

569926-2026 - Wettbewerb

Irland – Call-Center – TR5622 – Electric Ireland Customer Care Support Services

OJ S 158/2026 18/08/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Electricity Supply Board (ESB)

E-Mail: esprocurement@esb.ie

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: TR5622 – Electric Ireland Customer Care Support Services

Beschreibung: Electric Ireland is seeking to establish a framework agreement for the provision of customer care support services during and after the migration to its new operating model.

The requirement includes scalable customer-facing teams to support customer service operations, migration activity, service continuity and the development of a new customer care model, often referred to as a Multi-Disciplinary Team model.

Kennung des Verfahrens: 20609395-c4cb-4a27-80ae-d5be8da2f274

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): 79500000 Bürohilfsarbeiten, 79621000 Überlassung von Bürokräften

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 36 000 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 36 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.5. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Höchstzahl der Lose, für die ein Bieter Angebote einreichen kann: 2

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Rapid Mobilisation and Migration Support

Beschreibung: Lot 1 covers the provision of customer care support services focused on early mobilisation, migration activity and support during the transition to Electric Ireland's new customer care operating model. The successful Service Provider(s) will be required to mobilise quickly, support customer-facing activity and provide scalable resources during the migration period.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79500000 Bürohilfsarbeiten, 79621000 Überlassung von Bürokräften

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 3 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 0,00 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 Eignungskriterien: 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: 01/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8852022>

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=8852022>

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 17/09/2026 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: Services must be delivered in accordance with the RFT documents, including the Scope of Services, framework agreement and associated schedules.

Finanzielle Vereinbarung: Pricing and payment arrangements are set out in the RFT documents, including the Pricing Schedule and proposed framework agreement.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

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: Electricity Supply Board (ESB)

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Electricity Supply Board (ESB)

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

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Electricity Supply Board (ESB)

Organisation, die Angebote bearbeitet: Electricity Supply Board (ESB)

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Customer Care Capacity and Operating Model Build-Out

Beschreibung: Lot 2 covers the provision of customer care support services to support ongoing customer care capacity, service continuity and the embedding and development of Electric Ireland's new customer care operating model. The successful Service Provider(s) will be required to provide scalable customer-facing teams and support operational requirements as the model develops.

Interne Kennung: 2

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79500000 Bürohilfsarbeiten, 79621000 Überlassung von Bürokräften

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 3 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 0,00 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 Eignungskriterien: 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: 01/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8852022>

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=8852022>

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 17/09/2026 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: Services must be delivered in accordance with the RFT documents, including the Scope of Services, framework agreement and associated schedules.

Finanzielle Vereinbarung: Pricing and payment arrangements are set out in the RFT documents, including the Pricing Schedule and proposed framework agreement.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb
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: Electricity Supply Board (ESB)
Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Electricity Supply Board (ESB)
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: The High Court of Ireland
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Electricity Supply Board (ESB)
Organisation, die Angebote bearbeitet: Electricity Supply Board (ESB)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Electricity Supply Board (ESB)
Registrierungsnummer: 465172
Postanschrift: 27 Fitzwilliam Street Lower, Dublin
Stadt: Dublin
Postleitzahl: D02 KT92
Land, Gliederung (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-Mail: esprocurement@esb.ie
Telefon: 016765831
Internetadresse: <https://www.esb.ie>
Profil des Erwerbers: <https://www.esb.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: ea8ef2b1-5435-487d-8ec3-71fe301f3976 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/08/2026 15:14:32 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Englisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 569926-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 158/2026

Datum der Veröffentlichung: 18/08/2026