

525037-2026 - Mededinging

Oostenrijk – Telefonisch informatiecentrum – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Activiteit van de aanbestedende instantie: Activiteiten in relatie tot elektriciteit

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Interne identificatiecode: IZI-2607270005

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): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

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: Kampagnenservice

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

Interne identificatiecode: Kampagnenservice

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Plaats van uitvoering

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: 2

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in verzoek tot deelname

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: 5

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

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

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:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informatie over de termijnen voor beroep: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EVN Business Service GmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Perceel: LOT-0002

Titel: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Interne identificatiecode: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Plaats van uitvoering

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: 2

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: Vereist in verzoek tot deelname

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: 5

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

5.1.10. Gunningscriteria**Criterium:**

Type: Prijs

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

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:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informatie over de termijnen voor beroep: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EVN Business Service GmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Perceel: LOT-0003

Titel: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Interne identificatiecode: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Plaats van uitvoering

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: 2

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: Vereist in verzoek tot deelname

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: 5

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

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: 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.

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Duits

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 12/08/2026 11:00:00 (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: 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.

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:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informatie over de termijnen voor beroep: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EVN Business Service GmbH

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: EVN Business Service GmbH

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: EVN Business Service GmbH

Registratienummer: FN 62081 x

Stad: Maria Enzersdorf

Postcode: 2344

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

Land: Oostenrijk

Contactpunt: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefoon: 022362000

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registratienummer: ATU 37165802

Stad: St. Pölten

Postcode: 3109

Onderverdeling land (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Land: Oostenrijk

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

Telefoon: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Rollen van deze organisatie:

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: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 17
Verzenddatum van de aankondiging: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits
Publicatienummer aankondiging: 525037-2026
Nummer uitgave PB S: 144/2026
Datum van bekendmaking: 29/07/2026