

396074-2026 - Gara

Austria – Centro di raccolta delle chiamate – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 110/2026 10/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Pensionsversicherungsanstalt

E-mail: ausschreibung@pv.at

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Protezione sociale

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Identificativo interno: 2026/14

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Austria

Ovunque nel paese in questione

2.1.3. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 650 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2026/14

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Austria

Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Sconosciuto

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 650 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni su avvisi precedenti:

Identificativo dell'avviso precedente: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Identificativo della parte dell'avviso precedente: LOT-0001

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preis

Descrizione: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualität

Descrizione: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

5.1.11. Documenti di gara

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

Indirizzo dei documenti di gara: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Canale di comunicazione ad hoc:

Nome: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

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]

Termine per il ricevimento delle offerte: 19/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 5 Mesi

Condizioni contrattuali:

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

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Bundesverwaltungsgericht

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

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Pensionsversicherungsanstalt
Numero di registrazione: 9110011163128
Indirizzo postale: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1
Località: Wien
Codice postale: 1021
Suddivisione del paese (NUTS): Wien (AT130)
Paese: Austria
E-mail: ausschreibung@pv.at
Telefono: +43 503030
Indirizzo internet: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Profilo del committente: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0100

Nome ufficiale: Bundesverwaltungsgericht
Numero di registrazione: 9110008059823
Indirizzo postale: Erdbergstraße 192 - 196
Località: Wien
Codice postale: 1030
Suddivisione del paese (NUTS): Wien (AT130)
Paese: Austria
E-mail: einlaufstelle@bvwg.gv.at
Telefono: +43 1601490
Fax: +43 1711238891541
Indirizzo internet: <http://www.bvwg.gv.at>
Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-9999

Nome ufficiale: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Numero di registrazione: TED20
Indirizzo postale: Berggasse 31
Località: Wien
Codice postale: 1090
Suddivisione del paese (NUTS): Wien (AT130)
Paese: Austria
E-mail: office@vemap.com
Telefono: +43 13157940
Indirizzo internet: <https://www.vemap.com>
Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://www.vemap.com>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare

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

Motivo principale della modifica

:
Aggiornamento informazioni

Descrizione

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

10.1. Modifica

Identificativo della sezione: LOT-0001

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 02

Tipo di formulario: Gara

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

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 08/06/2026 15:37:15 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 396074-2026

Numero dell'edizione della GU S: 110/2026

Data di pubblicazione: 10/06/2026