

628317-2026 - Concurso

Alemanha – Serviços de gestão da energia – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH

OJ S 176/2026 11/09/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Correio eletrónico: petra.zimmermann@swhd.de

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a eletricidade

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Identificador interno: 2026-07-24/010

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 71314200 Serviços de gestão da energia

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

País: Alemanha

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist für die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

sektvo -

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais:

Participação numa organização criminosa:

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas:

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo:
Fraude:
Corrupção:
Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos:
Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos:
Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social:
Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental:
Violação das obrigações no domínio da legislação social:
Violação das obrigações no domínio da legislação laboral:
Insolvência:
Ativos sob gestão por um liquidatário:
Atividades suspensas:
Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional:
Falta profissional grave:
Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência:
Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação:
Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação:
Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis:
Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Descrição: 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.
Identificador interno: 2026-07-24/010

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços
Classificação principal (cpv): 71314200 Serviços de gestão da energia
Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Local de execução

País: Alemanha
Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2
Mais informações sobre renovações: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

Informações adicionais: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch geeignet für: other-sme#

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Faturamento médio anual

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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.

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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

em um ano, desde que o prazo contratualmente acordado seja pelo menos um ano. Na atividade "Inbound-Telefonia" deve no ano médio um volume de negócios de pelo menos 25.000 chamadas recebidas ser concluído ou ser esperado. Para cada referência é o correspondente comprovado através da entrega do completamente preenchido formulário 1.3 Anexo 1 - Referência pré-impressão a apresentar. O encomitente reserva-se o direito de verificar a exatidão do conteúdo através de perguntas aos referidos fornecedores ou de outra maneira.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (percentagem, valor exato): 100,00

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 3

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Prazo para solicitar informações adicionais: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:

Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 15/10/2026

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações que podem ser completadas após o prazo de apresentação:

Ao critério do comprador, todos os documentos em falta relacionados com o proponente poderão ser apresentados posteriormente.

Informações adicionais: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

Condições financeiras: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organização que recebe pedidos de participação: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Número de registo: HRB-Nr.: 331079

Endereço postal: Alte Eppelheimer Straße 26

Cidade: Heidelberg

Código postal: 69115

Subdivisão do país (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

País: Alemanha

Ponto de contacto: Einkauf

Correio eletrónico: petra.zimmermann@swhd.de

Telefone: +49 6221513-4360

Endereço Internet: <https://swhd.de/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Número de registo: Leitweg ID: 08-A9866-40

Endereço postal: Durlacher Allee 100

Cidade: Karlsruhe

Código postal: 76137

Subdivisão do país (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

País: Alemanha

Correio eletrónico: vergabekammer@rpk.bwl.de

Telefone: +49 721926-8730

Endereço Internet: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Número de registo: 0204:994-DOEVD-83

Cidade: Bonn

Código postal: 53119

Subdivisão do país (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

País: Alemanha

Correio eletrónico: noreply.esender_hub@bescha.bund.de

Telefone: +49228996100

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 628317-2026

N.º de edição do JO S: 176/2026

Data de publicação: 11/09/2026