

202572-2026 - Wettbewerb

Österreich – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung – Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

OJ S 58/2026 24/03/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Netz Niederösterreich GmbH

E-Mail: martina.bischof-haidinger@evn.at

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

Beschreibung: Das Projekt gliedert sich in 2 Lose: Im Los 1 ist die Beschaffung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC) geplant und im Los 2 ist die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision geplant.

Kennung des Verfahrens: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Interne Kennung: MBI-2603020004

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: EVN Platz

Stadt: Maria Enzersdorf

Postleitzahl: 2344

Land, Gliederung (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österreich

Zusätzliche Informationen: AT12

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.5. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Höchstzahl der Lose, für die ein Bieter Angebote einreichen kann: 2

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Los 1: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung für den Kundenservice des EVN

Beschreibung: EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC)

Interne Kennung: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: EVN Platz

Stadt: Maria Enzersdorf

Postleitzahl: 2344

Land, Gliederung (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2028

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.6. Allgemeine Informationen**Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Noch nicht bekannt

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 10

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://beschaffung.evn.at>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: siehe Ausschreibungsunterlagen

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: siehe Auftragsunterlagen

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: 30 Tage netto

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Los 2: Implementierung einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice des EVN

Beschreibung: Die EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforce-management-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision.

Interne Kennung: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: EVN Platz

Stadt: Maria Enzersdorf

Postleitzahl: 2344

Land, Gliederung (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2028

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Noch nicht bekannt

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 10

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://beschaffung.evn.at>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: siehe Ausschreibungsunterlagen

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: siehe Auftragsunterlagen

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: 30 Tage netto

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Netz

Niederösterreich GmbH

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Netz

Niederösterreich GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Netz

Niederösterreich GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Netz Niederösterreich GmbH

Registrierungsnummer: FN 268133 p

Postanschrift: EVN Platz

Stadt: Maria Enzersdorf

Postleitzahl: 2344

Land, Gliederung (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österreich

Kontaktperson: Martina Bischof-Haidinger

E-Mail: martina.bischof-haidinger@evn.at

Telefon: 0223620012938

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

TED eSender

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0000

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union

Registrierungsnummer: PUBL

Stadt: Luxembourg

Postleitzahl: 2417

Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-Mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

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

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 202572-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 58/2026
Datum der Veröffentlichung: 24/03/2026