

525037-2026 - Competition

Austria – Call centre – 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

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: EVN Business Service GmbH

Email: beschaffung_einkauf@evn.at

Activity of the contracting entity: Electricity-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Internal identifier: IZI-2607270005

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

2.1.2. Place of performance

Postal address: EVN Platz

Town: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Country subdivision (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Country: Austria

Additional information: AT12

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.5. Terms of procurement

Terms of submission:

Maximum number of lots for which one tenderer can submit tenders: 2

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Kampagnenservice

Description: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kam-pagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Internal identifier: Kampagnenservice

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Country: Austria

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2028

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: 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.

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

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Description: 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.

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

Deadline for requesting additional information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://beschaffung.evn.at>

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

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: 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.

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: 30 Tage netto

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information about review deadlines: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation providing additional information about the procurement procedure: EVN Business Service GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lot: LOT-0002

Title: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

Description: Bearbeitung von Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten.

Internal identifier: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Country: Austria

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2028

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: 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.
Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)
Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Description: 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.
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
Deadline for requesting additional information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Address of the procurement documents: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://beschaffung.evn.at>

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

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: 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.

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: 30 Tage netto

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information about review deadlines: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation providing additional information about the procurement procedure: EVN Business Service GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lot: LOT-0003

Title: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Internal identifier: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Country: Austria

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2028

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Request to participate requirement

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: 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.

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

Award criterion number: 50

Criterion:

Type: Quality

Description: 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.

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

Deadline for requesting additional information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://beschaffung.evn.at>

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

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: 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.

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: 30 Tage netto

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information about review deadlines: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation providing additional information about the procurement procedure: EVN Business Service GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation receiving requests to participate: EVN Business Service GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: EVN Business Service GmbH

Registration number: FN 62081 x

Town: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Country subdivision (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Country: Austria

Contact point: EVN AG

Email: beschaffung_einkauf@evn.at

Telephone: 022362000

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

8.1. ORG-0002

Official name: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registration number: ATU 37165802

Town: St. Pölten

Postcode: 3109

Country subdivision (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Country: Austria

Email: post@lvwg.noel.gv.at

Telephone: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0000

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg
Email: ted@publications.europa.eu
Telephone: +352 29291
Internet address: <https://op.europa.eu>
Roles of this organisation:
TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 17
Notice dispatch date: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: German
Notice publication number: 525037-2026
OJ S issue number: 144/2026
Publication date: 29/07/2026