

525037-2026 - Nadmetanje

Austrija – Pozivni centar – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: EVN Business Service GmbH

E-pošta: beschaffung_einkauf@evn.at

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s električnom energijom

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Interna identifikacijska oznaka: IZI-2607270005

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: EVN Platz

Grad: Maria Enzersdorf

Poštanski broj: 2344

Zemlja – podregija (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Zemlja: Austrija

Dodatne informacije: AT12

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.5. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Maksimalan broj grupa za koje jedan ponuditelj može dostaviti ponude: 2

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Kampagnenservice

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

Interna identifikacijska oznaka: Kampagnenservice

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

Opcije:

Opis opcija: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Zemlja: Austrija

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/01/2027

Datum završetka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za zahtjev za sudjelovanje

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: 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.
Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)
Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: 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.
Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)
Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački
Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Adresa dokumentacije o nabavi: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://beschaffung.evn.at>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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.

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informacije o rokovima za preispitivanje: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: EVN Business Service GmbH

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Grupa: LOT-0002

Naslov: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Interna identifikacijska oznaka: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

Opcije:

Opis opcija: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Zemlja: Austrija

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/01/2027

Datum završetka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za zahtjev za sudjelovanje

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://beschaffung.evn.at>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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.

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informacije o rokovima za preispitivanje: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: EVN Business Service GmbH
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Grupa: LOT-0003

Naslov: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Interna identifikacijska oznaka: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

Opcije:

Opis opcija: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Zemlja: Austrija

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/01/2027

Datum završetka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za zahtjev za sudjelovanje

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: njemački

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Uvjeti nabave**Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://beschaffung.evn.at>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: njemački

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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.

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Financijski aspekti: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike**Okvirni sporazum:**

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informacije o rokovima za preispitivanje: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: EVN Business Service GmbH

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):
Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: EVN Business Service GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: EVN Business Service GmbH

Registracijski broj: FN 62081 x

Grad: Maria Enzersdorf

Poštanski broj: 2344

Zemlja – podregija (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Zemlja: Austrija

Kontaktna točka: EVN AG

E-pošta: beschaffung_einkauf@evn.at

Tel.: 022362000

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registracijski broj: ATU 37165802

Grad: St. Pölten

Poštanski broj: 3109

Zemlja – podregija (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Zemlja: Austrija

E-pošta: post@lvwg.noel.gv.at

Tel.: +43 2742 905900

Faks: +43 2742 9059015540

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0000

Službeno ime: Publications Office of the European Union

Registracijski broj: PUBL

Grad: Luxembourg

Poštanski broj: 2417

Zemlja – podregija (NUTS): Luxembourg (LU000)

Zemlja: Luksemburg

E-pošta: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291

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

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 17
Datum slanja obavijesti: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: njemački
Broj objave obavijesti: 525037-2026
Broj izdanja SL S-a: 144/2026
Datum objave: 29/07/2026