

563302-2026 - Wettbewerb

Österreich – Call-Center – NÖC / Service-Center

OJ S 155/2026 13/08/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Niederösterreich-Card GmbH

E-Mail: noecard@noe.co.at

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: NÖC / Service-Center

Beschreibung: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung zur Vergabe eines Dienstleistungsauftrag über Card Service Center-Leistungen im Rahmen der Niederösterreich-Card

Kennung des Verfahrens: 58c02b2f-954d-41c9-951b-4d80e2be7956

Interne Kennung: 2/2026

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): 72253100 Help-Desk

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-2514

Titel: NÖC / Service-Center

Beschreibung: Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung ist die Vergabe eines Dienstleistungsauftrags über Card Service Center-Leistungen im Rahmen der Niederösterreich-Card. Das Card Service Center umfasst im Überblick folgende Leistungen des Auftragnehmers: Erbringung von Service Center Leistungen (Call und Non-Call), 365 Tage von Montag bis Sonntag (7 Tage) zwischen 8:00 und 18:00 Uhr; Administrative Tätigkeiten

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72253100 Help-Desk

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Der Auftraggeber hat die Option, nach seinem freien Ermessen diesen Vertrag hinsichtlich der Leistungen zwei Mal um jeweils zwei Vertragsjahre, sohin um bis zu vier Jahre zu verlängern („Verlängerungsoptionen“).

5.1.2. Erfüllungsort

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

Land: Österreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/06/2027

Laufzeit: 96 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Der Auftraggeber hat die Option, nach seinem freien Ermessen diesen Vertrag hinsichtlich der Leistungen zwei Mal um jeweils zwei Vertragsjahre, sohin um bis zu vier Jahre zu verlängern („Verlängerungsoptionen“).

5.1.6. Allgemeine Informationen

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

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

Zusätzliche Informationen: In Punkt "Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Teilnehmer" wurde "5" angegeben, davon kann aber abgewichen werden, falls weniger als fünf Teilnahmeanträge einlangen sollten. In Punkt "Laufzeit des Vertrages" wurde als voraussichtlicher Laufzeitbeginn 01.06.2027 angegeben. In Aussicht genommen ist, dass der Echtbetrieb ab 01.02. bis spätestens 01.06.2027 aufgenommen wird.

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: diverse Qualitätskriterien laut beschreibender Aufschlüsselung in Ausschreibungsunterlage

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 35

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Die Bewertung des Preises erfolgt laut Aufschlüsselung in Ausschreibungsunterlage

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 65

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 01/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://gv.vergabeportal.at/Detail/252626>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://gv.vergabeportal.at/Detail/252626>

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 11/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: Die Bewerber-/Bietergemeinschaft hat die verbindliche Erklärung abzugeben, dass sie im Auftragsfall die Leistung als Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erbringt.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informationen über die Überprüfungsfristen: Gemäß den entsprechenden gesetzlichen Vorgaben.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Viehböck Breiter Schenk Nau & Linder GmbH & Co KG

8. Organisationen

8.1. ORG-0422

Offizielle Bezeichnung: Niederösterreich-Card GmbH

Registrierungsnummer: 9110016860152

Postanschrift: Niederösterreich-Ring 2, Haus C,A-3100 St. Pölten, Österreich

Stadt: St. Pölten

Postleitzahl: 3100

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

Land: Österreich

E-Mail: noecard@noe.co.at

Telefon: +43 2742900019880

Internetadresse: <https://www.niederoesterreich-card.at>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0265

Offizielle Bezeichnung: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registrierungsnummer: 9110022398113

Postanschrift: Rennbahnstraße 29

Stadt: St. Pölten

Postleitzahl: 3109

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

Land: Österreich

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

Telefon: +43 274290590

Internetadresse: <https://lvwg.noel.gv.at/>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-4551

Offizielle Bezeichnung: Viehböck Breiter Schenk Nau & Linder GmbH & Co KG

Registrierungsnummer: 9110016405285

Postanschrift: Bahnhofplatz 1a/1/5

Stadt: Mödling

Postleitzahl: 240

Land, Gliederung (NUTS): Wiener Umland/Südteil (AT127)

Land: Österreich

E-Mail: office@vbsn.at

Telefon: +43 223622050

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

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 65f564f7-a3ca-47a9-b69e-f992e994f930 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 11/08/2026 15:39:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 563302-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 155/2026

Datum der Veröffentlichung: 13/08/2026