525037-2026 - Javni razpis

Avstrija – Klicni center – 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
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: EVN Business Service GmbH
E-naslov: beschaffung_einkauf@evn.at
Dejavnost naročnika: Dejavnosti v zvezi z električno energijo

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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 Leis-tungen und Dauer. Konkretisierung in der Angebotsphase 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. 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 inklu-sive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten. - Los 3: Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kun-denanfragen zu Netzanschlüssen, Photovoltaik und ener-giewirtschaftlichen Themen inklusive Stammdatenpflege und Fallbearbeitung.
Identifikator postopka: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96
Notranji identifikator: IZI-2607270005
Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji
Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center
Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: EVN Platz
Mesto: Maria Enzersdorf
Poštna številka: 2344
Podregija države (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Država: Avstrija
Dodatne informacije: AT12

2.1.4. Splošne informacije
Pravna podlaga:
Direktiva 2014/25/EU

2.1.5. Pogoji javnega naročila
Pogoji za predložitev:
Največje število sklopov, za katere lahko en ponudnik predloži ponudbe: 2

2.1.6. Razlogi za izključitev
Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001
Naslov: Kampagnenservice
Opis: Unterstützung bei vertriebs- und serviceorientierten Kam-pagnen durch Beratung, Tarifumstellungen sowie Inbound- und Outbound-Kundenkontakte.
Notranji identifikator: Kampagnenservice

5.1.1. Namen
Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center
Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov
Možnosti:
Opis možnosti: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Kraj izvajanja
Podregija države (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Država: Avstrija

5.1.3. Predvideno trajanje
Datum začetka: 01/01/2027
Datum zaključka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Podaljšanje
Največje število podaljšanj: 2

5.1.6. Splošne informacije
Pridržana udeležba:
Udeležba ni pridržana.
Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.9. Merila za izbor
Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila
Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:
Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5
Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila
Merilo:

Vrsta: 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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50
Merilo:
Vrsta: Kakovost
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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina
Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://beschaffung.evn.at

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:
Elektronska predložitev: Obvezno
Naslov za predložitev: https://beschaffung.evn.at
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910/2014)
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Pogoji javnega naročila:
Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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.
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da
Finančna ureditev: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:
Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:
Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija
Organizacija za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informacije o rokih za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: EVN Business Service GmbH
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Sklop: LOT-0002
Naslov: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung
Opis: Bearbeitung von Kundenanfragen zu Rechnungen und Stammdatenänderungen über Telefon und E-Mail inklusive Dokumentation und Backoffice-Tätigkeiten.
Notranji identifikator: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Namen
Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center
Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov
Možnosti:
Opis možnosti: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Kraj izvajanja
Podregija države (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Država: Avstrija

5.1.3. Predvideno trajanje
Datum začetka: 01/01/2027
Datum zaključka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Podaljšanje
Največje število podaljšanj: 2

5.1.6. Splošne informacije
Pridržana udeležba:
Udeležba ni pridržana.
Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.9. Merila za izbor
Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila
Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:
Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5
Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila
Merilo:
Vrsta: 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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50
Merilo:
Vrsta: Kakovost
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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina
Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://beschaffung.evn.at

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:
Elektronska predložitev: Obvezno
Naslov za predložitev: https://beschaffung.evn.at
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910/2014)
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Pogoji javnega naročila:
Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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 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.
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da
Finančna ureditev: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:
Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:
Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informacije o rokih za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: EVN Business Service GmbH
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Sklop: LOT-0003

Naslov: Netz Niederösterreich Kundenservice
Opis: Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen zu Netzanschlüssen, Photovoltaik und energiewirtschaftlichen Themen inklusive Stammdatenpflege und Fallbearbeitung.
Notranji identifikator: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center
Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov
Možnosti:
Opis možnosti: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Država: Avstrija

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/01/2027
Datum zaključka trajanja: 31/12/2028

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:
Udeležba ni pridržana.
Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila
Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:
Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5
Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:
Vrsta: 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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50
Merilo:
Vrsta: Kakovost
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.
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 50

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: nemščina
Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://beschaffung.evn.at

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:
Elektronska predložitev: Obvezno
Naslov za predložitev: https://beschaffung.evn.at
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910 /2014)
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Pogoji javnega naročila:
Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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.
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da
Finančna ureditev: 30 Tage netto

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:
Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:
Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Informacije o rokih za revizijo: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: EVN Business Service GmbH
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: EVN Business Service GmbH

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: EVN Business Service GmbH
Registrska številka: FN 62081 x
Mesto: Maria Enzersdorf
Poštna številka: 2344
Podregija države (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)
Država: Avstrija
Kontaktna točka: EVN AG
E-naslov: beschaffung_einkauf@evn.at
Tel.: 022362000
Vloge te organizacije:
Kupec
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila
Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich
Registrska številka: ATU 37165802
Mesto: St. Pölten
Poštna številka: 3109
Podregija države (NUTS): Sankt Pölten (AT123)
Država: Avstrija
E-naslov: post@lvwg.noel.gv.at
Tel.: +43 2742 905900
Faks: +43 2742 9059015540
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0000

Uradno ime: Publications Office of the European Union
Registrska številka: PUBL
Mesto: Luxembourg
Poštna številka: 2417
Podregija države (NUTS): Luxembourg (LU000)
Država: Luksemburg
E-naslov: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291
Spletni naslov: https://op.europa.eu
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 17
Datum pošiljanja obvestila: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina
Številka objave obvestila: 525037-2026
Številka izdaje UL S: 144/2026
Datum objave: 29/07/2026