

628317-2026 - Konkurrensutsättning

Tyskland – Energiförvaltning – Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
OJ S 176/2026 11/09/2026
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Stadtwerke Heidelberg GmbH

E-postadress: petra.zimmermann@swhd.de

Den upphandlande enhetens verksamhet: Elrelaterad verksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 84278797-eee3-447c-b749-2224d5e009ce

Intern identifierare: 2026-07-24/010

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 71314200 Energiförvaltning

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Land: Tyskland

Var som helst i det aktuella landet

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: #Bekanntmachungs-ID: CXS0YRLYTTL29ZLM# Frist för die Einreichung von Aufklärungsfragen: 01.10.2026

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

sektvo -

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder:

Deltagande i en kriminell organisation:

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet:

Penningtvätt eller finansiering av terrorism:
Bedrägerier:
Korruption:
Barnarbete och andra former av människohandel:
Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter:
Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter:
Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen:
Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen:
Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten:
Insolvens:
Tvångsförvaltning:
Avbruten näringsverksamhet:
Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs:
Allvarligt fel i yrkesutövningen:
Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrider konkurrensen:
Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet:
Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande:
Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner:
Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte företa de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet:

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Kooperationspartner für das Forderungsmanagement der Stadtwerke Heidelberg GmbH
Beskrivning: 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.
Intern identifierare: 2026-07-24/010

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 71314200 Energiförvaltning
Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Option der Laufzeitverlängerung um 2 x 2 weitere Jahre

5.1.2. Leveransplats

Land: Tyskland
Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 24 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2
Ytterligare information om förlängningar: jeweils 2 Jahre

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: #Besonders auch geeignet für:selbst#, #Besonders auch
geeignet für:other-sme#

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Genomsnittlig årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 100,00

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 01/10/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för förfarandet:

Beräknat datum för avsändning av inbjudan att lämna anbud: 15/10/2026

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://satellite.dtv.de/Satellite/notice/CXS0YRLYTTL29ZLM>

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Information som kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut:

All saknad information om leverantören kan kompletteras efter det att inlämningsfristen har löpt ut.

Kompletterande information: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: gem. Teilnahme- / Angebotsunterlagen

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Information om tidsfrist för prövning: 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.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Organisation som mottar anbudsansökningar: Stadtwerke Heidelberg GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Stadtwerke Heidelberg GmbH

Registreringsnummer: HRB-Nr.: 331079

Postadress: Alte Eppelheimer Straße 26

Ort: Heidelberg

Postnummer: 69115

Del av land (NUTS): Heidelberg, Stadtkreis (DE125)

Land: Tyskland

Kontaktpunkt: Einkauf

E-postadress: petra.zimmermann@swhd.de

Tfn: +49 6221513-4360

Webbadress: <https://swhd.de/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe

Registreringsnummer: Leitweg ID: 08-A9866-40

Postadress: Durlacher Allee 100

Ort: Karlsruhe

Postnummer: 76137

Del av land (NUTS): Karlsruhe, Stadtkreis (DE122)

Land: Tyskland

E-postadress: vergabekammer@rpk.bwl.de

Tfn: +49 721926-8730

Webbadress: <https://rp.baden-wuerttemberg.de>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registreringsnummer: 0204:994-DOEVD-83

Ort: Bonn

Postnummer: 53119

Del av land (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Land: Tyskland

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

Tfn: +49228996100

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: a7f95da3-b139-4ca5-ad7b-7fb61b546cca - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 09/09/2026 15:01:12 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 628317-2026

EUT S-nummer: 176/2026

Publiceringsdatum: 11/09/2026