

396074-2026 - Mededinging

Oostenrijk – Telefonisch informatiecentrum – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 110/2026 10/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Pensionsversicherungsanstalt

E-mail: ausschreibung@pv.at

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Interne identificatiecode: 2026/14

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Oostenrijk

Overal in het desbetreffende land

2.1.3. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 650 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Pensionsversicheringsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

Beschrijving: Die Pensionsversicheringsanstalt (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.

Interne identificatiecode: 2026/14

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Opties:

Beschrijving van de opties: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Oostenrijk

Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Andere looptijd: Onbekend

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 650 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

Informatie over eerdere aankondigingen:

Identificatiecode van de eerdere aankondiging: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Identificatiecode van het deel van de eerdere aankondiging: LOT-0001

Aanvullende informatie: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Preis

Beschrijving: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Qualität

Beschrijving: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

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

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 19/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 5 Maanden

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Bundesverwaltungsgericht

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Pensionsversicherungsanstalt

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Pensionsversicherungsanstalt

Registratienummer: 9110011163128

Postadres: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1

Stad: Wien

Postcode: 1021

Onderverdeling land (NUTS): Wien (AT130)

Land: Oostenrijk

E-mail: ausschreibung@pv.at

Telefoon: +43 503030

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0100

Officiële naam: Bundesverwaltungsgericht

Registratienummer: 9110008059823

Postadres: Erdbergstraße 192 - 196

Stad: Wien

Postcode: 1030

Onderverdeling land (NUTS): Wien (AT130)

Land: Oostenrijk

E-mail: einlaufstelle@bvwg.gv.at

Telefoon: +43 1601490

Fax: +43 1711238891541

Internetadres: <http://www.bvwg.gv.at>

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-9999

Officiële naam: vemap Einkaufsmanagement GmbH

Registratienummer: TED20

Postadres: Berggasse 31

Stad: Wien

Postcode: 1090

Onderverdeling land (NUTS): Wien (AT130)

Land: Oostenrijk

E-mail: office@vemap.com

Telefoon: +43 13157940

Internetadres: <https://www.vemap.com>

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://www.vemap.com>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Informatie bijgewerkt

Beschrijving

:

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

10.1. Wijziging van een aankondiging

Identificatiecode afdeling: LOT-0001

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 08/06/2026 15:37:15 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits

Publicatienummer aankondiging: 396074-2026

Nummer uitgave PB S: 110/2026

Datum van bekendmaking: 10/06/2026