

## 396074-2026 - Concurso

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

OJ S 110/2026 10/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração  
Serviços

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

Nome oficial: Pensionsversicherungsanstalt

Correio eletrónico: [ausschreibung@pv.at](mailto: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 sobre anúncios anteriores:**

Identificador do anúncio anterior: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c-01

Identificador da parte do anúncio anterior: LOT-0001

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: 19/06/2026 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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

## 10. Alteração

---

Versão do anúncio anterior a alterar

:

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

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

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

#### **10.1. Alteração**

Identificador da secção: LOT-0001

### **Informações sobre o anúncio**

---

Identificador/versão do anúncio: 3465ee1b-67c4-4948-afb3-033ae162577c - 02

Tipo de formulário: Concurso

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

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 08/06/2026 15:37:15 (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: 396074-2026

N.º de edição do JO S: 110/2026

Data de publicação: 10/06/2026