

525037-2026 - Wettbewerb

Österreich – Call-Center – 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

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: EVN Business Service GmbH

E-Mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Interne Kennung: IZI-2607270005

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): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

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: Kampagnenservice

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

Interne Kennung: Kampagnenservice

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Erfüllungsort

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: 2

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

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: 5

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

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

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

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: 30 Tage netto

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: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informationen über die Überprüfungsfristen: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: EVN Business Service GmbH
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Los: LOT-0002

Titel: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung
Beschreibung: Bearbeitung von Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten.
Interne Kennung: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center
Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste
Optionen:
Beschreibung der Optionen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Erfüllungsort

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: 2

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.
Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag
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: 5
Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

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

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: 30 Tage netto

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: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informationen über die Überprüfungsfristen: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: EVN Business Service GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Los: LOT-0003

Titel: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Interne Kennung: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Erfüllungsort

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: 2

5.1.6. Allgemeine Informationen**Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

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: 5

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

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Deutsch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

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

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: 30 Tage netto

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: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informationen über die Überprüfungsfristen: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: EVN Business Service GmbH

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: EVN Business Service GmbH

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: EVN Business Service GmbH

Registrierungsnummer: FN 62081 x

Stadt: Maria Enzersdorf

Postleitzahl: 2344

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

Land: Österreich

Kontaktperson: EVN AG

E-Mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefon: 022362000

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registrierungsnummer: ATU 37165802

Stadt: St. Pölten

Postleitzahl: 3109

Land, Gliederung (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Land: Österreich

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

Telefon: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

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: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 525037-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 144/2026
Datum der Veröffentlichung: 29/07/2026