

525037-2026 - Gara

Austria – Centro di raccolta delle chiamate – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Identificativo interno: IZI-2607270005

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): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

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: Kampagnenservice

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

Identificativo interno: Kampagnenservice

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

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

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Luogo di esecuzione

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: 2

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: Indicazione obbligatoria nella domanda di partecipazione

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: 5

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

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: 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.

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: 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.

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

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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 - Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting

von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: 30 Tage netto

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informazioni sui termini per il riesame: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EVN Business Service GmbH

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

5.1. Lotto: LOT-0002

Titolo: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Identificativo interno: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

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

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Luogo di esecuzione

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: 2

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: Indicazione obbligatoria nella domanda di partecipazione

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: 5

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

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: 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.
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: 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.
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
Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale
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]
Varianti: Non consentita
Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 12/08/2026 11:00:00 (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: Die ausschreibungsgegenständlichen Leistungen müssen jedenfalls die nachstehenden (unverhandelbaren) technischen / prozessualen Min-destanforderungen 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.
Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì
Accordo finanziario: 30 Tage netto

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informazioni sui termini per il riesame: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EVN Business Service GmbH

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

5.1. Lotto: LOT-0003

Titolo: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Identificativo interno: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

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

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Luogo di esecuzione

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: 2

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: Indicazione obbligatoria nella domanda di partecipazione

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: 5

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

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: 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.
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: 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.
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

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: 30 Tage netto

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informazioni sui termini per il riesame: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto
: EVN Business Service GmbH

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

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: EVN Business Service GmbH

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: EVN Business Service GmbH

Numero di registrazione: FN 62081 x

Località: Maria Enzersdorf

Codice postale: 2344

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

Paese: Austria

Referente: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefono: 022362000

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Numero di registrazione: ATU 37165802

Località: St. Pölten

Codice postale: 3109

Suddivisione del paese (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Paese: Austria

E-mail: post@lvwg.noel.gv.at

Telefono: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Ruoli di questa organizzazione:

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: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 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: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: tedesco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 525037-2026

Numero dell'edizione della GU S: 144/2026

Data di pubblicazione: 29/07/2026