

628317-2026 - Mise en concurrence

Allemagne – Services de gestion de l'énergie – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH

OJ S 176/2026 11/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Adresse électronique: petra.zimmermann@swhd.de

Activité de l'entité adjudicatrice: Activités liées à l'électricité

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Description: 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.

Identifiant de la procédure: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Identifiant interne: 2026-07-24/010

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 71314200 Services de gestion de l'énergie

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Allemagne

N'importe où dans le pays donné

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist für die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux:

Participation à une organisation criminelle:

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes:

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme:
Fraude:
Corruption:
Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains:
Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes:
Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit social:
Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail:
Insolvabilité:
Biens administrés par un liquidateur:
État de cessation d'activités:
Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale:
Faute professionnelle grave:
Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence:
Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché:
Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:
Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables:
Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Description: 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.
Identifiant interne: 2026-07-24/010

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 71314200 Services de gestion de l'énergie
Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels
Options:
Description des options: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Allemagne
N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2
Autres informations sur le renouvellement: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel moyen

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Chiffre d'affaires annuel moyen

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: 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.

Critère: Références sur des services spécifiques

Description du critère de sélection: 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.

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (pourcentage, valeur exacte): 100,00

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Date limite de demande d'informations complémentaires: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 15/10/2026

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:

À la discrétion de l'acheteur, tous les documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.

Informations complémentaires: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

Arrangement financier: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Numéro d'enregistrement: HRB-Nr.: 331079

Adresse postale: Alte Eppelheimer Straße 26

Ville: Heidelberg

Code postal: 69115

Subdivision pays (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

Pays: Allemagne

Point de contact: Einkauf

Adresse électronique: petra.zimmermann@swhd.de

Téléphone: +49 6221513-4360

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

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Numéro d'enregistrement: Leitweg ID: 08-A9866-40

Adresse postale: Durlacher Allee 100

Ville: Karlsruhe
Code postal: 76137
Subdivision pays (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Pays: Allemagne
Adresse électronique: vergabekammer@rpk.bwl.de
Téléphone: +49 721926-8730
Adresse internet: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numéro d'enregistrement: 0204:994-DOEVD-83

Ville: Bonn

Code postal: 53119

Subdivision pays (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pays: Allemagne

Adresse électronique: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Téléphone: +49228996100

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 628317-2026

Numéro de publication au JO S: 176/2026

Date de publication: 11/09/2026