

272077-2026 - Διαγωνισμός

Ιρλανδία – Κέντρο κλήσεων – 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 77/2026 21/04/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς - Γνωστοποίηση αλλαγών

Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Uisce Éireann

Email: tenders@water.ie

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

Δραστηριότητα του αναθέτοντος φορέα: Δραστηριότητες που αφορούν την ύδρευση

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Είδος διαδικασίας: Με διαπραγμάτευση με προηγούμενη δημοσίευση προκήρυξης διαγωνισμού/ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79342300 Υπηρεσίες πελατείας, 79342320 Υπηρεσίες

εξυπηρέτησης πελατών, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79511000

Υπηρεσίες τηλεφωνητών, 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης,

72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 71356300 Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης,

79416000 Υπηρεσίες δημοσίων σχέσεων, 75112000 Διοικητικές υπηρεσίες επιχειρηματικών

δραστηριοτήτων, 75100000 Υπηρεσίες διοίκησης

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Πόλη: Dublin

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dublin (IE061)

Χώρα: Ιρλανδία

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 216 090 451,00 EUR

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 0,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/25/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 0

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79342300 Υπηρεσίες πελατείας, 79342320 Υπηρεσίες

εξυπηρέτησης πελατών, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79511000

Υπηρεσίες τηλεφωνητών, 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης,

72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 71356300 Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης,

79416000 Υπηρεσίες δημοσίων σχέσεων, 75112000 Διοικητικές υπηρεσίες επιχειρηματικών

δραστηριοτήτων, 75100000 Υπηρεσίες διοίκησης

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dublin (IE061)

Χώρα: Ιρλανδία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 10 Έτη

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 2

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 216 090 451,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: αγγλικά
Γλώσσες στις οποίες είναι ανεπισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της σύμβασης (ή μέρη αυτών): αγγλικά

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 25/05/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

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

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: αγγλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Περιγραφή της οικονομικής εγγύησης: As per documents

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 08/06/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: KPI

Νομική μορφή που πρέπει να λάβει η ομάδα προσφερόντων στην οποία ανατίθεται η σύμβαση
: Contract

Χρηματοοικονομικές ρυθμίσεις: .

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, με επανεκκίνηση διαγωνισμού

Αιτιολόγηση της διάρκειας της συμφωνίας-πλαισίου: .

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: The High Court of Ireland

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Uisce Éireann

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: Uisce Éireann

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: The High Court of Ireland

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: Uisce Éireann

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών: Uisce Éireann

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Uisce Éireann

Αριθμός καταχώρισης: 530363

Πόλη: Dublin

Ταχυδρομικός κώδικας: D01 NP86

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dublin (IE061)

Χώρα: Ιρλανδία

Email: tenders@water.ie

Τηλέφωνο: 1800 278 278

Προφίλ αγοραστή: www.water.ie

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: The High Court of Ireland

Αριθμός καταχώρισης: The High Court of Ireland

Τμήμα: The High Court of Ireland

Ταχυδρομική διεύθυνση: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Πόλη: Dublin

Ταχυδρομικός κώδικας: D07 WDX8

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Dublin (IE061)

Χώρα: Ιρλανδία

Email: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Τηλέφωνο: +353 1 8886000

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: European Dynamics S.A.

Αριθμός καταχώρισης: 002024901000

Τμήμα: European Dynamics S.A.

Πόλη: Athens

Ταχυδρομικός κώδικας: 15125

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Χώρα: Ελλάδα

Email: eproc-esender@eurodyn.com

Τηλέφωνο: +30 2108094500

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

10. Αλλαγή

Η έκδοση της προηγούμενης προκήρυξης πρέπει να τροποποιηθεί

:

4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86-01

Κύριος λόγος της αλλαγής

:

Ενημερωμένες πληροφορίες

Περιγραφή

:

Value Amount updated

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 13fd1277-14f7-43d9-8241-648dc689d0e1 - 02

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 17

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 20/04/2026 10:06:42 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: αγγλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 272077-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 77/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 21/04/2026