

525037-2026 - Concurso

Áustria – Centro de chamadas – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: EVN Business Service GmbH

Correio eletrónico: beschaffung_einkauf@evn.at

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a eletricidade

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Identificador interno: IZI-2607270005

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: EVN Platz

Cidade: Maria Enzersdorf

Código postal: 2344

Subdivisão do país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Áustria

Informações adicionais: AT12

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.5. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Número máximo de lotes para os quais um proponente pode apresentar propostas: 2

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Kampagnenservice

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

Identificador interno: Kampagnenservice

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Opções:

Descrição das opções: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Áustria

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/01/2027

Data de fim da duração: 31/12/2028

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito no pedido de participação

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: 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.

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

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: 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.

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

Prazo para solicitar informações adicionais: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://beschaffung.evn.at>

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]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

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

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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 - Ausweicharbeitsplätze - Stromausfallkonzept - Pandemie-Konzept Reporting von Performancekennzahlen, Personalkennzahlen und weiterer in der Leistungsbeschreibung näher definierten KPIs in geeigneter elektronischer Form.

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: 30 Tage netto

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informações sobre os prazos de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EVN Business Service GmbH

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lote: LOT-0002

Título: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Identificador interno: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Opções:

Descrição das opções: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Áustria

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/01/2027

Data de fim da duração: 31/12/2028

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito no pedido de participação

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: 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.
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: 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.
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
Prazo para solicitar informações adicionais: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Endereço dos documentos do concurso: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://beschaffung.evn.at>

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]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

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

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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.

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: 30 Tage netto

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informações sobre os prazos de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EVN Business Service GmbH

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lote: LOT-0003

Título: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Identificador interno: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Opções:

Descrição das opções: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Áustria

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/01/2027

Data de fim da duração: 31/12/2028

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito no pedido de participação

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: 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.

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

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: 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.

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

Prazo para solicitar informações adicionais: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://beschaffung.evn.at>

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]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

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

Condições relacionadas com a execução do contrato: Die ausschreibungsgegenständlichen Leistungen müssen jedenfalls die nachstehenden (unverhandelbaren) technischen / prozessualen Min-destanforderungen 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.

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: 30 Tage netto

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informações sobre os prazos de recurso: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EVN Business Service GmbH

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organização que recebe pedidos de participação: EVN Business Service GmbH

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: EVN Business Service GmbH

Número de registo: FN 62081 x

Cidade: Maria Enzersdorf

Código postal: 2344

Subdivisão do país (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

País: Áustria

Ponto de contacto: EVN AG

Correio eletrónico: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefone: 022362000

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Número de registo: ATU 37165802

Cidade: St. Pölten

Código postal: 3109

Subdivisão do país (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

País: Áustria

Correio eletrónico: post@lvwg.noel.gv.at

Telefone: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0000

Nome oficial: Publications Office of the European Union

Número de registo: PUBL

Cidade: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisão do país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo
Correio eletrónico: ted@publications.europa.eu
Telefone: +352 29291
Endereço Internet: <https://op.europa.eu>
Funções desta organização:
TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 17
Data de envio do anúncio: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: alemão
Número de publicação do anúncio: 525037-2026
N.º de edição do JO S: 144/2026
Data de publicação: 29/07/2026