

272077-2026 - Hange

Iirimaa – Kõnekeskusteenused – 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 77/2026 21/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord - Paranduse teade Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Uisce Éireann

E-posti aadress: tenders@water.ie

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Veemajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused, 79342320 Kliendiholdusteenused, 79510000 Telefonivastamisteenused, 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 72253000 Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 72253100 Konsultatsioonipunktiteenused, 71356300 Tehnilised tugiteenused, 79416000 Suhtekorraldusteenused, 75112000 Majandustegevuse haldusteenused, 75100000 Riigihaldusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Dublin

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

Lisateave: 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. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 216 090 451,00 EUR

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 0,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/25/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 0

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused, 79342320 Kliendihooldusteenused,

79510000 Telefonivastamisteenused, 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 72253000

Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 72253100 Konsultatsioonipunktiteenused, 71356300

Tehnilised tugiteenused, 79416000 Suhtekorraldusteenused, 75112000 Majandustegevuse

haldusteenused, 75100000 Riigihaldusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 10 Aastad

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 216 090 451,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: inglise keel

Keeled, milles hankedokumendid (või nende osad) on mitteametlikult kättesaadavad: inglise keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 25/05/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: inglise keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: As per documents

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 08/06/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: KPI

Õiguslik vorm, mida eeldatakse pakkujate rühmalt, kellega sõlmitakse leping: Contract

Rahastamiskord: .

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping koos minikonkursiga

Raamlepingu kestuse põhjendus: .

Teave dünaamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: The High Court of Ireland

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Uisce  ireann

Hankedokumentidele internetiv list juurdepääsu pakkuv organisatsioon: Uisce  ireann

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: The High Court of Ireland

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Uisce  ireann

Pakkumusi menetlev organisatsioon: Uisce  ireann

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Uisce  ireann

Registreerimisnumber: 530363

Linn: Dublin

Sihtnumber: D01 NP86

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

E-posti aadress: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Hankija profiil: www.water.ie

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Hankedokumentidele internetiv list juurdepääsu pakkuv organisatsioon

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Pakkumusi menetlev organisatsioon

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: The High Court of Ireland

Registreerimisnumber: The High Court of Ireland

Osakond: The High Court of Ireland

Postiaadress: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Linn: Dublin

Sihtnumber: D07 WDX8

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

E-posti aadress: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: European Dynamics S.A.

Registreerimisnumber: 002024901000

Osakond: European Dynamics S.A.

Linn: Athens

Sihtnumber: 15125

Riik – jaotus (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Riik: Kreeka

E-posti aadress: eproc-esender@eurodyn.com

Telefon: +30 2108094500

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

10. Muudatus

Eelmise teate versioon, mida muudetakse

:

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

Muudatuse peamine põhjus

:

Teave ajakohastatud

Kirjeldus

:

Value Amount updated

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 13fd1277-14f7-43d9-8241-648dc689d0e1 - 02

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 17

Teate saatmise kuupäev: 20/04/2026 10:06:42 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: inglise keel

Teate avaldamise number: 272077-2026

ELT S väljaande number: 77/2026

Avaldamise kuupäev: 21/04/2026