

525037-2026 - Zadávání

Rakousko – Call centra – Rahmenvereinbarung für Kampagnen- und Kundenservice des EVN Konzerns von 01.01.2027 bis 31.12.2028 (mit Optionen bis 31.12.2030)

OJ S 144/2026 29/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Činnost zadavatele: Činnosti související s elektřinou

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Rahmenvereinbarung für Kampagnen- und Kundenservice des EVN Konzerns von 01.01.2027 bis 31.12.2028 (mit Optionen bis 31.12.2030)

Popis: Ziel und Gegenstand der Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung pro Los für die folgend angeführten Leistungen und Dauer. Konkretisierung in der Angebotsphase Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu erbringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen

Mindestanforderungen werden den Bietern in der zweiten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt. Der Leistungsgegenstand ist für - Los 1: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kampagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie In-bound- und Outbound-Kundenkontakte. - Los 2: Bearbeitung von Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten. - Los 3: Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen zu Netzanschlüssen, Photovoltaik und energiewirtschaftlichen Themen inklusive Stammdatenpflege und Fallbearbeitung.

Identifikátor řízení: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Interní identifikátor: IZI-2607270005

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

2.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: EVN Platz

Obec: Maria Enzersdorf

PSČ: 2344

Nižší územní jednotka země (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Země: Rakousko

Další informace: AT12

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/25/EU

2.1.5. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Maximální počet částí, při kterém může podat nabídku jeden uchazeč: 2

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Kampagnenservice

Popis: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kam-pagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Interní identifikátor: Kampagnenservice

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Země: Rakousko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/01/2027

Datum konce trvání: 31/12/2028

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Vyžaduje se v žádosti o účast

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určití účastníci vyřazeni

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu erbringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zweiten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu erbringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zweiten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek**Podmínky podání:**

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://beschaffung.evn.at>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina

Elektronický katalog: Nepovolena

Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeti (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)

Variety: Nepovolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Die ausschreibungsgegenständlichen Leistungen

müssen jedenfalls die nachstehenden (unverhandelbaren) technischen / prozessualen

Mindestanforderungen pro Los erfüllen: Sprachkenntnisse der Call-Center-Agents (Deutsch

mind. C1-Niveaustufe gem. CEFR, Englisch mind. A2-Niveaustufe gem. CEFR) Regionale

Präsenz (Durchführung Qualitätsmanagement AG) bei Los 1 Unternehmenssitz in Wien,

Niederösterreich oder Burgenland Technische Infrastruktur: ACD-Funktionalität - Skill-based

Routing - IVR - Aufzeichnungsmöglichkeiten - Echtzeitmonitoring - Reporting-Funktion -

Ausfallsicherheit - Redundanzkonzept Business Continuity: - Notfallstandort -

Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von

Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung

näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

Finanční ujednání: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky**Rámcová dohoda:**

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informace o lhůtách pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: EVN Business Service GmbH

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Část: LOT-0002

Název: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

Popis: Bearbeitung von Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten.

Interní identifikátor: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Země: Rakousko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/01/2027

Datum konce trvání: 31/12/2028

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Vyžaduje se v žádosti o účast

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určití účastníci vyřazeni

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina
Lhůta pro vyžádání dalších informací: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas
Adresa zadávací dokumentace: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována
Adresa pro podání: <https://beschaffung.evn.at>
Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina
Elektronický katalog: Nepovolena
Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeť (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)
Varianty: Nepovolena
Lhůta pro doručení žádostí o účast: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne
Podmínky týkající se plnění zakázky: Die ausschreibungsgegenständlichen Leistungen müssen jedenfalls die nachstehenden (unverhandelbaren) technischen / prozessualen Mindestanforderungen pro Los erfüllen: Sprachkenntnisse der Call-Center-Agents (Deutsch mind. C1-Niveaustufe gem. CEFR, Englisch mind. A2-Niveaustufe gem. CEFR) Regionale Präsenz (Durchführung Qualitätsmanagement AG) bei Los 2 Unternehmenssitz und Ausführung der Tätigkeit der Call-Center-Agents in Wien, Niederösterreich oder Burgenland Technische Infrastruktur: ACD-Funktionalität - Skill-based Routing - IVR - Aufzeichnungsmöglichkeiten - Echtzeitmonitoring - Reporting-Funktion - Ausfallsicherheit - Redundanzkonzept Business Continuity: - Notfallstandort - Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.
Bude použito elektronické objednávání: ano
Bude použita elektronická platba: ano
Finanční ujednání: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informace o lhůtách pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: EVN Business Service GmbH

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Část: LOT-0003

Název: Netz Niederösterreich Kundenservice

Popis: Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen zu Netzanschlüssen, Photovoltaik und energiewirtschaftlichen Themen inklusive Stammdatenpflege und Fallbearbeitung.

Interní identifikátor: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Země: Rakousko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/01/2027

Datum konce trvání: 31/12/2028

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Vyžaduje se v žádosti o účast

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určiti účastníci vyřazení

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: němčina
Lhůta pro vyžádání dalších informací: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas
Adresa zadávací dokumentace: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována
Adresa pro podání: <https://beschaffung.evn.at>
Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: němčina
Elektronický katalog: Nepovolena
Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeť (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)
Varianty: Nepovolena
Lhůta pro doručení žádostí o účast: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne
Podmínky týkající se plnění zakázky: Die ausschreibungsgegenständlichen Leistungen müssen jedenfalls die nachstehenden (unverhandelbaren) technischen / prozessualen Mindestanforderungen pro Los erfüllen: Sprachkenntnisse der Call-Center-Agents (Deutsch mind. C1-Niveaustufe gem. CEFR, Englisch mind. A2-Niveaustufe gem. CEFR) Regionale Präsenz (Durchführung Qualitätsmanagement AG) bei Los 3 Unternehmenssitz und Ausführung der Tätigkeit der Call-Center-Agents in Wien, Niederösterreich oder Burgenland Technische Infrastruktur: ACD-Funktionalität - Skill-based Routing - IVR - Aufzeichnungsmöglichkeiten - Echtzeitmonitoring - Reporting-Funktion - Ausfallsicherheit - Redundanzkonzept Business Continuity: - Notfallstandort - Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.
Bude použito elektronické objednávání: ano
Bude použita elektronická platba: ano
Finanční ujednání: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informace o lhůtách pro přezkum: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: EVN Business Service GmbH

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizace přijímající žádosti o účast: EVN Business Service GmbH

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: EVN Business Service GmbH

Registrační číslo: FN 62081 x

Obec: Maria Enzersdorf

PSČ: 2344

Nižší územní jednotka země (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Země: Rakousko

Kontaktní místo: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefon: 022362000

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registrační číslo: ATU 37165802

Obec: St. Pölten

PSČ: 3109

Nižší územní jednotka země (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Země: Rakousko

E-mail: post@lvwg.noel.gv.at

Telefon: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0000

Oficiální název: Publications Office of the European Union

Registrační číslo: PUBL

Obec: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižší územní jednotka země (NUTS): Luxembourg (LU000)

Země: Lucembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 17

Datum odeslání oznámení: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: němčina

Číslo zveřejnění oznámení: 525037-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 144/2026

Datum zveřejnění: 29/07/2026