

319535-2026 - Javni razpis

Nemčija – Storitve podpore kupcem – Stuttgart Netze GmbH - Rahmenvertrag Business-Process-Outsourcing des 1st-Level-Kundenservices

OJ S 90/2026 11/05/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Stuttgart Netze GmbH

E-naslov: karsten.kayser@menoldbezler.de

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje, ki ga obvladuje regionalni organ

Dejavnost naročnika: Dejavnosti v zvezi z električno energijo

2. Postopek

2.1. Postopek

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.

Identifikator postopka: 081227fa-c647-4b16-9fd6-27735cfaea49

Notranji identifikator: 2026/1134

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

Glavne značilnosti postopka: 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 auszuscheiden und nur mit einzelnen

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

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Kesselstraße 21-23

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70327

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

2.1.4. Splošne 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 podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: 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.

Notranji identifikator: 2026/1134

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

5.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: Kesselstraße 21-23

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70327

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/01/2027

Datum zaključka trajanja: 31/12/2030

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

Dodatne informacije o podaljšanju: Zugunsten des AG bestehen zwei einseitige Verlängerungsoptionen für jeweils zwei Jahre.

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Razpisna zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Povprečni letni promet

Opis merila za izbor: Gesamtumsatz sowie Umsatz mit vergleichbaren Tätigkeiten der vergangenen drei Jahre.

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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%"

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (točke, točno): 5 000,00

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 3

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Preis

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 40

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Qualität

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 60

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 27/05/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2/documents>

Sprotni komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji postopka:

Predvideni datum pošiljanja povabil k predložitvi ponudb: 22/06/2026

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXP4YMZMNW2>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Informacije, ki se lahko dodajo po roku za predložitev:

Po presoji kupca se lahko nekateri manjkajoči dokumenti v zvezi s ponudbo predložijo pozneje.

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.

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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.

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

Finančna ureditev: Siehe Vertragsentwurf. Dieser wird den ausgewählten Bietern zur Verfügung gestellt.

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Informacije o rokih za revizijo: 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, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Stuttgart Netze GmbH

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Stuttgart Netze GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Stuttgart Netze GmbH

Registrska številka: DE297538787

Poštni naslov: Kesselstraße 21-23

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70327

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

Kontaktna točka: SN_kundenservice@menoldbezler.de

E-naslov: karsten.kayser@menoldbezler.de

Tel.: 071186040730

Spletni naslov: <http://www.stuttgart-netze.de>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Menold Bezler Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer Partnerschaft mbB

Registrska številka: PR 155 (Registergericht Stuttgart)

Poštni naslov: Stresemannstr. 79

Mesto: Stuttgart

Poštna številka: 70191

Podregija države (NUTS): Stuttgart, Stadtkreis (DE111)

Država: Nemčija

Spletni naslov: <http://www.menoldbezler.de>

Vloge te organizacije:

Izvajalec storitev javnega naročanja

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Registrska številka: 08-A9866-40

Poštni naslov: Kapellenstr. 17

Mesto: Karlsruhe

Poštna številka: 76131

Podregija države (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Država: Nemčija

E-naslov: vergabekammer@rpk.bwl.de

Tel.: +49 721926-8730

Faks: +49 721926-3985

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0004

Uradno ime: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registrska številka: 0204:994-DOEVD-83

Mesto: Bonn

Poštna številka: 53119

Podregija države (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Država: Nemčija

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

Tel.: +49228996100

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: b3fd91d8-6448-438e-bb75-b2a5484378d6 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 17

Datum pošiljanja obvestila: 08/05/2026 13:05:07 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina

Številka objave obvestila: 319535-2026

Številka izdaje UL S: 90/2026

Datum objave: 11/05/2026