

## 525037-2026 - Hange

**Austria – Kõnekeskusteenused – 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**

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord**

**Teenused**

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: EVN Business Service GmbH

E-posti aadress: [beschaffung\\_einkauf@evn.at](mailto:beschaffung_einkauf@evn.at)

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Elektrienergiaga seotud tegevus

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Sisemine tunnus: IZI-2607270005

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

##### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: EVN Platz

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

Lisateave: AT12

#### 2.1.4. Üldine teave

##### **Õiguslik alus:**

Direktiiv 2014/25/EL

#### 2.1.5. Hanke tingimused

##### **Esitamise tingimused:**

Hanke osade maksimaalne arv, mille kohta üks pakkuja võib pakkumusi esitada: 2

#### 2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

## 5. Osa

---

### 5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Kampagnenservice

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

Sisemine tunnus: Kampagnenservice

#### 5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

##### **Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

#### 5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

#### 5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/01/2027

Kestuse lõppkuupäev: 31/12/2028

#### 5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

#### 5.1.6. Üldine teave

##### **Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Osalemistaotluse tingimus

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

#### 5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

##### **Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

#### 5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

##### **Kriteerium:**

Liik: Hind

Kirjeldus: Detalliertere 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.  
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)  
Hindamiskriteerium – arv: 50

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Detalliertere 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.  
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)  
Hindamiskriteerium – arv: 50

**5.1.11. Hankedokumendid**

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel  
Lisateabe taotlemise tähtaeg: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg  
Hankedokumentide aadress: <https://beschaffung.evn.at>

**5.1.12. Hanke tingimused**

**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://beschaffung.evn.at>

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)

Variandid: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

**Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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 - Ausweicarbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: 30 Tage netto

**5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Raamleping ilmaminikonkursita

**Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:**

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

#### **5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EVN Business Service GmbH

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

#### **5.1. Osa: LOT-0002**

Pealkiri: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Sisemine tunnus: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

##### **5.1.1. Eesmärk**

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

##### **Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

##### **5.1.2. Lepingu täitmise koht**

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

##### **5.1.3. Eeldatav kestus**

Alguskuupäev: 01/01/2027

Kestuse lõppkuupäev: 31/12/2028

##### **5.1.4. Uuendamine**

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

##### **5.1.6. Üldine teave**

##### **Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Osalemistaotluse tingimus

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

##### **5.1.9. Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

##### **Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

##### **5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid**

##### **Kriteerium:**

Liik: Hind

Kirjeldus: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu erbringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: 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. Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

**5.1.11. Hankedokumendid**

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://beschaffung.evn.at>

**5.1.12. Hanke tingimused**

**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://beschaffung.evn.at>

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)

Variandid: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

**Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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.

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: 30 Tage netto

**5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Raamleping ilmainikonkursita

**Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:**

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich  
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EVN Business Service GmbH  
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Landesverwaltungsgericht  
Niederösterreich

#### **5.1. Osa: LOT-0003**

Pealkiri: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Sisemine tunnus: Netz Niederösterreich Kundenservice

##### **5.1.1. Eesmärk**

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

##### **Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

##### **5.1.2. Lepingu täitmise koht**

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

##### **5.1.3. Eeldatav kestus**

Alguskuupäev: 01/01/2027

Kestuse lõppkuupäev: 31/12/2028

##### **5.1.4. Uuendamine**

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

##### **5.1.6. Üldine teave**

##### **Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Osalemistaotluse tingimus

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

##### **5.1.9. Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

##### **Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

##### **5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid**

##### **Kriteerium:**

Liik: Hind

Kirjeldus: Detailliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

##### **Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Detalliertere Angaben und weitere Konkretisierungen zu den zu er-bringenden Leistungen, Mengengerüst, Abrufmodalitäten sowie technischen Mindestanforderungen werden den Bietern in der zwei-ten Verfahrensstufe (Angebotsphase) zur Verfügung gestellt.  
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)  
Hindamiskriteerium – arv: 50

#### **5.1.11. Hankedokumendid**

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: saksa keel  
Lisateabe taotlemise tähtaeg: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg  
Hankedokumentide aadress: <https://beschaffung.evn.at>

#### **5.1.12. Hanke tingimused**

##### **Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav  
Esitamise aadress: <https://beschaffung.evn.at>  
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)  
Variandid: Ei ole lubatud  
Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

##### **Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei  
Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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.  
Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah  
Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah  
Rahastamiskord: 30 Tage netto

#### **5.1.15. Vahendid**

##### **Raamleping:**

Raamleping ilmaminikonkursita

##### **Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:**

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

#### **5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich  
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich  
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EVN Business Service GmbH

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Landesverwaltungsgericht  
Niederösterreich

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: EVN Business Service GmbH

## 8. Organisatsioonid

---

### 8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: EVN Business Service GmbH

Registreerimisnumber: FN 62081 x

Linn: Maria Enzersdorf

Sihtnumber: 2344

Riik – jaotus (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Riik: Austria

Kontaktpunkt: EVN AG

E-posti aadress: [beschaffung\\_einkauf@evn.at](mailto:beschaffung_einkauf@evn.at)

Telefon: 022362000

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

### 8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registreerimisnumber: ATU 37165802

Linn: St. Pölten

Sihtnumber: 3109

Riik – jaotus (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Riik: Austria

E-posti aadress: [post@lvwg.noel.gv.at](mailto:post@lvwg.noel.gv.at)

Telefon: +43 2742 905900

Faks: +43 2742 9059015540

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

### 8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: Publications Office of the European Union

Registreerimisnumber: PUBL

Linn: Luxembourg

Sihtnumber: 2417

Riik – jaotus (NUTS): Luxembourg (LU000)

Riik: Luksemburg

E-posti aadress: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)

Telefon: +352 29291

Internetiaadress: <https://op.europa.eu>

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

TED eSender

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/versioon: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 17

Teate saatmise kuupäev: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel

Teate avaldamise number: 525037-2026

ELT S väljaande number: 144/2026

Avaldamise kuupäev: 29/07/2026