

267148-2026 - Nadmetanje

Irska – Pozivni centar – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Uisce Éireann

E-pošta: tenders@water.ie

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s vodom

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

Interna identifikacijska oznaka: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Usluge za klijente, 79342320 Usluge skrbi za klijente, 79510000 Usluge odgovaranja na telefon, 79511000 Usluge telefonista, 72253000 Usluge

službe za pomoć i usluge podrške, 72253100 Usluge službe za pomoć, 71356300 Usluge tehničke podrške, 79416000 Usluge na području odnosa s javnošću, 75112000 Administrativne usluge vezane za poslovanje poduzeća, 75100000 Usluge javne uprave

2.1.2. Mjesto izvršenja

Grad: Dublin

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

Dodatne informacije: 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. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 216 000 000,00 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 0,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Usluge za klijente, 79342320 Usluge skrbi za klijente, 79510000 Usluge odgovaranja na telefon, 79511000 Usluge telefonista, 72253000 Usluge službe za pomoć i usluge podrške, 72253100 Usluge službe za pomoć, 71356300 Usluge tehničke podrške, 79416000 Usluge na području odnosa s javnošću, 75112000

Administrativne usluge vezane za poslovanje poduzeća, 75100000 Usluge javne uprave

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 10 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: engleski

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi (ili njezin dio) neslužbeno dostupna: engleski

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: engleski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Opis financijskog jamstva: As per documents

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: KPI

Pravni oblik koji mora imati skupina ponuditelja kojoj je dodijeljen ugovor: Contract

Financijski aspekti: .

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum s ponovnom provedbom nadmetanja

Obrazloženje trajanja okvirnog sporazuma: .

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): The High Court of Ireland

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Uisce Éireann

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Uisce Éireann

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): The High Court of Ireland

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Uisce Éireann

Organizacija koja obrađuje ponude: Uisce Éireann

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Uisce Éireann

Registracijski broj: 530363

Grad: Dublin

Poštanski broj: D01 NP86

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

E-pošta: tenders@water.ie

Tel.: 1800 278 278

Profil kupca: www.water.ie

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

8.1. ORG-0002

Službeno ime: The High Court of Ireland

Registracijski broj: The High Court of Ireland

Odjel: The High Court of Ireland

Poštanska adresa: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Grad: Dublin

Poštanski broj: D07 WDX8

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

E-pošta: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Tel.: +353 1 8886000

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: European Dynamics S.A.

Registracijski broj: 002024901000

Odjel: European Dynamics S.A.

Grad: Athens

Poštanski broj: 15125

Zemlja – podregija (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Zemlja: Grčka

E-pošta: eproc-esender@eurodyn.com

Tel.: +30 2108094500

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 17

Datum slanja obavijesti: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: engleski

Broj objave obavijesti: 267148-2026

Broj izdanja SL S-a: 76/2026

Datum objave: 20/04/2026