

248154-2026 - Wettbewerb

Österreich – Call-Center – Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

OJ S 71/2026 13/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: ASFINAG Maut Service GmbH

E-Mail: michael.polach@asfinag.at

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

Beschreibung: Aufgrund des Kontaktvolumens ist es dem ASC nicht möglich, sämtliche Anfragen zeitnah im Rahmen der Zielvorgaben zu bewältigen. Daher ergibt sich die Notwendigkeit, die Dienstleistung eines externen Überlauf-Partners zuzukaufen.

Kennung des Verfahrens: ad389952-efa0-47aa-87ca-a700a35a6152

Interne Kennung: ProVia-ID: 152699

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Österreich

Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

Beschreibung: Aufgrund des Kontaktvolumens ist es dem ASC nicht möglich, sämtliche Anfragen zeitnah im Rahmen der Zielvorgaben zu bewältigen. Daher ergibt sich die Notwendigkeit, die Dienstleistung eines externen Überlauf-Partners zuzukaufen.

Interne Kennung: ProVia-ID: 152699

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Österreich

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Preis

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: Qualität

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.provia.at/bieterportal/VeroeffentlichteElemente/Verfahren/152699>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.provia.at/bieterportal/VeroeffentlichteElemente/Verfahren/152699>

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

Frist für den Eingang der Angebote: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Bundesverwaltungsgericht

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: ASFINAG Maut Service GmbH

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: ASFINAG Maut Service GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Bundesverwaltungsgericht

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: ASFINAG Maut Service GmbH

Organisation, die Angebote bearbeitet: ASFINAG Maut Service GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: ASFINAG Maut Service GmbH

Registrierungsnummer: 9110016738369 / FN 255936 b

Postanschrift: Alpenstraße 99

Stadt: Salzburg

Postleitzahl: 5020

Land, Gliederung (NUTS): Salzburg und Umgebung (AT323)

Land: Österreich

Kontaktperson: Michael Polach

E-Mail: michael.polach@asfinag.at

Telefon: +43 50108 12884

Internetadresse: <https://www.asfinag.at>

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://www.provia.at>

Profil des Erwerbers: <https://www.asfinag.at>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Beschaffungsdienstleister

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Bundesverwaltungsgericht

Registrierungsnummer: 9110008059823

Postanschrift: Erdbergstraße 192/196

Stadt: Wien

Postleitzahl: 1030

Land, Gliederung (NUTS): Wien (AT130)

Land: Österreich

E-Mail: einlaufstelle@bvwg.gv.at

Telefon: +43 160149-0

Fax: +43 171123-8891541

Internetadresse: <https://www.bvwg.gv.at/>

Rollen dieser Organisation:

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: 2f99ab2a-2553-4119-a3b4-6ff8d9e96db2 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 10/04/2026 09:09:37 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 248154-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 71/2026

Datum der Veröffentlichung: 13/04/2026