

525037-2026 - Konkurrensumsättning

Österrike – Teletjänstcentral – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: EVN Business Service GmbH

E-postadress: beschaffung_einkauf@evn.at

Den upphandlande enhetens verksamhet: Elrelaterad verksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: df6cbcc3-c077-402d-94d0-a45d6445bf96

Intern identifierare: IZI-2607270005

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

2.1.2. Leveransplats

Postadress: EVN Platz

Ort: Maria Enzersdorf

Postnummer: 2344

Del av land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österrike

Kompletterande information: AT12

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.5. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Högst antal delar som en anbudsgivare kan lämna anbud för: 2

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Kampagnenservice

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

Intern identifierare: Kampagnenservice

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2028

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i ansökan om att få delta

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: 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. Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: 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. Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://beschaffung.evn.at>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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.

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: 30 Tage netto

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information om tidsfrist för prövning: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EVN Business Service GmbH

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002

Titel: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

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

Intern identifierare: EVN Kundenservice und E-Mail-Bearbeitung

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2028

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i ansökan om att få delta

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Detaljerade Angaven 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Detaljerade Angaven 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommertid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://beschaffung.evn.at>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommertid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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.

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ökonomiska arrangemang: 30 Tage netto

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information om tidsfrist för prövning: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EVN Business Service GmbH

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0003

Titel: Netz Niederösterreich Kundenservice

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

Intern identifierare: Netz Niederösterreich Kundenservice

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Laufzeitverlängerung bis 31.12.2030

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2028

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i ansökan om att få delta

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: 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. Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: 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. Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: tyska

Sista dag för att begära kompletterande information: 11/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://beschaffung.evn.at>

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://beschaffung.evn.at>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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.

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: 30 Tage netto

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Information om tidsfrist för prövning: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EVN Business Service GmbH

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Organisation som mottar anbudsansökningar: EVN Business Service GmbH

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: EVN Business Service GmbH

Registreringsnummer: FN 62081 x

Ort: Maria Enzersdorf

Postnummer: 2344

Del av land (NUTS): Niederösterreich-Süd (AT122)

Land: Österrike

Kontaktpunkt: EVN AG

E-postadress: beschaffung_einkauf@evn.at

Tfn: 022362000

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Landesverwaltungsgericht Niederösterreich

Registreringsnummer: ATU 37165802

Ort: St. Pölten

Postnummer: 3109

Del av land (NUTS): Sankt Pölten (AT123)

Land: Österrike

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

Tfn: +43 2742 905900

Fax: +43 2742 9059015540

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0000

Officiellt namn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

Ort: Luxembourg

Postnummer: 2417

Del av land (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg
E-postadress: ted@publications.europa.eu
Tfn: +352 29291
Webbadress: <https://op.europa.eu>
Den här organisationens roller:
TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 3d895f25-4afa-42c4-9182-757667ae07d9 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 17
Avsändningsdatum för meddelandet: 27/07/2026 14:50:37 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska
Meddelandets publiceringsnummer: 525037-2026
EUT S-nummer: 144/2026
Publiceringsdatum: 29/07/2026