

267148-2026 - Kilpailu

Irlanti – Puhelukeskus – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Uisce Éireann

Sähköposti: tenders@water.ie

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

Hankintayksikön toimiala: Vesitalouteen liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services
Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistus: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79342300 Asiakaspalvelu, 79342320 Asiakaspalvelut, 79510000

Puhelinvastaajapalvelut, 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 71356300 Tekniset tukipalvelut, 79416000

Suhdetoimintaan liittyvät palvelut, 75112000 Elinkeinotoimintaan liittyvät hallinnolliset palvelut, 75100000 Hallinnolliset palvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Dublin

Maaryhmittely (NUTS): Dublin (IE061)

Maa: Irlanti

Lisätiedot: 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. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 216 000 000,00 EUR

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 0,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services
Kuvaus: 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.

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

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79342300 Asiakaspalvelu, 79342320 Asiakaspalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut, 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 71356300 Tekniset tukipalvelut, 79416000 Suhdetoimintaan liittyvät palvelut, 75112000 Elinkeinotoimintaan liittyvät hallinnolliset palvelut, 75100000 Hallinnolliset palvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Dublin (IE061)

Maa: Irlanti

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 10 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: englanti

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat (tai niiden osat) ovat epävirallisesti saatavilla: englanti

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: englanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: As per documents

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: KPI

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Contract

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: .

5.1.15. Menetelmät**Puitejärjestely:**

Puitejärjestely, johon liittyy uudelleen kilpailuttaminen

Puitejärjestelyn poikkeuksellisen pitkää kestoa koskevat perustelut: .

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: The High Court of Ireland

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Uisce Éireann

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Uisce Éireann

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: The High Court of Ireland

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Uisce Éireann

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: Uisce Éireann

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Uisce Éireann

Rekisterinumero: 530363

Postitoimipaikka: Dublin

Postinumero: D01 NP86

Maaryhmittely (NUTS): Dublin (IE061)

Maa: Irlanti

Sähköposti: tenders@water.ie

Puhelin: 1800 278 278

Hankkijaprofiili: www.water.ie

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Tarjouksia käsittelevä organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: The High Court of Ireland

Rekisterinumero: The High Court of Ireland

Yksikkö: The High Court of Ireland

Postiosoite: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Postitoimipaikka: Dublin

Postinumero: D07 WDX8

Maaryhmittely (NUTS): Dublin (IE061)

Maa: Irlanti

Sähköposti: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Puhelin: +353 1 8886000

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: European Dynamics S.A.

Rekisterinumero: 002024901000

Yksikkö: European Dynamics S.A.

Postitoimipaikka: Athens

Postinumero: 15125

Maaryhmittely (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Maa: Kreikka

Sähköposti: eproc-esender@eurodyn.com

Puhelin: +30 2108094500

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin nimi: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: englanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 267148-2026

EUVL S -lehden numero: 76/2026

Julkaisupäivä: 20/04/2026