

330847-2026 - Competition

Austria – Call centre – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 93/2026 15/05/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Pensionsversicherungsanstalt

Email: ausschreibung@pv.at

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Social protection

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Internal identifier: 2026/14

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: 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. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country: Austria

Anywhere in the given country

2.1.3. Value

Maximum value of the framework agreement: 650 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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.

Internal identifier: 2026/14

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Place of performance

Country: Austria

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unknown

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: 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. Value

Maximum value of the framework agreement: 650 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: 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. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Preis

Description: Siehe Verfahrensunterlagen.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Name: Qualität

Description: Siehe Verfahrensunterlagen.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 50

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Ad hoc communication channel:

Name: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Deadline for receipt of tenders: 16/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 5 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Bundesverwaltungsgericht

Organisation providing more information on the review procedures:

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Pensionsversicherungsanstalt

Registration number: 9110011163128

Postal address: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1
Town: Wien
Postcode: 1021
Country subdivision (NUTS): Wien (AT130)
Country: Austria
Email: ausschreibung@pv.at
Telephone: +43 503030
Internet address: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Information exchange endpoint (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Buyer profile: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0100

Official name: Bundesverwaltungsgericht
Registration number: 9110008059823
Postal address: Erdbergstraße 192 - 196
Town: Wien
Postcode: 1030
Country subdivision (NUTS): Wien (AT130)
Country: Austria
Email: einlaufstelle@bvwg.gv.at
Telephone: +43 1601490
Fax: +43 1711238891541
Internet address: <http://www.bvwg.gv.at>
Information exchange endpoint (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-9999

Official name: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Registration number: TED20
Postal address: Berggasse 31
Town: Wien
Postcode: 1090
Country subdivision (NUTS): Wien (AT130)
Country: Austria
Email: office@vemap.com
Telephone: +43 13157940
Internet address: <https://www.vemap.com>
Information exchange endpoint (URL): <https://www.vemap.com>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 12/05/2026 16:12:07 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 330847-2026

OJ S issue number: 93/2026

Publication date: 15/05/2026