

330847-2026 - Procedura konkurencyjna

Austria – Centrum obsługi klienta – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 93/2026 15/05/2026

**Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi**

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Pensionsversicherungsanstalt

E-mail: ausschreibung@pv.at

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ochrona socjalna

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Opis: 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.

Identyfikator procedury: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Wewnętrzny identyfikator: 2026/14

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: 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. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Austria

W dowolnym miejscu w danym państwie

2.1.3. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 650 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

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

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2026/14

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Austria

W dowolnym miejscu w danym państwie

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Inny okres: Nieznany

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 1

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 650 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Informacje dodatkowe: 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. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preis

Opis: Siehe Verfahrensunterlagen.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualität

Opis: Siehe Verfahrensunterlagen.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niemiecki

Adres dokumentów zamówienia: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Kanał komunikacji ad hoc:

Nazwa: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niemiecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Termin składania ofert: 16/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 5 Miesiące

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Bundesverwaltungsgericht

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Pensionsversicherungsanstalt

Numer rejestracyjny: 9110011163128

Adres pocztowy: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1

Miejscowość: Wien
Kod pocztowy: 1021
Podpodział krajowy (NUTS): Wien (AT130)
Kraj: Austria
E-mail: ausschreibung@pv.at
Telefon: +43 503030
Adres strony internetowej: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Profil nabywcy: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Role tej organizacji:
Nabywca
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0100

Oficjalna nazwa: Bundesverwaltungsgericht
Numer rejestracyjny: 9110008059823
Adres pocztowy: Erdbergstraße 192 - 196
Miejscowość: Wien
Kod pocztowy: 1030
Podpodział krajowy (NUTS): Wien (AT130)
Kraj: Austria
E-mail: einlaufstelle@bvwg.gv.at
Telefon: +43 1601490
Faks: +43 1711238891541
Adres strony internetowej: <http://www.bvwg.gv.at>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <http://www.bvwg.gv.at>
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy

8.1. ORG-9999

Oficjalna nazwa: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Numer rejestracyjny: TED20
Adres pocztowy: Berggasse 31
Miejscowość: Wien
Kod pocztowy: 1090
Podpodział krajowy (NUTS): Wien (AT130)
Kraj: Austria
E-mail: office@vemap.com
Telefon: +43 13157940
Adres strony internetowej: <https://www.vemap.com>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.vemap.com>
Role tej organizacji:
TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 12/05/2026 16:12:07 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niemiecki
Numer publikacji ogłoszenia: 330847-2026
Numer wydania Dz.U. S: 93/2026
Data publikacji: 15/05/2026