

628317-2026 - Licitación

Alemania – Servicios de gestión de energía – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH

OJ S 176/2026 11/09/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Correo electrónico: petra.zimmermann@swhd.de

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con la electricidad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Identificador interno: 2026-07-24/010

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 71314200 Servicios de gestión de energía

Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Alemania

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Información complementaria: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist für die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Participación en una organización delictiva:

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas:

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo:
Fraude:
Corrupción:
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos:
Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos:
Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social:
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral:
Insolvencia:
Activos que están siendo administrados por un liquidador:
Las actividades empresariales han sido suspendidas:
Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional:
Falta profesional grave:
Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia:
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación:
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
:
Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:
Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Descripción: 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.
Identificador interno: 2026-07-24/010

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 71314200 Servicios de gestión de energía
Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas
Opciones:
Descripción de las opciones: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Alemania
En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2
Más información sobre renovaciones: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

Información complementaria: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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.

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: 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.

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: 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.

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: 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.

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: 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.

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (porcentaje, exacto): 100,00

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Plazo para solicitar información complementaria: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

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

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 15/10/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información que puede completarse finalizado el plazo de presentación:

A discreción del comprador, podrán presentarse posteriormente todos los documentos relacionados con el licitador que falten.

Información complementaria: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no
Estructura financiera: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organización que recibe solicitudes de participación: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Número de registro: HRB-Nr.: 331079

Dirección postal: Alte Eppelheimer Straße 26

Localidad: Heidelberg

Código postal: 69115

Subdivisión del país (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

País: Alemania

Punto de contacto: Einkauf

Correo electrónico: petra.zimmermann@swhd.de

Teléfono: +49 6221513-4360

Dirección de internet: <https://swhd.de/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Número de registro: Leitweg ID: 08-A9866-40

Dirección postal: Durlacher Allee 100
Localidad: Karlsruhe
Código postal: 76137
Subdivisión del país (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
País: Alemania
Correo electrónico: vergabekammer@rpk.bwl.de
Teléfono: +49 721926-8730
Dirección de internet: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registro: 0204:994-DOEVD-83

Localidad: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisión del país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemania

Correo electrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Teléfono: +49228996100

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 628317-2026

Número de la edición del DO S: 176/2026

Fecha de publicación: 11/09/2026