

396074-2026 - Licitación

Austria – Centro de llamadas – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 110/2026 10/06/2026

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

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Pensionsversicherungsanstalt

Correo electrónico: ausschreibung@pv.at

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Identificador interno: 2026/14

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: 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. 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

2.1.3. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 650 000,00 EUR

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

Descripción: 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.

Identificador interno: 2026/14

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Austria

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: otra información: Desconocido

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 650 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

Información sobre anuncios anteriores:

Identificador del anuncio anterior: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Identificador de la parte del anuncio anterior: LOT-0001

Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio
Nombre: Preis
Descripción: Siehe Verfahrensunterlagen.
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 50
Criterio:
Tipo: Calidad
Nombre: Qualität
Descripción: Siehe Verfahrensunterlagen.
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 50

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://pensionsversicherung.vemap.com>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.
Dirección web: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria
Dirección para la presentación: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
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]
Plazo de recepción de ofertas: 19/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 5 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
Número máximo de participantes: 1

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 más información sobre los procedimientos de recurso: Pensionsversicherungsanstalt

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Pensionsversicherungsanstalt
Número de registro: 9110011163128
Dirección postal: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1
Localidad: Wien
Código postal: 1021
Subdivisión del país (NUTS): Wien (AT130)
País: Austria
Correo electrónico: ausschreibung@pv.at
Teléfono: +43 503030
Dirección de internet: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Terminal de intercambio de información (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Perfil de comprador: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0100

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 1601490
Fax: +43 1711238891541
Dirección de internet: <http://www.bvwg.gv.at>
Terminal de intercambio de información (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-9999

Denominación oficial: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Número de registro: TED20
Dirección postal: Berggasse 31
Localidad: Wien
Código postal: 1090
Subdivisión del país (NUTS): Wien (AT130)
País: Austria
Correo electrónico: office@vemap.com
Teléfono: +43 13157940
Dirección de internet: <https://www.vemap.com>
Terminal de intercambio de información (URL): <https://www.vemap.com>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:
3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01
Principal motivo de la modificación
:
Información actualizada
Descripción
:
Die Frist für den Eingang der Angebote (Angebotsfrist bzw. Abgabefrist) wurde vom
16.06.2026 auf den 19.06.2026 verlängert.

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 02
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 08/06/2026 15:37:15 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora
de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: alemán
Número de publicación del anuncio: 396074-2026
Número de la edición del DO S: 110/2026
Fecha de publicación: 10/06/2026