

525037-2026 - Súťaž

Rakúsko – Stredisko hovorov – 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

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: EVN Business Service GmbH

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Činnosť obstarávateľa: Činnosti súvisiace s elektrickou energiou

2. Postup

2.1. Postup

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

Opis: 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.

Identifikátor postupu: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Interný identifikátor: IZI-2607270005

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: EVN Platz

Mesto: Maria Enzersdorf

PSČ: 2344

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Krajina: Rakúsko

Doplňujúce informácie: AT12

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.5. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Maximálny počet častí, za ktoré môže jeden uchádzač predložiť ponuky: 2

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Kampagnenservice

Opis: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kampagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.

Interný identifikátor: Kampagnenservice

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Krajina: Rakúsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 01/01/2027

Dátum konca trvania: 31/12/2028

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 5

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: 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.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: 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.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://beschaffung.evn.at>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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.

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanizmus financovania: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informácie o lehotách na preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: EVN Business Service GmbH

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Časť: LOT-0002

Názov: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Interný identifikátor: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Krajina: Rakúsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 01/01/2027

Dátum konca trvania: 31/12/2028

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 5

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: 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.
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: 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.
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina
Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas
Adresa súťažných podkladov: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://beschaffung.evn.at>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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.

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanismus financovania: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informácie o lehotách na preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: EVN Business Service GmbH

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. **Časť: LOT-0003**

Názov: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Interný identifikátor: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. **Účel**

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

Možnosti:

Popis možností: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. **Miesto plnenia**

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Krajina: Rakúsko

5.1.3. **Predpokladané trvanie**

Dátum začatia: 01/01/2027

Dátum konca trvania: 31/12/2028

5.1.4. **Obnovenie**

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.6. **Všeobecné informácie**

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Požiadavka na žiadosť o účasť

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.9. **Kritériá výberu**

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 5

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

5.1.10. **Kritériá na vyhodnotenie ponúk**

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: 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.
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: 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.
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: nemčina
Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas
Adresa súťažných podkladov: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://beschaffung.evn.at>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Variety: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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.

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanismus financovania: 30 Tage netto

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Informácie o lehotách na preskúmanie: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: EVN Business Service GmbH

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: EVN Business Service GmbH

8. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

Úradný názov: EVN Business Service GmbH

Registračné číslo: FN 62081 x

Mesto: Maria Enzersdorf

PSČ: 2344

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Krajina: Rakúsko

Kontaktné miesto: EVN AG

E-mail: beschaffung_einkauf@evn.at

Telefón: 022362000

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

8.1. **ORG-0002**

Úradný názov: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registračné číslo: ATU 37165802

Mesto: St. Pölten

PSČ: 3109

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Krajina: Rakúsko

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

Telefón: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. **ORG-0000**

Úradný názov: Publications Office of the European Union

Registračné číslo: PUBL

Mesto: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Luxembourg (LU000)

Krajina: Luxembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefón: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 525037-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 144/2026

Dátum uverejnenia: 29/07/2026