

525037-2026 - Kilpailu

Itävalta – Puhelukeskus – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: EVN Business Service GmbH

Sähköposti: beschaffung_einkauf@evn.at

Hankintayksikön toimiala: Sähköön liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvas: 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.

Menettelyn tunniste: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Sisäinen tunniste: IZI-2607270005

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään neuvoteltua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: EVN Platz

Postitoimipaikka: Maria Enzersdorf

Postinumero: 2344

Maaryhmittely (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Maa: Itävalta

Lisätiedot: AT12

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.5. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Osien enimmäismäärä, joiden osalta yksi tarjoaja voi jättää tarjouksia: 2

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Kampagnenservice

Kuvaus: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kampagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Sisäinen tunniste: Kampagnenservice

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Maa: Itävalta

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2028

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: 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.
Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)
Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppe: Laatu

Kuvaus: 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.
Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)
Vertailuperusteen luku: 50

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa
Lisätietojen pyytämisen määräaika: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://beschaffung.evn.at>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei
Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: 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 - Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: 30 Tage netto

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: EVN Business Service GmbH

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Osa: LOT-0002

Ilmoituksen nimi: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Sisäinen tunniste: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Maa: Itävalta

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2028

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: 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.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: 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.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika,

Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://beschaffung.evn.at>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: 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.

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: 30 Tage netto

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: EVN Business Service GmbH
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio:
Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Osa: LOT-0003

Ilmoituksen nimi: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Sisäinen tunniste: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Maa: Itävalta

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2028

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: 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.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: 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.
Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)
Vertailuperusteen luku: 50

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: saksa

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://beschaffung.evn.at>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: 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.

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: 30 Tage netto

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: EVN Business Service GmbH
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio:
Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: EVN Business Service GmbH

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: EVN Business Service GmbH
Rekisterinumero: FN 62081 x
Postitoimipaikka: Maria Enzersdorf
Postinumero: 2344
Maaryhmittely (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Maa: Itävalta
Yhteyspiste: EVN AG
Sähköposti: beschaffung_einkauf@evn.at
Puhelin: 022362000

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Rekisterinumero: ATU 37165802
Postitoimipaikka: St. Pölten
Postinumero: 3109
Maaryhmittely (NUTS): Sankt Pölten (AT123)
Maa: Itävalta
Sähköposti: post@lvwg.noel.gv.at
Puhelin: +43 2742 905900
Faksi: +43 2742 9059015540

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0000

Virallinen nimi: Publications Office of the European Union
Rekisterinumero: PUBL
Postitoimipaikka: Luxembourg
Postinumero: 2417
Maaryhmittely (NUTS): Luxembourg (LU000)
Maa: Luxemburg
Sähköposti: ted@publications.europa.eu
Puhelin: +352 29291
Internetosoite: <https://op.europa.eu>

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa

Ilmoituksen julkaisunumero: 525037-2026

EUVL S -lehden numero: 144/2026

Julkaisupäivä: 29/07/2026