

202572-2026 - Gara

**Austria – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto –
Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung
für den Kundenservice der EVN**

OJ S 58/2026 24/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Netz Niederösterreich GmbH

E-mail: martina.bischof-haidinger@evn.at

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Identificativo interno: MBI-2603020004

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: EVN Platz

Località: Maria Enzersdorf

Codice postale: 2344

Suddivisione del paese (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Paese: Austria

Informazioni supplementari: AT12

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.5. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 2

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

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

Identificativo interno: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

5.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: EVN Platz

Località: Maria Enzersdorf

Codice postale: 2344

Suddivisione del paese (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Paese: Austria

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/01/2027

Data di fine durata: 31/12/2028

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Dato non ancora noto

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 10

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://beschaffung.evn.at>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: siehe Ausschreibungsunterlagen

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: siehe Auftragsunterlagen

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: 30 Tage netto

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Netz Niederösterreich GmbH -

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Netz Niederösterreich GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Netz Niederösterreich GmbH

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Lotto: LOT-0002

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

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

Identificativo interno: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

5.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: EVN Platz

Località: Maria Enzersdorf

Codice postale: 2344

Suddivisione del paese (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Paese: Austria

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/01/2027

Data di fine durata: 31/12/2028

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Dato non ancora noto

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 10

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: tedesco

Indirizzo dei documenti di gara: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://beschaffung.evn.at>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: tedesco

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: siehe Ausschreibungsunterlagen

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: siehe Auftragsunterlagen

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: 30 Tage netto

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Netz Niederösterreich GmbH -
Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto
: Netz Niederösterreich GmbH
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Netz
Niederösterreich GmbH
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
Netz Niederösterreich GmbH

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Netz Niederösterreich GmbH
Numero di registrazione: FN 268133 p
Indirizzo postale: EVN Platz
Località: Maria Enzersdorf
Codice postale: 2344
Suddivisione del paese (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Paese: Austria
Referente: Martina Bischof-Haidinger
E-mail: martina.bischof-haidinger@evn.at
Telefono: 0223620012938

Altri referenti:

Nome ufficiale: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

TED eSender

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union
Numero di registrazione: PUBL
Località: Luxembourg
Codice postale: 2417
Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)
Paese: Lussemburgo
E-mail: ted@publications.europa.eu
Telefono: +352 29291
Indirizzo internet: <https://op.europa.eu>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 202572-2026

Numero dell'edizione della GU S: 58/2026

Data di pubblicazione: 24/03/2026