

319535-2026 - Kilpailu

Saksa – Asiakaspalvelut – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

OJ S 90/2026 11/05/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Stuttgart Netze GmbH

Sähköposti: karsten.kayser@menoldbezler.de

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys, joka on alueviranomaisen määräysvallassa

Hankintayksikön toimiala: Sähkön liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

Kuvaus: Die SN schreibt den Abschluss eines Rahmenvertrag zur Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices aus, welcher diverse Kundenanliegen umfasst.

Menettelyn tunniste: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Sisäinen tunniste: 2026/1134

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Das Verfahren wird als europaweites Verhandlungsverfahren mit vorherigem Teilnahmewettbewerb gemäß § 13 Abs. 1 Sektorenverordnung (SektVO) durchgeführt. Es wird in zwei Verfahrensschritte unterteilt: In dem ersten, aktuellen Verfahrensschritt - dem öffentlichen Teilnahmewettbewerb - reichen die Bewerber ihre Teilnahmeanträge einschließlich aller geforderten Unterlagen ein. Die Teilnahmeanträge werden durch die Vergabestelle anhand der Eignungskriterien (Mindest- und Auswahlkriterien) bewertet und anhand der Bewertungsergebnisse in einer Reihenfolge positioniert. Die besten 3 bis 5 Bewerber werden zur Teilnahme am weiteren Verfahren aufgefordert. In dem zweiten Verfahrensschritt - der Angebots- und Verhandlungsphase - reichen die vom ausschreibenden Unternehmen ausgewählten Bieter ihre Angebote einschließlich aller geforderten Unterlagen ein. Darüber hinaus ist vorgesehen, dass die Bieter, die ein wertbares Angebot eingereicht haben, dieses im Rahmen eines Präsentationstermins vorstellen. Das erste Angebot muss bereits verbindlich sein. Die ersten Angebote werden auf Grundlage der Zuschlagskriterien bewertet. Nähere Informationen werden den ausgewählten Bewerbern mit Aufforderung zur Abgabe eines ersten Angebots mitgeteilt. Die Vergabestelle wird nach Wertung der ersten Angebote mit den bzw. einigen - besser platzierten - Bietern Verhandlungen führen. Die Vergabestelle behält sich vor, bereits nach Bewertung der ersten Angebote einzelne Bieter zurückzustellen und nicht zu Verhandlungsgesprächen einzuladen. Die Vergabestelle behält sich vor, weitere Verhandlungsrunden durchzuführen und im Rahmen des weiteren Verhandlungsverfahrens, sukzessive weniger gut platzierte Bieter auf Grundlage einer Bewertung nach den vorgegebenen Zuschlagskriterien auszuscheiden und nur mit einzelnen

Bieter in weitere Verhandlungen zu treten sowie Endverhandlungen nur mit einem Bieter zu führen.

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Kesselstraße 21-23

Postitoimipaikka: Stuttgart

Postinumero: 70327

Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Maa: Saksa

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: #Bekanntmachungs-ID: CXP4YMZMNW2# (1) Es wird darauf hingewiesen, dass das am 1.7.2013 in Kraft getretene Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (LTMG) sowie das Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz) Anwendung finden. Die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen, insbesondere auch bei dem Einsatz von Nach- und Verleihunternehmen, sind daher zu beachten; (2) Die Teilnahmeformulare sind unter der für den Abruf der Unterlagen angegebenen Internetadresse abrufbar. Ebenfalls dort abrufbar ist ein Bewerbermemorandum. In diesen Teilnahmeunterlagen sind wesentliche Teile der ausgeschriebenen Leistung sowie der Verfahrensvorgaben bereits dargestellt. Unter dieser Internetadresse werden auch Antworten auf Bewerberfragen sowie aktualisierte oder weitere Informationen und Unterlagen zu dem Verfahren zur Verfügung gestellt. Interessenten an dem Verfahren müssen sicherstellen, dass sie regelmäßig und insbesondere unmittelbar vor Abgabe ihres Teilnahmeantrags sowie vor Ablauf der Teilnahmefrist prüfen, ob seitens der Vergabestelle zusätzliche Informationen oder Unterlagen zur Verfügung gestellt wurden, welche für die Abgabe des Teilnahmeantrags zu beachten sind.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamisaika: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

Kuvaus: Seit 2024 unterstützen zwei Dienstleister die Stuttgart Netze im Kundenservice.

Konkret übernehmen diese Dienstleister die Abwicklung von First-Level-Kundenkontakten im Kundenkontaktmanagement. Die Kunden wenden sich meist telefonisch oder per E-Mail / Kontaktformular an die SN. Die Bearbeitung der Kundenanliegen ist dabei anliegenabhängig zwischen zwei Dienstleistern aufgeteilt: - Dienstleister A (" - EWI-DL ") (bearbeitet energiewirtschaftliche Themen) Kundenanliegen; - Dienstleister B (" - KUS-DL ") bearbeitet Kundenanliegen mit (sonstigen technischen Fragestellungen). Im Rahmen dieser Ausschreibung geht es ausschließlich um den von Dienstleister B bearbeiteten Teil der Kundenanliegen, da der Dienstleistungsvertrag mit diesem Dienstleister zum 31. Dezember

2026 ausläuft. Für die definierten First-Level-Kundenkontakte im Kundenkontaktmanagement wird ein langfristiger und zuverlässiger Partner gesucht, der diese Kundenkontakte effizient und in hervorragender Qualität bearbeitet. Dabei sucht die SN explizit nicht nur einen Dienstleister, der die definierten Aufgaben ab dem 1. Januar 2027 zuverlässig bearbeitet, sondern einen Partner, der mittelfristig auch weitere Aufgaben im Kundenservice übernehmen kann - z.B. Automatisierung von Kundenserviceprozessen, Bearbeitung weiterer Anliegen, die aktuell direkt in den Fachabteilungen bearbeitet werden, Schaffung von Kundenserviceangeboten über weitere Kontaktkanäle (Chat, Messenger-Dienste etc.). Über die vereinbarten Kommunikationskanäle nimmt der Auftragnehmer Kundenanfragen im Namen der Stuttgart Netze entgegen und bearbeitet diese eigenverantwortlich gemäß der definierten Prozesse. Ziel ist eine fallabschließende Bearbeitung von Kundenanliegen im Erstkontakt. Die Leistung des Auftragnehmers besteht in der Entgegennahme eingehender Telefongespräche, dem Führen ausgehender Rückruf-Telefonate sowie der Entgegennahme und Bearbeitung eingehender Kundenanliegen per E-Mail. Der Auftragnehmer handelt im Namen des Auftraggebers, der Stuttgart Netze GmbH, und verwendet diesen Namen in der gesamten schriftlichen und mündlichen Kommunikation gegenüber den Kunden der Stuttgart Netze. Die eingehenden Kontakte erfolgen überwiegend durch Bestandskunden, können aber auch durch Dritte wie beispielsweise Dienstleister (wie Elektroinstallateure, Ämter) erfolgen. Im Rahmen des regulierten Geschäftsfelds der Stuttgart Netze sind keine vertrieblichen Beratungen vorgesehen.

Sisäinen tunniste: 2026/1134

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Kesselstraße 21-23

Postitoimipaikka: Stuttgart

Postinumero: 70327

Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Maa: Saksa

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2030

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: Zugunsten des AG bestehen zwei einseitige Verlängerungsoptionen für jeweils zwei Jahre.

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan tarjouksessa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: I. Nennung von mindestens drei Referenzen, bei denen die aktive Zusammenarbeit nicht länger als drei Jahre (Stichtag für die Vertragsbeendigung nicht vor dem 31.03.2023) zurückliegt sowie sich auf die ausgeschriebene Dienstleistung "Kundenservice" bezieht. (1) Davon ist eine Mindestreferenz eines KRITIS-Betreibers aufzuführen. (2) Davon sind zwei weitere Mindestreferenzen aufzuführen. II. Folgende Mindestangaben müssen gemacht werden je Referenz Firmenname Ansprechpartner Kontaktdaten des Ansprechpartners Vertrag gekündigt (ja/nein) Zusammenarbeit aktiv (ja/nein) III. Die Eignungsbewertung der Bewerber erfolgt auf Grundlage der Vorgaben in der Vorlage zur Erfassung der Eignungsbewertung. Bei den Eignungskriterien werden entsprechend der Darstellung in der Vorlage zur Erfassung der Eignungsbewertung zur Eignungsprüfung Punkte vergeben. Das Ergebnis der Eignungsbewertung ist maßgeblich dafür, ob ein Bewerber zur Angebotsabgabe aufgefordert wird. Die Eignungsbewertungsergebnisse aller Bewerber werden zur Bildung einer Rangfolge der Bewerber verwendet. Die Vergabestelle sieht vor, die Zahl der geeigneten Bewerber, die zur Angebotsabgabe aufgefordert werden, zu begrenzen. Sofern eine entsprechende Anzahl an geeigneten Bewerbern vorliegt, werden die besten drei bis fünf Bewerber der Eignungsprüfung zur Abgabe eines Erstangebotes aufgefordert. Bei gleicher Punktzahl entscheidet das Los über die Rangfolge. Die Bewertung der Referenzen erfolgt je Referenz nach folgender Maßgabe: (1) Art/Sektor der Referenz Bewertungshinweis: (Max. 200 Punkte) - Kritische Infrastruktur (nach BSIG) == 100% - Energieversorger == 90% - Öffentlicher Sektor == 70% - Betriebe anderer Branchen == 50%" (2) Zeitraum der Zusammenarbeit mit dem Kunden in Bezug zum Ausschreibungsgegenstand. Bewertungshinweis: (Max. 200 Punkte) - seit 2021 == 100% - seit 2022 == 90% - seit 2023 == 80% - seit 2024 == 60% - seit 2025 == 50% - der Vertrag wurde zum 31.12.2025 beendet == 30% - der Vertrag wurde zum 31.12.2024 beendet == 20% - der Vertrag wurde vor dem 31.12.2023 beendet == 10%" (3) Angaben zum Umsatzvolumen mit dem Referenzkunden im letzten Jahr Umsatzvolumen p.a. / netto: (Max. 200 Punkte) - über 400.000 EUR == 100% - über 300.000 EUR == 80 % - über 200.000 EUR == 60% - über 100.000 EUR == 40% - unter 100.000 EUR == 20%" (4) Kontaktvolumen p.a. (Max. 200 Punkte) - über 30.000 Kontakte == 100% - über 20.000 Kontakte == 80% - über 10.000 Kontakte == 60% - über 5.000 Kontakte == 40%" (5) "Erstlösungsquote (Max. 200 Punkte) - über 70% == 100% - über 60% == 80% - über 50% == 60% - über 40% == 40% - über 30% == 20%"

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (pisteinä, tarkka): 5 000,00

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Preis

Kuvaus: Die für die Angebotsphase ausgewählten Bieter erhalten nähere Informationen zu den Zuschlagskriterien und Unterkriterien.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Qualität

Kuvaus: Die für die Angebotsphase ausgewählten Bieter erhalten nähere Informationen zu den Zuschlagskriterien und Unterkriterien.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika,

Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

Tilapäinen viestintäkanava:

URL: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

5.1.12. Hankinnan ehdot**Menettelyn ehdot:**

Arvioitu päivä, jona tarjouspyynnöt lähetetään valituille ehdokkaille: 22/06/2026

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Tiedot, joita voidaan täydentää myös tarjousten jättämiselle asetetun määräajan jälkeen :

Hankkijan harkinnan mukaan osa puuttuvista hakuasiakirjoista voidaan toimittaa myöhemmin.

Lisätiedot: Die Vergabestelle behält sich vor, von den Bewerbern die Nachreichung,

Vervollständigung und/oder Korrektur von Unterlagen im Rahmen des vergaberechtlich

Zulässigen zu verlangen. Werden Unterlagen nicht fristgemäß nachgereicht, vervollständigt

oder korrigiert, wird der Teilnahmeantrag ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Nachforderung

besteht nicht.

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Es wird darauf hingewiesen, dass das am

1.7.2013 in Kraft getretene Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in

Baden-Württemberg(LTMG) sowie das Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns

(Mindestlohngesetz) Anwendung finden. Die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen bei der

Auftragsausführung, insbesondere auch bei dem Einsatz von Nach- und Verleihunternehmen,

sind daher zu beachten. Bei Angebotsabgabe hat jeder Bieter eine entsprechende Verpflichtungserklärung abzugeben.

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur Verfügung gestellt.

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Tietoa muutoksenhaun määräaajoista: Es gelten die Bestimmungen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Hinsichtlich der Einleitung von Nachprüfungsverfahren wird auf § 160 GWB verwiesen. Dieser lautet: (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. (2) 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. (3) 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 zehn Kalendertagen gerügt hat; 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. Hinsichtlich der Information nicht berücksichtigter Bieter und Bewerber gelten die §§ 134, 135 GWB. Insbesondere gilt: Bieter deren Angebote für den Zuschlag nicht berücksichtigt werden sollen, werden vor dem Zuschlag gemäß § 134 GWB darüber informiert. Das gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist. Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung dieser Information durch den Auftraggeber geschlossen werden; bei Übermittlung per Telefax oder auf elektronischem Wege beträgt diese Frist 10 Kalendertage.

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Stuttgart Netze GmbH

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Stuttgart Netze GmbH

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Stuttgart Netze GmbH

Rekisterinumero: DE297538787
Postiosoite: Kesselstraße 21-23
Postitoimipaikka: Stuttgart
Postinumero: 70327
Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Maa: Saksa
Yhteyspiste: SN_kundenservice@menoldbezler.de
Sähköposti: karsten.kayser@menoldbezler.de
Puhelin: 071186040730
Internetosoite: <http://www.stuttgart-netze.de>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB

Rekisterinumero: PR 155 (Registergericht Stuttgart)
Postiosoite: Stresemannstr. 79
Postitoimipaikka: Stuttgart
Postinumero: 70191
Maaryhmittely (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Maa: Saksa
Internetosoite: <http://www.menoldbezler.de>

Tämän organisaation roolit:

Hankintapalvelujen tarjoaja

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Rekisterinumero: 08-A9866-40
Postiosoite: Kapellenstr. 17
Postitoimipaikka: Karlsruhe
Postinumero: 76131
Maaryhmittely (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Maa: Saksa
Sähköposti: vergabekammer@rpk.bwl.de

Puhelin: +49 721926-8730

Faksi: +49 721926-3985

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0004

Virallinen nimi: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Rekisterinumero: 0204:994-DOEVD-83
Postitoimipaikka: Bonn
Postinumero: 53119
Maaryhmittely (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Maa: Saksa
Sähköposti: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Puhelin: +49228996100

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa

Ilmoituksen julkaisunumero: 319535-2026

EUVL S -lehden numero: 90/2026

Julkaisupäivä: 11/05/2026