

267148-2026 - Zadávání

Irsko – Call centra – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services
OJ S 76/2026 20/04/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

Činnost zadavatele: Činnosti související s vodou

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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.

Identifikátor řízení: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79342300 Služby zákazníkům, 79342320 Péče o zákazníky, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky, 79511000 Služby telefonistek, 72253000 Help desk a podpůrné služby, 72253100 Help desk, 71356300 Technická podpora, 79416000 Práce s veřejností, 75112000 Administrativní služby pro podnikatelskou činnost, 75100000 Administrativní služby

2.1.2. Místo plnění

Obec: Dublin

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

Další informace: 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. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 216 000 000,00 EUR

Maximální hodnota rámcové dohody: 0,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/25/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

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

Popis: 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.

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

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 79342300 Služby zákazníkům, 79342320 Péče o zákazníky, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky, 79511000 Služby telefonistek, 72253000 Help

desk a podpůrné služby, 72253100 Help desk, 71356300 Technická podpora, 79416000 Práce s veřejností, 75112000 Administrativní služby pro podnikatelskou činnost, 75100000 Administrativní služby

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 10 Roky

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: angličtina

Jazyky, v nichž je zadávací dokumentace (nebo její části) neoficiálně k dispozici: angličtina

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: angličtina

Elektronický katalog: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena

Popis finanční záruky: As per documents

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: KPI

Právní forma, kterou musí mít skupina uchazečů, které byla zadána zakázka: Contract
Finanční ujednání: .

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda s obnovením soutěže

Odůvodnění doby platnosti rámcové dohody: .

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: The High Court of Ireland

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Uisce Éireann

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: Uisce Éireann

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: The High Court of Ireland

Organizace přijímající žádosti o účast: Uisce Éireann

Organizace zpracovávající nabídky: Uisce Éireann

8. Organizace

8.1. **ORG-0001**

Oficiální název: Uisce Éireann

Registrační číslo: 530363

Obec: Dublin

PSČ: D01 NP86

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

E-mail: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Profil kupujícího: www.water.ie

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace zpracovávající nabídky

8.1. **ORG-0002**

Oficiální název: The High Court of Ireland

Registrační číslo: The High Court of Ireland

Odbor: The High Court of Ireland

Poštovní adresa: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Obec: Dublin

PSČ: D07 WDX8

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: European Dynamics S.A.

Registrační číslo: 002024901000

Odbor: European Dynamics S.A.

Obec: Athens

PSČ: 15125

Nižší územní jednotka země (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Země: Řecko

E-mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefon: +30 2108094500

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 17

Datum odeslání oznámení: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) středoevropský čas,
západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: angličtina

Číslo zveřejnění oznámení: 267148-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 76/2026

Datum zveřejnění: 20/04/2026