

330847-2026 - Concurso

Áustria – Centro de chamadas – Pensionsversicherungsanstalt - Einrichten eines externen Call-Centers (Rahmenvereinbarung)

OJ S 93/2026 15/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Pensionsversicherungsanstalt

Correio eletrónico: ausschreibung@pv.at

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção social

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: f63bfd50-8670-4ef9-a40f-eb40cd824716

Identificador interno: 2026/14

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

País: Áustria

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.3. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 650 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 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.

Identificador interno: 2026/14

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: Es besteht die Möglichkeit die Rahmenvereinbarung um 1 Jahr auf maximal 5 Jahre zu verlängern.

5.1.2. Local de execução

País: Áustria

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Outra duração: Desconhecido

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 650 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preis

Descrição: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Qualität

Descrição: Siehe Verfahrensunterlagen.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: alemão

Endereço dos documentos do concurso: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Canal de comunicação ad hoc:

Nome: Beschaffungsportal der AuftraggeberIn bzw. der vergebenden Stelle.

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: alemão

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Prazo para a receção das propostas: 16/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 5 Meses

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Bundesverwaltungsgericht

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Pensionsversicherungsanstalt

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Pensionsversicherungsanstalt

Número de registo: 9110011163128

Endereço postal: Friedrich-Hillegeist-Strasse 1
Cidade: Wien
Código postal: 1021
Subdivisão do país (NUTS): Wien (AT130)
País: Áustria
Correio eletrónico: ausschreibung@pv.at
Telefone: +43 503030
Endereço Internet: <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://pensionsversicherung.vemap.com>
Perfil do adquirente: <https://pensionsversicherung.vemap.com>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0100

Nome oficial: Bundesverwaltungsgericht
Número de registo: 9110008059823
Endereço postal: Erdbergstraße 192 - 196
Cidade: Wien
Código postal: 1030
Subdivisão do país (NUTS): Wien (AT130)
País: Áustria
Correio eletrónico: einlaufstelle@bvwg.gv.at
Telefone: +43 1601490
Fax: +43 1711238891541
Endereço Internet: <http://www.bvwg.gv.at>
Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <http://www.bvwg.gv.at>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-9999

Nome oficial: vemap Einkaufsmanagement GmbH
Número de registo: TED20
Endereço postal: Berggasse 31
Cidade: Wien
Código postal: 1090
Subdivisão do país (NUTS): Wien (AT130)
País: Áustria
Correio eletrónico: office@vemap.com
Telefone: +43 13157940
Endereço Internet: <https://www.vemap.com>
Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://www.vemap.com>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 01
Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 12/05/2026 16:12:07 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão

Número de publicação do anúncio: 330847-2026

N.º de edição do JO S: 93/2026

Data de publicação: 15/05/2026