

319535-2026 - Nadmetanje

Njemačka – Usluge skrbi za klijente – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

OJ S 90/2026 11/05/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Stuttgart Netze GmbH

E-pošta: karsten.kayser@menoldbezler.de

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće koje nadzire regionalno tijelo

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s električnom energijom

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Interna identifikacijska oznaka: 2026/1134

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: 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 auszuschneiden und nur mit einzelnen

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

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Kesselstraße 21-23

Grad: Stuttgart

Poštanski broj: 70327

Zemlja – podregija (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Zemlja: Njemačka

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: #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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2026/1134

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

5.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: Kesselstraße 21-23

Grad: Stuttgart

Poštanski broj: 70327

Zemlja – podregija (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Zemlja: Njemačka

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/01/2027

Datum završetka trajanja: 31/12/2030

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

Druge informacije o obnovi: Zugunsten des AG bestehen zwei einseitige Verlängerungsoptionen für jeweils zwei Jahre.

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za ponudu

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): ne

5.1.7. Strateška nabava

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Prosječni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: 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%"

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka Ponder (točke, točan): 5 000,00

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 3

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preis

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 40

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Qualität

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 60

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti postupka:

Predviđeni datum slanja poziva na dostavu ponuda: 22/06/2026

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Informacije koje se mogu dopuniti nakon roka za podnošenje:

Ovisno o volji kupca, neki nedostajući dokumenti povezani s ponuditeljem mogu se dostaviti kasnije.

Dodatne informacije: 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.

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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.

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

Financijski aspekti: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur Verfügung gestellt.

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Stuttgart Netze GmbH

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Stuttgart Netze GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Stuttgart Netze GmbH

Registracijski broj: DE297538787
Poštanska adresa: Kesselstraße 21-23
Grad: Stuttgart
Poštanski broj: 70327
Zemlja – podregija (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Zemlja: Njemačka
Kontaktna točka: SN_kundenservice@menoldbezler.de
E-pošta: karsten.kayser@menoldbezler.de
Tel.: 071186040730
Internet: <http://www.stuttgart-netze.de>

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB
Registracijski broj: PR 155 (Registergericht Stuttgart)
Poštanska adresa: Stresemannstr. 79
Grad: Stuttgart
Poštanski broj: 70191
Zemlja – podregija (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)
Zemlja: Njemačka
Internet: <http://www.menoldbezler.de>

Uloge ove organizacije:

Pružatelj usluga javne nabave

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe
Registracijski broj: 08-A9866-40
Poštanska adresa: Kapellenstr. 17
Grad: Karlsruhe
Poštanski broj: 76131
Zemlja – podregija (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Zemlja: Njemačka
E-pošta: vergabekammer@rpk.bwl.de
Tel.: +49 721926-8730
Faks: +49 721926-3985

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0004

Službeno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)
Registracijski broj: 0204:994-DOEVD-83
Grad: Bonn
Poštanski broj: 53119
Zemlja – podregija (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)
Zemlja: Njemačka
E-pošta: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 17
Datum slanja obavijesti: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački
Broj objave obavijesti: 319535-2026
Broj izdanja SL S-a: 90/2026
Datum objave: 11/05/2026