

643845-2025 - Ergebnis

Deutschland – Unternehmens- und Managementberatung – Beratungs- und
Umsetzungsunterstützung Customer Excellence Programm - Angebotsphase
OJ S 189/2025 02/10/2025

Bekanntmachung vergebener Aufträge oder Zuschlagsbekanntmachung – 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 -
Angebotsphase

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 fünf 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: CXP4YFY5WE2# Projekt-Nr. R 6248/25

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

vgv -

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Beratungs- und Umsetzungsunterstützung Customer Excellence Programm - Angebotsphase

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

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Tagessatz

Beschreibung: Tagessatz

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität & Methodik

Beschreibung: Fachliche Qualität & Methodik sowie Aussagegehalt des Angebotes

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Allgemeiner Eindruck & Präsentation

Beschreibung: Allgemeiner Eindruck & Präsentation

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: nein

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

6. Ergebnisse

Höchstwert der Rahmenvereinbarungen in dieser Bekanntmachung: 720 000,00 EUR

6.1. Ergebnis, Los— Kennung: LOT-0001

Status der Preisträgerauswahl: Es wurde mindestens ein Gewinner ermittelt.

Rahmenvereinbarung:

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 720 000,00 EUR

6.1.2. Informationen über die Gewinner

Wettbewerbsgewinner:

Offizielle Bezeichnung: KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Angebot:

Kennung des Angebots: Angebot vom 28.08.2025

Kennung des Loses oder der Gruppe von Losen: LOT-0001

Bei dem Angebot handelt es sich um eine Variante: nein

Vergabe von Unteraufträgen: Nein

Informationen zum Auftrag:

Kennung des Auftrags: 4580002738

Titel: Projektunterstützung CEP (KORA)

Datum des Vertragsabschlusses: 29/09/2025

6.1.4. Statistische Informationen

Eingegangene Angebote oder Teilnahmeanträge:

Art der eingegangenen Einreichungen: Angebote

Anzahl der eingegangenen Angebote oder Teilnahmeanträge: 5

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

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: KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Größe des Wirtschaftsteilnehmers: Großunternehmen

Registrierungsnummer: DE 814811803

Postanschrift: Heidestraße 58

Stadt: Berlin

Postleitzahl: 10557

Land, Gliederung (NUTS): Berlin (DE300)

Land: Deutschland

E-Mail: DE-KPMGAusschreibung@kpmg.com

Telefon: 03020680

Rollen dieser Organisation:

Bieter

Gewinner dieser Lose: LOT-0001

Der Gewinner ist auf einem geregelten Markt notiert

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: f331d5d1-1cbb-4415-9f7f-03f7b267c097 - 01

Formulartyp: Ergebnis

Art der Bekanntmachung: Bekanntmachung vergebener Aufträge oder

Zuschlagsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 29

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 30/09/2025 16:17:39 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 643845-2025

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 189/2025

Datum der Veröffentlichung: 02/10/2025