

628317-2026 - Kompetizzjoni

Il-Ġermanja – Servizi ta' l-amministrazzjoni ta' l-enerġija – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH

OJ S 176/2026 11/09/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Email: petra.zimmermann@swhd.de

Attività tal-entità kontraenti: Attivitàjiet relatati mal-elettriku

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Identifikatur intern: 2026-07-24/010

Tip ta' proċedura: Innegożjata bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejha għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negożjar

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 71314200 Servizi ta' l-amministrazzjoni ta' l-enerġija

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: Il-Ġermanja

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Informazzjoni addizzjonali: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist für die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Bażi legali:

Direttiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Ksur tal-obbligi stabbiliti skont raġunijiet ta' esklużjoni purament nazzjonali:

Parteċipazzjoni f'organizzazzjoni kriminali:

Reati terroristiċi jew reati marbuta ma' attivitajiet terroristiċi:

Hasil tal-flus jew finanzjament tat-terroriżmu:

Frodi:

Il-korruzzjoni:

Thaddim tat-tfal u forom oħra ta' traffikar tal-bnedmin:

Ksur tal-obbligu relatat mal-ħlas tat-taxxi:

Ksur tal-obbligu relatat mal-ħlas tal-kontribuzzjonijiet tas-sigurtà soċjali:

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi ambjentali:

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi soċjali:

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi tax-xogħol:

Insolvenza:

Assijiet amministrati minn likwidatur:

L-attivitajiet kummerċjali huma sospiżi:

Sitwazzjoni analoga bħal falliment skont il-liġi nazzjonali:

Imġiba professjonali serjament ħażina:

Ftehimiet ma' operatori ekonomiċi oħrajn li għandhom l-għan li jikkawżaw distorsjoni tal-kompetizzjoni:

Kunflitt ta' interess minħabba l-parteeċipazzjoni tiegħu fil-proċedura ta' akkwist:

Involvement dirett jew indirett fit-tnejn ta' din il-proċedura ta' akkwist:

Terminazzjoni bikrija, danni jew sanzjonijiet komparabbli oħra:

Dikjarazzjoni falza, informazzjoni moħbija, ma setgħux jiġu pprovduti d-dokumenti meħtieġa jew inkisbet informazzjoni kunfidenzjali ta' din il-proċedura:

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 2026-07-24/010

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 71314200 Servizi ta' l-amministrazzjoni ta' l-enerġija

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: Il-Ġermanja

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 24 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): iva

Informazzjoni addizzjonali: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für:other-sme#

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Medja annwali tal-impjegati

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Volum ta' negozju annwali medju

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Volum ta' negozju annwali medju

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Medja annwali tal-impjegati

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt): 100,00

Informazzjoni dwar it-tieni stadju ta' proċedura b'żewġ stadji:

Numru minimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 3

Numru massimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 3

Il-proċedura se ssir fi stadji suċċessivi. F'kull stadju, xi parteċipanti jistgħu jiġu eliminati

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Ġermaniż

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Mezz ta' komunikazzjoni ad hoc:

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

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tal-proċedura:

Data stmata ta' meta ntbagħtu l-istediniet għas-sottomissjoni tal-offerti: 15/10/2026

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Ġermaniż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Informazzjoni li tista' tiġi ssupplimentata wara l-iskadenza għas-sottomissjoni:

Fid-diskrezzjoni tax-xerrej, id-dokumenti kollha neqsin relatati mal-offerent jistgħu jiġu pprezentati aktar tard.

Informazzjoni addizzjonali: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: le
Arrangament finanzjarju: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' parteċipanti: 1

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 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.

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist:

Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partiċipazzjoni: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Numru tar-registrazzjoni: HRB-Nr.: 331079

Indirizz postali: Alte Eppelheimer Straße 26

Belt: Heidelberg

Kodiċi postali: 69115

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Punt ta' kuntatt: Einkauf

Email: petra.zimmermann@swhd.de

Telefown: +49 6221513-4360

Indirizz tal-internet: <https://swhd.de/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partiċipazzjoni

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Numru tar-registrazzjoni: Leitweg ID: 08-A9866-40

Indirizz postali: Durlacher Allee 100

Belt: Karlsruhe

Kodiċi postali: 76137
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)
Pajjiż: Il-Ġermanja
Email: vergabekammer@rpk.bwl.de
Telefown: +49 721926-8730
Indirizz tal-internet: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numru tar-reġistrazzjoni: 0204:994-DOEVD-83

Belt: Bonn

Kodiċi postali: 53119

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Pajjiż: Il-Ġermanja

Email: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefown: +49228996100

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 17

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,
Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Ġermaniż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 628317-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 176/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 11/09/2026