

248154-2026 - Licitación

Austria – Centro de llamadas – Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

OJ S 71/2026 13/04/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: ASFINAG Maut Service GmbH

Correo electrónico: michael.polach@asfinag.at

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Asuntos económicos

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

Descripción: Aufgrund des Kontaktvolumens ist es dem ASC nicht möglich, sämtliche Anfragen zeitnah im Rahmen der Zielvorgaben zu bewältigen. Daher ergibt sich die Notwendigkeit, die Dienstleistung eines externen Überlauf-Partners zuzukaufen.

Identificador del procedimiento: ad389952-efa0-47aa-87ca-a700a35a6152

Identificador interno: ProVia-ID: 152699

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Austria

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Überlauf ASFINAG Service Center (Ü-ASC 2026)

Descripción: Aufgrund des Kontaktvolumens ist es dem ASC nicht möglich, sämtliche Anfragen zeitnah im Rahmen der Zielvorgaben zu bewältigen. Daher ergibt sich die Notwendigkeit, die Dienstleistung eines externen Überlauf-Partners zuzukaufen.

Identificador interno: ProVia-ID: 152699

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Austria

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

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 requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preis

Descripción: Preis

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Qualität

Descripción: Qualität

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

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://www.provia.at/bieterportal/VeroeffentlichteElemente/Verfahren/152699>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.provia.at/bieterportal/VeroeffentlichteElemente/Verfahren/152699>

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

Plazo de recepción de ofertas: 18/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

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: Bundesverwaltungsgericht

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

ASFINAG Maut Service GmbH

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

ASFINAG Maut Service GmbH

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Bundesverwaltungsgericht

Organización que recibe solicitudes de participación: ASFINAG Maut Service GmbH

Organización que tramita ofertas: ASFINAG Maut Service GmbH

8. Organizaciones

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ASFINAG Maut Service GmbH

Número de registro: 9110016738369 / FN 255936 b

Dirección postal: Alpenstraße 99

Localidad: Salzburg

Código postal: 5020

Subdivisión del país (NUTS): Salzburg und Umgebung (AT323)

País: Austria

Punto de contacto: Michael Polach

Correo electrónico: michael.polach@asfinag.at

Teléfono: +43 50108 12884

Dirección de internet: <https://www.asfinag.at>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://www.provia.at>

Perfil de comprador: <https://www.asfinag.at>

Funciones de esta organización:

Comprador

Proveedor de servicios de contratación pública

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Bundesverwaltungsgericht

Número de registro: 9110008059823

Dirección postal: Erdbergstraße 192/196

Localidad: Wien

Código postal: 1030

Subdivisión del país (NUTS): Wien (AT130)

País: Austria

Correo electrónico: einlaufstelle@bvwg.gv.at

Teléfono: +43 160149-0

Fax: +43 171123-8891541

Dirección de internet: <https://www.bvwg.gv.at/>

Funciones de esta organización:

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: 2f99ab2a-2553-4119-a3b4-6ff8d9e96db2 - 01

Tipo de formulario: Licitación

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

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 10/04/2026 09:09:37 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán

Número de publicación del anuncio: 248154-2026

Número de la edición del DO S: 71/2026

Fecha de publicación: 13/04/2026