

202572-2026 - Mededinging

Oostenrijk – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning –
Implementierung einer Omnichannel-Contact-Center- und einer Workforcemanagement-Lösung
für den Kundenservice der EVN

OJ S 58/2026 24/03/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Netz Niederösterreich GmbH

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

Activiteit van de aanbestedende instantie: Activiteiten in relatie tot elektriciteit

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: da77b5bd-916b-446e-b974-502ea35d2b44

Interne identificatiecode: MBI-2603020004

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: EVN Platz

Stad: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Onderverdeling land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Oostenrijk

Aanvullende informatie: AT12

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 2

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

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

Interne identificatiecode: MBI-2603020004 Los 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: EVN Platz

Stad: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Onderverdeling land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Oostenrijk

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2028

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 0

5.1.6. Algemene informatie**Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 10

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://beschaffung.evn.at>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: ziehe Ausschreibungsunterlagen

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: ziehe Auftragsunterlagen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: 30 Tage netto

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Netz Niederösterreich GmbH -

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Netz Niederösterreich GmbH

5.1. Perceel: LOT-0002

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

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

Interne identificatiecode: MBI-2603020004 Los 2

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: EVN Platz

Stad: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Onderverdeling land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Oostenrijk

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2028

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 0

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 10

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://beschaffung.evn.at>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: siehe Ausschreibungsunterlagen

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 17/04/2026 09:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: siehe Auftragsunterlagen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: 30 Tage netto

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Netz Niederösterreich GmbH -

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Netz Niederösterreich GmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Netz Niederösterreich GmbH

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Netz Niederösterreich GmbH

Registratienummer: FN 268133 p

Postadres: EVN Platz

Stad: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

Onderverdeling land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Oostenrijk

Contactpunt: Martina Bischof-Haidinger

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

Telefoon: 0223620012938

Andere contactpunten:

Officiële naam: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Rollen van deze organisatie:

Koper

TED eSender

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0000

Officiële naam: Publications Office of the European Union

Registratienummer: PUBL

Stad: Luxembourg

Postcode: 2417

Onderverdeling land (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefoon: +352 29291

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

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 94570787-0482-4223-bc85-da649abcba45 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 23/03/2026 10:04:02 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 202572-2026

Nummer uitgave PB S: 58/2026

Datum van bekendmaking: 24/03/2026