

267148-2026 - Състезателна процедура

Ирландия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Uisce Éireann

Електронна поща: tenders@water.ie

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

Дейност на възложителя: Дейности, свързани с вода

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Описание: The estimated value of the contract is inclusive of indexation of €18,462,429 ex.

VAT over the maximum term of the framework agreement. Regulation 97(1)(a) of the European Union (Award of Contracts by Utility Undertakings) Regulations 2016 (SI 286/2016)

(the Utilities Regulations 2016) will apply to any further uplifts required to take account of further inflation. You must submit through the etenders system before the deadline. The

submission deadline is strict and no submissions will be possible after the date and time specified in the PQQ documents. Please note that all tenders are electronic, as such NO

paper copies will be accepted or read. Please submit via the etenders system not later than 12: 00 hrs local time Monday 8th June 2026 . The estimated values in this eForm are dependent

on needs and budgetary resources, only indicative and are not binding on the Contracting Entity. If the estimated values are equal to or greater than EUR 250 million, any economic

operators participating in this public procurement procedure shall notify the contracting entity of all foreign financial contributions as defined in Article 28(1), point (b) of Regulation (Eu) 2022

/2560 on foreign subsidies distorting the internal market.

Идентификатор на процедурата: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

Вътрешен идентификатор: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cpv): 79342300 Услуги за потребителите, 79342320

Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата, 79510000 Услуги,

предоставени чрез телефон, 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

, 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи, 72253100 Услуги в помощ на потребителите, 71356300 Спомагателни технически услуги, 79416000 Услуги в областта на връзките с обществеността, 75112000 Услуги на държавното управление за развитие и ефективно функциониране на стопанската дейност, 75100000 Услуги на държавното управление

2.1.2. Място на изпълнение

Град: Dublin

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Допълнителна информация: You must submit through the etenders system before the deadline. The submission deadline is strict & no submissions will be possible after the date & time specified in the PQQ documents. Please note that all tenders are electronic, as such NO paper copies will be accepted or read. Please submit via the etenders system not later than 12:00 hrs local time Monday 8th June 2026 The estimated values in this eForm are dependent on needs and budgetary resources, only indicative and are not binding on the Contracting Entity. If the estimated values are equal to or greater than EUR 250 million, any economic operators participating in this public procurement procedure shall notify the contracting entity of all foreign financial contributions as defined in Article 28(1), point (b) of Regulation (Eu) 2022 /2560 on foreign subsidies distorting the internal market.

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 216 000 000,00 EUR

Максимална стойност за рамковото споразумение: 0,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/25/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Описание: The estimated value of the contract is inclusive of indexation of €18,462,429 ex.

VAT over the maximum term of the framework agreement. Regulation 97(1)(a) of the

European Union (Award of Contracts by Utility Undertakings) Regulations 2016 (SI 286/2016)

(the Utilities Regulations 2016) will apply to any further uplifts required to take account of

further inflation. You must submit through the etenders system before the deadline. The

submission deadline is strict and no submissions will be possible after the date and time

specified in the PQQ documents. Please note that all tenders are electronic, as such NO

paper copies will be accepted or read. Please submit via the etenders system not later than 12:

00 hrs local time Monday 8th June 2026 . The estimated values in this eForm are dependent

on needs and budgetary resources, only indicative and are not binding on the Contracting

Entity. If the estimated values are equal to or greater than EUR 250 million, any economic

operators participating in this public procurement procedure shall notify the contracting entity

of all foreign financial contributions as defined in Article 28(1), point (b) of Regulation (Eu) 2022

/2560 on foreign subsidies distorting the internal market.

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cprv): 79342300 Услуги за потребителите, 79342320

Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата, 79510000 Услуги,

предоставени чрез телефон, 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

, 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи, 72253100

Услуги в помощ на потребителите, 71356300 Спомагателни технически услуги, 79416000

Услуги в областта на връзките с обществеността, 75112000 Услуги на държавното

управление за развитие и ефективно функциониране на стопанската дейност, 75100000

Услуги на държавното управление

Варианти:

Описание на опциите: Contract is for a maximum 10-year period. This is made up of an initial 5-year period with the option to be extended by 3 years and then for a final 2 years

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 10 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: да

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: английски

Езици, на които документацията за обществената поръчка (или части от нея) са неофициално достъпни: английски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: английски

Електронен каталог: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Описание на финансовата гаранция: As per documents

Краен срок за получаване на заявления за участие: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: KPI

Правна форма, която трябва да бъде приета от група оференти, на която е възложена поръчка: Contract

Финансово споразумение: .

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение с подновяване на състезателната процедура

Обосновка на срока на действие на рамковото споразумение: .

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): The High Court of Ireland

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Uisce Éireann

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Uisce Éireann

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : The High Court of Ireland

Организация, която получава заявленията за участие: Uisce Éireann

Организация, която обработва офертите: Uisce Éireann

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Uisce Éireann

Регистрационен номер: 530363

Град: Dublin

Пощенски код: D01 NP86

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Електронна поща: tenders@water.ie

Телефон: 1800 278 278

Профил на купувача: www.water.ie

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

8.1. ORG-0002

Официално наименование: The High Court of Ireland

Регистрационен номер: The High Court of Ireland

Отдел: The High Court of Ireland

Пощенски адрес: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Град: Dublin

Пощенски код: D07 WDX8

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Електронна поща: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Телефон: +353 1 8886000

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: European Dynamics S.A.

Регистрационен номер: 002024901000

Отдел: European Dynamics S.A.

Град: Athens

Пощенски код: 15125

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Държава: Гърция

Електронна поща: eproc-esender@eurodyn.com

Телефон: +30 2108094500

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 17

Дата на изпращане на известието: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: английски

Номер на публикуване на обявлението: 267148-2026

Номер на броя на ОВ S: 76/2026

Дата на публикуване: 20/04/2026