß gegen Vergabevorschriften im Vergabeverfahren erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb von zehn Kalendertagen gerügt hat (§ 160 Abs. 3 Nr. 1 GWB). Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund dieser Bekanntmachung erkennbar sind, muss ein Bewerber bis spätestens zum Ablauf der in dieser Bekanntmachung benannten Frist zur Abgabe des Teilnahmeantrags rügen, § 160 Abs. 3 Nr. 2 GWB. Auch ist gemäß § 160 Abs. 3 Nr. 4 GWB der Nachprüfungsantrag unzulässig, wenn mehr als 15 Tage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Registrierungsnummer: HRB-Nr.: 331079

Postanschrift: Alte Eppelheimer Straße 26

Stadt: Heidelberg

Postleitzahl: 69115

Land, Gliederung (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

Land: Deutschland

Kontaktperson: Einkauf

E-Mail: petra.zimmermann@swhd.de

Telefon: +49 6221513-4360

Internetadresse: <https://swhd.de/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium
Karlsruhe
Registrierungsnummer: Leitweg ID: 08-A9866-40
Postanschrift: Durlacher Allee 100
Stadt: Karlsruhe
Postleitzahl: 76137
Land, Gliederung (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Land: Deutschland
E-Mail: vergabekammer@rpk.bwl.de
Telefon: +49 721926-8730
Internetadresse: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>
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: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 628317-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 176/2026
Datum der Veröffentlichung: 11/09/2026