

202572-2026 - Licitación

Austria – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

OJ S 58/2026 24/03/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Netz Niederösterreich GmbH

Correo electrónico: martina.bischof-haidinger@evn.at

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con la electricidad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

Descripción: Das Projekt gliedert sich in 2 Lose: Im Los 1 ist die Beschaffung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC) geplant und im Los 2 ist die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision geplant.

Identificador del procedimiento: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Identificador interno: MBI-2603020004

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: EVN Platz

Localidad: Maria Enzersdorf

Código postal: 2344

Subdivisión del país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Austria

Información complementaria: AT12

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 2

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Los 1: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung für den Kundenservice des EVN

Descripción: EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC)

Identificador interno: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: EVN Platz

Localidad: Maria Enzersdorf

Código postal: 2344

Subdivisión del país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Austria

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/01/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/12/2028

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se sabe aún

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 10

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Dirección de los pliegos de contratación: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://beschaffung.evn.at>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) n° 910/2014]

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: siehe Ausschreibungsunterlagen

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: siehe Auftragsunterlagen

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: 30 Tage netto

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Netz Niederösterreich GmbH

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Netz Niederösterreich GmbH

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Lote: LOT-0002

Título: Los 2: Implementierung einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice des EVN

Descripción: Die EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision.

Identificador interno: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: EVN Platz

Localidad: Maria Enzersdorf

Código postal: 2344

Subdivisión del país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Austria

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/01/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/12/2028

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se sabe aún

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 10

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: alemán

Dirección de los pliegos de contratación: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://beschaffung.evn.at>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: alemán

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: siehe Ausschreibungsunterlagen

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: siehe Auftragsunterlagen

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: 30 Tage netto

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Netz Niederösterreich GmbH - Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Netz Niederösterreich GmbH
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Netz Niederösterreich GmbH
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Netz Niederösterreich GmbH

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Netz Niederösterreich GmbH
Número de registro: FN 268133 p
Dirección postal: EVN Platz
Localidad: Maria Enzersdorf
Código postal: 2344
Subdivisión del país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
País: Austria
Punto de contacto: Martina Bischof-Haidinger
Correo electrónico: martina.bischof-haidinger@evn.at
Teléfono: 0223620012938

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Funciones de esta organización:

Comprador
TED eSender
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union
Número de registro: PUBL
Localidad: Luxembourg
Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>
Funciones de esta organización:
TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 202572-2026

Número de la edición del DO S: 58/2026

Fecha de publicación: 24/03/2026