

330847-2026 - Hange

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

OJ S 93/2026 15/05/2026

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused**

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Pensionsversicherungsanstalt

E-posti aadress: ausschreibung@pv.at

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Sotsiaalkaitse

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Sisemine tunnus: 2026/14

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Austria

Kõikjal asjaomases riigis

2.1.3. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 650 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2026/14

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Austria

Kõikjal asjaomases riigis

5.1.3. Eeldatav kestus

Muu kestus: Teadmata

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 1

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 650 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Preis

Kirjeldus: Siehe Verfahrensunterlagen.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Qualität

Kirjeldus: Siehe Verfahrensunterlagen.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Hankedokumentide aadress: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:

Nimi: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 16/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 5 Kuud

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Bundesverwaltungsgericht

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Pensionsversicherungsanstalt

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Pensionsversicherungsanstalt

Registreerimisnumber: 9110011163128

Postiaadress: Friedrich-Hillegast-Strasse 1

Linn: Wien

Sihtnumber: 1021
Riik – jaotus (NUTS): Wien (AT130)
Riik: Austria
E-posti aadress: ausschreibung@pv.at
Telefon: +43 503030
Internetiaadress: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Hankija profiil: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0100

Ametlik nimi: Bundesverwaltungsgericht
Registreerimisnumber: 9110008059823
Postiaadress: Erdbergstraße 192 - 196
Linn: Wien
Sihtnumber: 1030
Riik – jaotus (NUTS): Wien (AT130)
Riik: Austria
E-posti aadress: einlaufstelle@bvwg.gv.at
Telefon: +43 1601490
Faks: +43 1711238891541
Internetiaadress: <http://www.bvwg.gv.at>
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): <http://www.bvwg.gv.at>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-9999

Ametlik nimi: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Registreerimisnumber: TED20
Postiaadress: Berggasse 31
Linn: Wien
Sihtnumber: 1090
Riik – jaotus (NUTS): Wien (AT130)
Riik: Austria
E-posti aadress: office@vemap.com
Telefon: +43 13157940
Internetiaadress: <https://www.vemap.com>
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://www.vemap.com>
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 12/05/2026 16:12:07 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 330847-2026

ELT S väljaande number: 93/2026

Avaldamise kuupäev: 15/05/2026