

267148-2026 - Konkurrencevilkår

Irland – Callcenter – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services
OJ S 76/2026 20/04/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

Den ordregivende enheds aktiviteter: Vandrelaterede aktiviteter

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående

offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000

Telefonpasning, 79511000 Telefonisttjenester, 72253000 Help-desk og støttetjenester,

72253100 Help-desk-tjenester, 71356300 Tjenesteydelser i forbindelse med teknisk bistand,

79416000 PR-virksomhed, 75112000 Administrative tjenester for virksomheder, 75100000

Virksomhed i forbindelse med administration

2.1.2. Udførelsessted

By: Dublin

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

Yderligere oplysninger: 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. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 216 000 000,00 EUR

Rammeaftalens maksimumværdi: 0,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

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

Beskrivelse: 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.

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

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000 Telefonpasning, 79511000 Telefonisttjenester, 72253000 Help-desk og støttetjenester, 72253100 Help-desk-tjenester, 71356300 Tjenesteydelser i forbindelse med teknisk bistand,

79416000 PR-virksomhed, 75112000 Administrative tjenester for virksomheder, 75100000 Virksomhed i forbindelse med administration

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: 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. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 10 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: engelsk

Sprog, som udbudsdokumenterne (eller dele heraf) er uofficielt tilgængelige på: engelsk

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: engelsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Beskrivelse af den finansielle garanti: As per documents

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: KPI

Retlig form, der skal antages af en gruppe af tilbudsgivere, der får tildelt en kontrakt: Contract

Oplysninger om finansiering og betaling: .

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale med fornyet iværksættelse af konkurrence

Begrundelse for rammeaftalens varighed: .

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: The High Court of Ireland

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Uisce Éireann

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Uisce Éireann

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: The High Court of Ireland

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Uisce Éireann

Organisation, der behandler tilbud: Uisce Éireann

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Uisce Éireann

Registreringsnummer: 530363

By: Dublin

Postnummer: D01 NP86

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-mail: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Køberprofil: www.water.ie

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: The High Court of Ireland

Registreringsnummer: The High Court of Ireland

Afdeling: The High Court of Ireland

Postadresse: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

By: Dublin

Postnummer: D07 WDX8

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. **ORG-0003**

Officielt navn: European Dynamics S.A.
Registreringsnummer: 002024901000
Afdeling: European Dynamics S.A.
By: Athens
Postnummer: 15125
Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Grækenland
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500
Denne organisations roller:
TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 17
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: engelsk
Bekendtgørelsesnummer: 267148-2026
EUT-S-nummer: 76/2026
Offentliggørelsesdato: 20/04/2026