

202572-2026 - Mise en concurrence

Autriche – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

OJ S 58/2026 24/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Netz Niederösterreich GmbH

Adresse électronique: martina.bischof-haidinger@evn.at

Activité de l'entité adjudicatrice: Activités liées à l'électricité

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice der EVN

Description: Das Projekt gliedert sich in 2 Lose: Im Los 1 ist die Beschaffung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC) geplant und im Los 2 ist die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision geplant.

Identifiant de la procédure: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Identifiant interne: MBI-2603020004

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: EVN Platz

Ville: Maria Enzersdorf

Code postal: 2344

Subdivision pays (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Pays: Autriche

Informations complémentaires: AT12

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Los 1: Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung für den Kundenservice des EVN

Description: EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Omnichannel-Contact-Center-Lösung zur Ablöse des bestehenden OpenScape Contact Centers (OSCC)

Identifiant interne: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: EVN Platz

Ville: Maria Enzersdorf

Code postal: 2344

Subdivision pays (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Pays: Autriche

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2028

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.6. Informations générales**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Pas encore connues

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 10

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://beschaffung.evn.at>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Description de la garantie financière: siehe Ausschreibungsunterlagen

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: siehe Auftragsunterlagen

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: 30 Tage netto

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Netz Niederösterreich GmbH -

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Los 2: Implementierung einer Workforcemanagement-Lösung für den Kundenservice des EVN

Description: Die EVN plant die Beschaffung (Lieferung und Implementierung) einer Workforcemanagement-Lösung zur Ablöse des bestehenden Dienstplanungs-System InVision.

Identifiant interne: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: EVN Platz

Ville: Maria Enzersdorf

Code postal: 2344

Subdivision pays (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Pays: Autriche

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2028

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Pas encore connues

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 10

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: allemand

Adresse des documents de marché: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://beschaffung.evn.at>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: allemand

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Description de la garantie financière: siehe Ausschreibungsunterlagen

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: siehe Auftragsunterlagen

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: 30 Tage netto

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Netz Niederösterreich GmbH -

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Netz Niederösterreich GmbH

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Netz Niederösterreich GmbH

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Netz Niederösterreich GmbH

Numéro d'enregistrement: FN 268133 p

Adresse postale: EVN Platz

Ville: Maria Enzersdorf

Code postal: 2344

Subdivision pays (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Pays: Autriche

Point de contact: Martina Bischof-Haidinger

Adresse électronique: martina.bischof-haidinger@evn.at

Téléphone: 0223620012938

Autres points de contact:

Nom officiel: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Rôles de cette organisation:

Acheteur

TED eSender

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0000

Nom officiel: Publications Office of the European Union

Numéro d'enregistrement: PUBL

Ville: Luxembourg

Code postal: 2417

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Adresse électronique: ted@publications.europa.eu

Téléphone: +352 29291

Adresse internet: <https://op.europa.eu>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: allemand

Numéro de publication de l'avis: 202572-2026

Numéro de publication au JO S: 58/2026

Date de publication: 24/03/2026