

396074-2026 - Mise en concurrence

Autriche – Centre d'appels – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 110/2026 10/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Pensionsversicherungsanstalt

Adresse électronique: ausschreibung@pv.at

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection sociale

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Identifiant interne: 2026/14

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Autriche

N'importe où dans le pays donné

2.1.3. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 650 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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.

Identifiant interne: 2026/14

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des options: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Autriche

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Autre durée: Inconnu

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 650 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

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

Informations relatives aux avis antérieurs:

Identifiant de l'avis antérieur: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Identifiant de la partie de l'avis antérieur: LOT-0001

Informations complémentaires: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Preis

Description: Siehe Verfahrensunterlagen.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualität

Description: Siehe Verfahrensunterlagen.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

5.1.11. Documents de marché

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

Adresse des documents de marché: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Canal de communication ad hoc:

Nom: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Conditions du marché public**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

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)

Date limite de réception des offres: 19/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 5 Mois

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

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: Bundesverwaltungsgericht

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours:

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Pensionsversicherungsanstalt

Numéro d'enregistrement: 9110011163128

Adresse postale: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1

Ville: Wien

Code postal: 1021

Subdivision pays (NUTS): Wien (AT130)

Pays: Autriche

Adresse électronique: ausschreibung@pv.at

Téléphone: +43 503030

Adresse internet: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Profil de l'acheteur: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0100

Nom officiel: Bundesverwaltungsgericht

Numéro d'enregistrement: 9110008059823

Adresse postale: Erdbergstraße 192 - 196

Ville: Wien

Code postal: 1030

Subdivision pays (NUTS): Wien (AT130)

Pays: Autriche

Adresse électronique: einlaufstelle@bvwg.gv.at

Téléphone: +43 1601490

Télécopieur: +43 1711238891541

Adresse internet: <http://www.bvwg.gv.at>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <http://www.bvwg.gv.at>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-9999

Nom officiel: vemap Einkaufsmanagement GmbH

Numéro d'enregistrement: TED20

Adresse postale: Berggasse 31

Ville: Wien

Code postal: 1090

Subdivision pays (NUTS): Wien (AT130)

Pays: Autriche

Adresse électronique: office@vemap.com

Téléphone: +43 13157940

Adresse internet: <https://www.vemap.com>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://www.vemap.com>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Description

:

Die Frist für den Eingang der Angebote (Angebotsfrist bzw. Abgabefrist) wurde vom 16.06.2026 auf den 19.06.2026 verlängert.

10.1. Changement

Identifiant de la section: LOT-0001

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 02

Type de formulaire: Mise en concurrence

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

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 08/06/2026 15:37:15 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Numéro de publication de l'avis: 396074-2026

Numéro de publication au JO S: 110/2026

Date de publication: 10/06/2026