

525037-2026 - Konkursas

Austrija – Informacinių paslaugų centrai – 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

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: EVN Business Service GmbH

E. paštas: beschaffung_einkauf@evn.at

Perkančiojo subjekto veiklos sritis: Su elektros energija susijusi veikla

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Vidaus identifikatorius: IZI-2607270005

Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Pašto adresas: EVN Platz

Miestas: Maria Enzersdorf

Pašto kodas: 2344

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Šalis: Austrija

Papildoma informacija: AT12

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/25/ES

2.1.5. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Didžiausias pirkimo dalių, dėl kurių vienas dalyvis gali pateikti pasiūlymus, skaičius: 2

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Kampagnenservice

Aprašymas: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kampagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Vidaus identifikatorius: Kampagnenservice

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Šalis: Austrija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 01/01/2027

Trukmės pabaigos data: 31/12/2028

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Būtina nurodyti dalyvavimo prašyme

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 5

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius) Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius) Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://beschaffung.evn.at>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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.

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Finansinės sąlygos: 30 Tage netto

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informacija apie peržiūros terminus: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: EVN Business Service GmbH

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0002

Pavadinimas: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Vidaus identifikatorius: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Šalis: Austrija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 01/01/2027

Trukmės pabaigos data: 31/12/2028

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Būtina nurodyti dalyvavimo prašyme

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 5

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)
Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)
Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://beschaffung.evn.at>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne
Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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.

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Finansinės sąlygos: 30 Tage netto

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informacija apie peržiūros terminus: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: EVN Business Service GmbH
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0003

Pavadinimas: Netz Niederösterreich Kundenservice
Aprašymas: Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen zu Netzanschlüssen, Photovoltaik und energiewirtschaftlichen Themen inklusive Stammdatenpflege und Fallbearbeitung.
Vidaus identifikatorius: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai
Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos
Pasirinkimo galimybės:
Galimybių aprašymas: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Šalis: Austrija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 01/01/2027
Trukmės pabaigos data: 31/12/2028

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.
Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija
: Būtina nurodyti dalyvavimo prašyme
Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 5
Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina
Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)
Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

Kriterijus:

Rūšis: Kokybės

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius) Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: vokiečių kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Pirkimo sąlygos**Pateikimo sąlygos:**

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://beschaffung.evn.at>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: vokiečių kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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.

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Finansinės sąlygos: 30 Tage netto

5.1.15. Metodai**Preliminarioji sutartis:**

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informacija apie peržiūros terminus: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: EVN Business Service GmbH

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: EVN Business Service GmbH

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: EVN Business Service GmbH

Registracijos numeris: FN 62081 x

Miestas: Maria Enzersdorf

Pašto kodas: 2344

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Šalis: Austrija

Ryšų centras: EVN AG

E. paštas: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefono numeris: 022362000

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registracijos numeris: ATU 37165802

Miestas: St. Pölten

Pašto kodas: 3109

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Šalis: Austrija

E. paštas: post@lvwg.noel.gv.at

Telefono numeris: +43 2742 905900

Fakso numeris: +43 2742 9059015540

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0000

Oficialus pavadinimas: Publications Office of the European Union

Registracijos numeris: PUBL

Miestas: Luxembourg

Pašto kodas: 2417

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Luxembourg (LU000)

Šalis: Liuksemburgas

E. paštas: ted@publications.europa.eu

Telefono numeris: +352 29291

Interneto adresas: <https://op.europa.eu>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 17

Skelbimo išsiuntimo data: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: vokiečių kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 525037-2026

OL S numeris: 144/2026

Paskelbimo data: 29/07/2026