

330847-2026 - Wettbewerb

Österreich – Call-Center – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 93/2026 15/05/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Pensionsversicherungsanstalt

E-Mail: ausschreibung@pv.at

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Sozialwesen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

Beschreibung: Die Pensionsversicherungsanstalt (PVA) beabsichtigt eine Rahmenvereinbarung mit einem Unternehmen zur Deckung des Bedarfes an externen Call-Center Dienstleistungen für eine Laufzeit von 4 Jahren und 1 Jahr optionaler Verlängerungsmöglichkeit beginnend ab 2027 abzuschließen.

Kennung des Verfahrens: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Interne Kennung: 2026/14

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Es ist vorgesehen mit 1 Partner eine Rahmenvereinbarung abzuschließen für die Dauer von 4 Jahren mit einer optionalen Verlängerungsmöglichkeit um 1 Jahr auf somit maximal 5 Jahre.

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Österreich

Ort im betreffenden Land

2.1.3. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 650 000,00 EUR

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: Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers
(Rahmenvereinbarung)

Beschreibung: Die Pensionsversicherungsanstalt (PVA) beabsichtigt eine Rahmenvereinbarung mit einem Unternehmen zur Deckung des Bedarfes an externen Call-Center Dienstleistungen für eine Laufzeit von 4 Jahren und 1 Jahr optionaler Verlängerungsmöglichkeit beginnend ab 2027 abzuschließen.

Interne Kennung: 2026/14

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Österreich

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Andere Laufzeit: Unbekannt

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: Es ist beabsichtigt mit 1 Partner eine Rahmenvereinbarung für 4 Jahre mit einer einmaligen Verlängerungsoption um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre abzuschließen.

5.1.5. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 650 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja
Zusätzliche Informationen: Bewerber oder Bieter, die im Gebiet einer anderen Vertragspartei des EWR-Abkommens oder in der Schweiz ansässig sind, werden ausdrücklich auf das allfällige Erfordernis einer behördlichen Entscheidung für die Zulässigkeit der Ausübung einer Tätigkeit in Österreich, sowie auf die Verpflichtung, ein darauf gerichtetes Verfahren umgehend einzuleiten, hingewiesen.

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preis

Beschreibung: Siehe Verfahrensunterlagen.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Qualität

Beschreibung: Siehe Verfahrensunterlagen.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

URL: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

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

Frist für den Eingang der Angebote: 16/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 5 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

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Bundesverwaltungsgericht

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Pensionsversicherungsanstalt

Registrierungsnummer: 9110011163128

Postanschrift: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1
Stadt: Wien
Postleitzahl: 1021
Land, Gliederung (NUTS): Wien (AT130)
Land: Österreich
E-Mail: ausschreibung@pv.at
Telefon: +43 503030
Internetadresse: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Profil des Erwerbers: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0100

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 1601490
Fax: +43 1711238891541
Internetadresse: <http://www.bvwg.gv.at>
Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-9999

Offizielle Bezeichnung: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Registrierungsnummer: TED20
Postanschrift: Berggasse 31
Stadt: Wien
Postleitzahl: 1090
Land, Gliederung (NUTS): Wien (AT130)
Land: Österreich
E-Mail: office@vemap.com
Telefon: +43 13157940
Internetadresse: <https://www.vemap.com>
Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://www.vemap.com>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 12/05/2026 16:12:07 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 330847-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 93/2026

Datum der Veröffentlichung: 15/05/2026