

319535-2026 - Procedura konkurencyjna

Niemcy – Usługi w zakresie obsługi klientów – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

OJ S 90/2026 11/05/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Stuttgart Netze GmbH

E-mail: karsten.kayser@menoldbezler.de

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne kontrolowane przez instytucję regionalną
Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Działalność dotycząca sektora energii elektrycznej

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Wewnętrzny identyfikator: 2026/1134

Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: 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 Bietern in weitere Verhandlungen zu treten sowie Endverhandlungen nur mit einem Bieter zu führen.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Kesselstraße 21-23

Miejscowość: Stuttgart

Kod pocztowy: 70327

Podpodział krajowy (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Kraj: Niemcy

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: #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.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2026/1134

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Kesselstraße 21-23

Miejscowość: Stuttgart

Kod pocztowy: 70327

Podział krajowy (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Kraj: Niemcy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/01/2027

Data zakończenia trwania: 31/12/2030

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: Zgodnie z AG istnieją dwie jednostronne

opcje przedłużenia na kolejne dwa lata.

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Wymagane w ofercie

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Średni roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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%"

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość punktowa, dokładna): 5 000,00

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 3

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 5

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualität

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 60

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki procedury:

Przewidywana data wysłania zaproszeń do składania ofert: 22/06/2026

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy niektóre brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

Informacje dodatkowe: 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.

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie
Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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.

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

Zasady finansowe: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur
Verfügung gestellt.

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium
Karlsruhe

Informacje o terminach odwołania: 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Stuttgart Netze GmbH

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Stuttgart Netze GmbH

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Stuttgart Netze GmbH

Numer rejestracyjny: DE297538787

Adres pocztowy: Kesselstraße 21-23

Miejscowość: Stuttgart

Kod pocztowy: 70327

Podpodział krajowy (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Kraj: Niemcy

Punkt kontaktowy: SN_kundenservice@menoldbezler.de

E-mail: karsten.kayser@menoldbezler.de

Telefon: 071186040730

Adres strony internetowej: <http://www.stuttgart-netze.de>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB

Numer rejestracyjny: PR 155 (Registergericht Stuttgart)

Adres pocztowy: Stresemannstr. 79

Miejscowość: Stuttgart

Kod pocztowy: 70191

Podpodział krajowy (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Kraj: Niemcy

Adres strony internetowej: <http://www.menoldbezler.de>

Role tej organizacji:

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Numer rejestracyjny: 08-A9866-40

Adres pocztowy: Kapellenstr. 17

Miejscowość: Karlsruhe

Kod pocztowy: 76131

Podpodział krajowy (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Kraj: Niemcy

E-mail: vergabekammer@rpk.bwl.de

Telefon: +49 721926-8730

Faks: +49 721926-3985

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Numer rejestracyjny: 0204:994-DOEVD-83

Miejscowość: Bonn

Kod pocztowy: 53119

Podpodział krajowy (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Kraj: Niemcy

E-mail: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefon: +49228996100

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki

Numer publikacji ogłoszenia: 319535-2026

Numer wydania Dz.U. S: 90/2026

Data publikacji: 11/05/2026