

Germany-Karlsruhe: Call centre  
OJ S 15/2023 20/01/2023  
Contract notice – utilities  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

---

**Section I: Contracting entity**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Stadtwerke Karlsruhe GmbH

Postal address: Daxlander Str. 72

Town: Karlsruhe

NUTS code: DE122 Karlsruhe, Stadtkreis

Postal code: 76185

Country: Germany

E-mail: [daniel.maucher@stadtwerke-karlsruhe.de](mailto:daniel.maucher@stadtwerke-karlsruhe.de)

Telephone: +49 721/599-1913

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.stadtwerke-karlsruhe.de>

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.subreport.de/E89752412>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

**I.6. Main activity**

Production, transport and distribution of gas and heat

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Callcenterdienstleistungen

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Rahmenvereinbarung über die Übernahme von Dienstleistungen den den Kundenservice Privat- und Gewerbekunden der Stadtwerke Karlsruhe GmbH. Dies beinhaltet:

Inboundtelefonie der Kundenservicehotline und weiterer dauerhafter und temporärer Hotlines (siehe Leistungsbeschreibung), Outboundtelefonie: Rückrufe, Recherchen, Sales-, Aqoise-, Retention- und Beratungsgespräche; Backofficebearbeitung (Beantwortung von Kundenanfragen per Mail/Brief/Fax/Online, Bearbeitung von Klärfällen im System)

#### **II.1.5. Estimated total value**

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: DE1 Baden-Württemberg

NUTS code: DE12 Karlsruhe

NUTS code: DE122 Karlsruhe, Stadtkreis

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Für den Zeitraum vom 01.01.2024 bis (maximal) zum 31.12.2028 schreibt der Auftraggeber den

Abschluss eines Rahmenvertrags für die unter II.1.4 genannten Call Center Dienstleistungen aus.

Kernaufgabe ist die Erbringung des Kundenservice für Privat- und Gewerbekunden im Rahmen der Bestandskundenbetreuung, Kundenbindung und Neukundengewinnung.

Aktuell werden im Kundenservice insgesamt 50 Mitarbeiter verteilt auf Auftraggeber und Call Dienstleister eingesetzt. Der Bedarf kann in Zukunft abhängig von der Marktentwicklung, den Kundenzahlen sowie Anforderungen durch neue Prozesse und Projekte schwanken.

Das an den AN abzugebende Volumen setzt sich wie folgt zusammen:

Inboundtelefonie: ca. 90.000 Calls p.a.

Backoffice (Mails/Briefe/Faxe) 42.000 Vorgänge p.a.

Sonstige Sachbearbeitung (Klärfälle/Onlinekontakte) 23.000 Vorgänge p.a.

Zusätzliche Volumina können auftreten bei anstehenden Preismaßnahmen, Sonderaktionen, Events, Einführung neuer Themen, Produkte und Dienstleistungen im großen Umfang, Systemumstellungen. Planbare Zusatzmengen werden, sofern möglich, mit einer Vorlaufzeit von 2-4 Wochen kommuniziert.

Die 65.000 Vorgänge setzen sich zusammen aus:

42.000 Vorgänge Schriftrouting Kunden

5000 Onlinekontakthanfragen

5500 Onlinetarifwechseln

5500Online- An-/Abmeldungen

7000 EOG Klärfälle (Nutzerrecherchen)

Sales / Retentionkampagnen: nicht planbar

Outboundaktionen: nicht planbar

Outbound- bzw. Sales-, Retention-, Aquire- oder Cross-Selling-Aktionen finden derzeit nicht regelmäßig und nur in geringem Maße statt.

Ist ein höheres Volumen bzw. Die Erschließung neuer aktiver Kommunikations- und Beratungsleistungen zukünftig angestrebt. Entsprechende Aufträge werden mit ausreichend Vorlaufzeit zwischen AG und AN abgestimmt.

#### **II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2025

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Verlängerung um jeweils ein weiteres Jahr bis maximal 31.12.2028  
(maximale Gesamtlaufzeit 5 Jahre).

#### **II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited**

Envisaged number of candidates: 3 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Alle Bewerber, die die Eignungskriterien erfüllen, werden zur Abgabe eines Angebots aufgefordert. Mit den drei Bestbiestern sind Vergabeverhandlungen vorgesehen. Der Auftraggeber behält sich vor, mit weiteren Bietern in Verhandlung zu treten, wenn die bewerteten Angebotssummen nicht mehr als 10 % vom besten Angebot abweichen. Der Auftraggeber behält sich weiter vor, den Zuschlag ohne Verhandlung auf das erste Angebot des Bestbieters zu erteilen.

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Der Vertrag kann von Seiten des Auftraggebers um bis 36 Monate zu bestehenden Konditionen verlängert werden.

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

#### **II.2.14. Additional information**

### **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Vom Bewerber (bei Bewerbergemeinschaften von jedem Mitglied der Bewerbergemeinschaft gesondert) sind

mit dem Teilnahmeantrag folgende Erklärungen und Nachweise vorzulegen:

1) Angaben zum Bewerber/ den Unternehmen der Bewerbergemeinschaft (Name, Rechtsform, Anschrift,

Telefon, Telefax, E-Mail Adresse, Ansprechpartner), zu den geschäftsführenden Personen und - im Falle

der Bewerbergemeinschaft - Erklärung zur Vertretungsberechtigung der Bewerbergemeinschaft und zur

gesamtschuldnerischen Haftung sowie zur Handlungsberechtigung des bevollmächtigten Vertreters;

2) Nachweis der Vertretungsmacht desjenigen, der den Bewerber vertritt (z.B. durch Kopie des Handelsregistrauszuges oder durch Vollmacht der Partner einer Gesellschaft jeweils nicht älter als drei Monate);

3) Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe nach § 123 Abs. 1 und nach § 123 Abs. 4  
GWB;

4) Eigenerklärung über das Nichtvorliegen der Ausschlussgründe nach § 124 Abs. 1 GWB

5) Eigenerklärung über das Vorliegen von Einträgen in das Gewerbezentralregister für den Bewerber oder  
die Mitglieder einer Bewerbergemeinschaft sowie die jeweils geschäftsführenden natürlichen Personen  
(zusätzlich wird die SWKA vor Zuschlagserteilung gemäß § 19 Abs. 4 MiLoG eine Auskunft aus dem  
Gewerbezentralregister nach § 150a GewO einholen);

6) Eigenerklärung, dass die Voraussetzungen für einen Ausschluss nach § 21 Abs.1 Satz 1 oder 2 des  
Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetzes oder § 21 Abs. 1 des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes oder § 19 Abs. 1  
Mindestlohngesetz nicht vorliegen;

7) Verpflichtungserklärung nach dem Landestariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in  
Baden-Württemberg, die vom Arbeitnehmerentsendegesetz erfasst werden auf dem Muster Vordruck der  
Regierungspräsidien Baden-Württemberg

8) Eigenerklärung, dass der Bewerber in Bezug auf dieses Verfahren keine  
wettbewerbsbeschränkenden  
Absprachen getroffen hat oder treffen wird oder in sonstiger Weise wettbewerbswidrig oder unlauter gehandelt  
hat oder handeln wird  
Der AG behält sich vor, vor Beauftragung geeignete Nachweise der Eignungskriterien anzufordern, über die  
eine Eigenerklärung abgegeben wird. Die Erklärungen und Nachweise sind entsprechend von den Bewerbern  
4 / 7  
beizubringen; soweit für den Teilnahmewettbewerb Formblätter oder weitere Unterlagen zur Verfügung gestellt  
werden, stehen diese auf der o.a. URL zum Download bereit

### **III.1.3. Technical and professional ability**

List and brief description of selection criteria:

Die Eignungskriterien zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit können unter folgenden Link

abgerufen werden: [www.subreport.de/E89752412](http://www.subreport.de/E89752412)

### **III.1.4. Objective rules and criteria for participation**

List and brief description of rules and criteria:

Alle Bewerber, die die Eignungskriterien erfüllen, werden zur Abgabe eines Angebots aufgefordert. Mit den drei

Bestbiestern sind Vergabeverhandlungen vorgesehen. Der Auftraggeber behält sich vor, mit weiteren Bietern

in Verhandlung zu treten, wenn die bewerteten Angebotssummen nicht mehr als 10 % vom besten Angebot

abweichen. Der Auftraggeber behält sich weiter vor, den Zuschlag ohne Verhandlung auf das erste Angebot des Bestbieters zu erteilen.

**III.1.6. Deposits and guarantees required**

Sind den Ausschreibungsunterlagen zu entnehmen

**III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them**

Sind den Ausschreibungsunterlagen zu entnehmen

**III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded**

Die Bildung von Bewerbergemeinschaften ist im Rahmen des kartellrechtlich Zulässigen erlaubt. Die Mitglieder von Bewerbergemeinschaften müssen sich in ihrem Teilnahmeantrag zu ihrem wettbewerbskonformen Verhalten erklären. Alle Mitglieder der Bewerbergemeinschaft müssen gesamtschuldnerisch haften.

---

**Section IV: Procedure**

**IV.1. Description**

**IV.1.1. Type of procedure**

Negotiated procedure with prior call for competition

**IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

**IV.2. Administrative information**

**IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 21/02/2023 Local time: 12:00

**IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

Date: 03/03/2023

**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

German

**IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Tender must be valid until: 31/12/2023

---

**Section VI: Complementary information**

**VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

**VI.2. Information about electronic workflows**

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted  
Electronic payment will be used

### **VI.3. Additional information**

- 1) Das Vergabeverfahren wird als Verhandlungsverfahren mit Bekanntmachung gemäß § 15 SektVO durchgeführt. Die für den Teilnahmewettbewerb vorgesehenen Informationen sind in dieser Bekanntmachung enthalten, soweit ergänzende Unterlagen (Formblätter) zur Verfügung gestellt werden, können diese unter der URL [www.subreport.de/E89752412](http://www.subreport.de/E89752412) abgerufen werden.
- 2) Teilnahmeanträge sind elektronisch über die URL [www.subreport.de/E89752412](http://www.subreport.de/E89752412) abzugeben.
- 3) Die SWK wird die fristgerecht eingegangenen Teilnahmeanträge summarisch auf Vollständigkeit prüfen.  
Soweit sich daraus ergibt, dass Teilnahmeanträge unvollständig sind, kann die SWK nach eigenem Ermessen die betreffenden Bieter auffordern, entsprechende Unterlagen innerhalb einer kurzen, für alle Bewerber/ Bewerbergemeinschaften einheitlichen Frist nachzureichen (fristwährend auch per Fax oder E-Mail). Dieses Recht zur Nachforderung von Unterlagen begründet keine Verantwortung der SWK für die Vollständigkeit der Teilnahmeanträge. Haftungsansprüche aus einer fahrlässig versäumten Nachforderung von Unterlagen sind ausgeschlossen. Jeder Bewerber/jede Bewerbergemeinschaft bleibt für den Nachweis seiner Eignung und die Vollständigkeit seines Teilnahmeantrages allein verantwortlich.
- 4) Die SWK behält sich vor, bei Unterschreitung der Mindestzahl von vier zulassungsfähigen Bewerbungen oder Angeboten, das vorliegende Vergabeverfahren einzustellen. Das Recht zur vorzeitigen Einstellung analog § 57 SektVO bleibt unberührt.
- 5) Die Übermittlung von Bewerberfragen hat ausschließlich per E-Mail oder unter Nutzung der Kommunikationsplattform gemäß I.3 dieser Bekanntmachung unter Angabe des Aktenzeichens an die unter I.1) genannte Stelle zu erfolgen. Fragen, die für die Teilnahme am Verfahren relevant sind, sind spätestens zehn Kalendertage vor Ablauf der Bewerbungsfrist zu stellen.
- 6) Enthalten die Bekanntmachung oder die Ausschreibungsunterlagen Unklarheiten, Widersprüche oder verstoßen diese nach Auffassung der Bewerber gegen geltendes Recht, so haben die Bewerber die SWK unverzüglich schriftlich darauf hinzuweisen. Verstöße, die aufgrund der Bekanntmachung oder der Vergabeunterlagen erkennbar sind, sind spätestens bis zum Ablauf der Angebots- oder Bewerbungsfrist gegenüber der SWK zu rügen (§ 160 Abs. 3 Nr. 2 und Nr. 3 GWB). Unterbleibt ein solcher Hinweis trotz

Erkennbarkeit, kann der Bewerber/ die Bewerbergemeinschaft aus diesen Aspekten keine Rechte geltend machen.

7) Vertraulichkeit: Die Ausschreibungsunterlagen sind vertraulich zu behandeln und dürfen nur im Rahmen dieser Ausschreibung verwendet werden.

8) Die SWK weist darauf hin, dass der Leistungsgegenstand im Laufe des Vergabeverfahrens angepasst

werden kann. Die SWK behält sich Änderungen am Leistungssoll, insbesondere als Ergebnis der

Verhandlungen, vor. Sämtliche Punkte des Leistungssolls sind Verhandlungsgegenstand; es gibt keine

Anforderung, die nicht Gegenstand von Verhandlungen sein kann.

9) Die SWK behält sich vor den Auftrag ohne weitere Verhandlungen auf Basis des ersten Angebots zu vergeben.

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Vergabekammer Baden-Württemberg

Town: Karlsruhe

Postal code: 76247

Country: Germany

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

Telephone: +49 721926-4049

Fax: +49 721926-3985

Internet address: <https://rp.baden-wuerttemberg.de/rpk/Abt1/Ref15/Seiten/default.aspx>

##### **VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: IHK Auftragsberatungsstelle Baden-Württemberg

Postal address: IHK Region Stuttgart, Jägerstraße 30

Town: Stuttgart

Postal code: 70174

Country: Germany

Telephone: +49 7112005-1328

Fax: +49 7112005-601328

##### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

17/01/2023