

525037-2026 - Konkurrencevilkår

Østrig – Callcenter – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Den ordregivende enheds aktiviteter: Elektricitetsrelaterede aktiviteter

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for procedures: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Intern ID: IZI-2607270005

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Procedures er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: EVN Platz

By: Maria Enzersdorf

Postnummer: 2344

Landsdel (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Østrig

Yderligere oplysninger: AT12

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.5. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Det højeste antal delkontrakter, for hvilket en tilbudsgiver kan indgive tilbud: 2

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Kampagnenservice

Beskrivelse: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kampagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Intern ID: Kampagnenservice

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Østrig

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/01/2027

Varigheds slutdato: 31/12/2028

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Krav til ansøgningen om deltagelse

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 5

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk
Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Adresse på udbudsdokumenterne: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://beschaffung.evn.at>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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.

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: 30 Tage netto

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Oplysninger om klagefrister: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurer: EVN Business Service GmbH

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Delkontrakt: LOT-0002

Titel: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

Beskrivelse: Bearbejdning af Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten.

Intern ID: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Østrig

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/01/2027

Varigheds slutdato: 31/12/2028

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Krav til ansøgningen om deltagelse

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 5

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk
Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Adresse på udbudsdokumenterne: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://beschaffung.evn.at>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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.

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: 30 Tage netto

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Oplysninger om klagefrister: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurer: EVN Business Service GmbH

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Delkontrakt: LOT-0003

Titel: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Intern ID: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Østrig

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/01/2027

Varigheds slutdato: 31/12/2028

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Krav til ansøgningen om deltagelse

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 5

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: 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.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 50

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: tysk
Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Adresse på udbudsdokumenterne: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://beschaffung.evn.at>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: tysk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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.

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: 30 Tage netto

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Oplysninger om klagefrister: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurerne: EVN Business Service GmbH

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: EVN Business Service GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: EVN Business Service GmbH

Registreringsnummer: FN 62081 x

By: Maria Enzersdorf

Postnummer: 2344

Landsdel (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Østrig

Enhed: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefon: 022362000

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsprocedurerne

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registreringsnummer: ATU 37165802

By: St. Pölten

Postnummer: 3109

Landsdel (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Land: Østrig

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

Telefon: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0000

Officielt navn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

By: Luxembourg

Postnummer: 2417

Landsdel (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxembourg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 17

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: tysk

Bekendtgørelsesnummer: 525037-2026

EUT-S-nummer: 144/2026

Offentliggørelsesdato: 29/07/2026