

267148-2026 - Wettbewerb

Irland – Call-Center – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Uisce Éireann

E-Mail: tenders@water.ie

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

Tätigkeit des Auftraggebers: Tätigkeiten im Bereich der Wasserwirtschaft

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung, 79510000 Telefonauftragsdienste, 79511000 Telefonistendienste, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk, 71356300 Technische Unterstützung, 79416000 Öffentlichkeitsarbeit, 75112000 Verwaltungsdienstleistungen für Unternehmenstätigkeit, 75100000 Dienstleistungen der Verwaltung

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Dublin

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

Zusätzliche Informationen: 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. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 216 000 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 0,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

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

Beschreibung: 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.

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

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung, 79510000 Telefonauftragsdienste, 79511000 Telefonistendienste, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk, 71356300 Technische Unterstützung, 79416000 Öffentlichkeitsarbeit, 75112000 Verwaltungsdienstleistungen für Unternehmenstätigkeit, 75100000 Dienstleistungen der Verwaltung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 10 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Englisch

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen (oder Teile davon) offiziell verfügbar sind: Englisch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Englisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: As per documents

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: KPI

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: Contract

Finanzielle Vereinbarung: .

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb

Begründung der Laufzeit der Rahmenvereinbarung: .

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: The High Court of Ireland

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Uisce Éireann

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Uisce Éireann

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: The High Court of Ireland

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Uisce Éireann

Organisation, die Angebote bearbeitet: Uisce Éireann

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: Uisce Éireann

Registrierungsnummer: 530363

Stadt: Dublin

Postleitzahl: D01 NP86

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-Mail: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Profil des Erwerbers: www.water.ie

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: The High Court of Ireland

Registrierungsnummer: The High Court of Ireland

Abteilung: The High Court of Ireland

Postanschrift: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Stadt: Dublin

Postleitzahl: D07 WDX8

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-Mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: European Dynamics S.A.

Registrierungsnummer: 002024901000

Abteilung: European Dynamics S.A.

Stadt: Athens

Postleitzahl: 15125

Land, Gliederung (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griechenland

E-Mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefon: +30 2108094500

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Englisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 267148-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 76/2026

Datum der Veröffentlichung: 20/04/2026