

525037-2026 - Procedură concurențială

Austria – Centre de apel – 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

**Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii**

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Activitatea entității contractante: Activități din sectorul energiei electrice

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Identificator intern: IZI-2607270005

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: EVN Platz

Localitate: Maria Enzersdorf

Cod poștal: 2344

Subdiviziunea țării (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Țara: Austria

Informații suplimentare: AT12

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.5. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Numărul maxim de loturi pentru care un ofertant poate depune oferte: 2

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Kampagnenservice

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

Identificator intern: Kampagnenservice

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Țara: Austria

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/01/2027

Data de sfârșit a duratei: 31/12/2028

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Cerință referitoare la cererea de participare

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://beschaffung.evn.at>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: 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.

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

Acord financiar: 30 Tage netto

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EVN Business Service GmbH

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lot: LOT-0002

Titlu: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Identificator intern: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Țara: Austria

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/01/2027

Data de sfârșit a duratei: 31/12/2028

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Cerință referitoare la cererea de participare

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)
Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)
Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană
Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale
Unde se găsesc documentele achiziției: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://beschaffung.evn.at>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: 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.

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

Acord financiar: 30 Tage netto

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EVN Business Service GmbH

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Lot: LOT-0003

Titlu: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Identificator intern: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Țara: Austria

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/01/2027

Data de sfârșit a duratei: 31/12/2028

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Cerință referitoare la cererea de participare

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)
Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: 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 a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)
Număr legat de criteriul de atribuire: 50

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: germană
Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale
Unde se găsesc documentele achiziției: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://beschaffung.evn.at>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: germană

Catalog electronic: Nu este permisă

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: 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.

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

Acord financiar: 30 Tage netto

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EVN Business Service GmbH

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac:

Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizația care primește cererile de participare: EVN Business Service GmbH

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: EVN Business Service GmbH

Număr de înregistrare: FN 62081 x

Localitate: Maria Enzersdorf

Cod poștal: 2344

Subdiviziunea țării (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Țara: Austria

Punct de contact: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefon: 022362000

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Număr de înregistrare: ATU 37165802

Localitate: St. Pölten

Cod poștal: 3109

Subdiviziunea țării (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Țara: Austria

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

Telefon: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0000

Denumire oficială: Publications Office of the European Union

Număr de înregistrare: PUBL

Localitate: Luxembourg

Cod poștal: 2417

Subdiviziunea țării (NUTS): Luxembourg (LU000)

Țara: Luxemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adresa de internet: <https://op.europa.eu>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: germană

Numărul de publicare al anunțului: 525037-2026

Numărul ediției JO S: 144/2026

Data publicării: 29/07/2026