

## 569926-2026 - Nadmetanje

Irska – Pozivni centar – TR5622 – Electric Ireland Customer Care Support Services

OJ S 158/2026 18/08/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

### 1. Kupac

---

#### 1.1. Kupac

Službeno ime: Electricity Supply Board ( ESB )

E-pošta: [esprocurement@esb.ie](mailto:esprocurement@esb.ie)

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s električnom energijom

### 2. Postupak

---

#### 2.1. Postupak

Naslov: TR5622 – Electric Ireland Customer Care Support Services

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 20609395-c4cb-4a27-80ae-d5be8da2f274

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): 79500000 Pomoćne uredske usluge, 79621000 Usluge pribavljanja uredskog osoblja

##### 2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

##### 2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 36 000 000,00 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 36 000 000,00 EUR

##### 2.1.4. Opće informacije

**Pravna osnova:**

Direktiva 2014/25/EU

##### 2.1.5. Uvjeti nabave

**Uvjeti podnošenja:**

Maksimalan broj grupa za koje jedan ponuditelj može dostaviti ponude: 2

### 2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

## 5. Grupa

---

### 5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Rapid Mobilisation and Migration Support

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

#### 5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79500000 Pomoćne uredske usluge, 79621000 Usluge pribavljanja uredskog osoblja

#### 5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

#### 5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 3 Godine

#### 5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 1

#### 5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 0,00 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: 01/09/2026 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=8852022>

#### **5.1.12. Uvjeti nabave**

##### **Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8852022>

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

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 17/09/2026 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: Services must be delivered in accordance with the RFT documents, including the Scope of Services, framework agreement and associated schedules.

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

#### **5.1.15. Tehnike**

##### **Okvirni sporazum:**

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

##### **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: Electricity Supply Board ( ESB )

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Electricity Supply Board ( ESB )

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

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Electricity Supply Board ( ESB )

Organizacija koja obrađuje ponude: Electricity Supply Board ( ESB )

#### **5.1. Grupa: LOT-0002**

Naslov: Customer Care Capacity and Operating Model Build-Out

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2

##### **5.1.1. Svrha**

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79500000 Pomoćne uredske usluge, 79621000 Usluge pribavljanja uredskog osoblja

##### **5.1.2. Mjesto izvršenja**

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

**5.1.3. Očekivano trajanje**

Trajanje: 3 Godine

**5.1.4. Obnova**

Maksimalan broj obnavljanja: 1

**5.1.5. Vrijednost**

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 0,00 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: 01/09/2026 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=8852022>

**5.1.12. Uvjeti nabave**

**Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8852022>

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

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 17/09/2026 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: Services must be delivered in accordance with the RFT documents, including the Scope of Services, framework agreement and associated schedules.

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

**5.1.15. Tehnike**

**Okvirni sporazum:**

Okvirni sporazum s ponovnom provedbom nadmetanja

**Informacije o dinamičkom sustavu 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: Electricity Supply Board ( ESB )

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Electricity Supply Board ( ESB )

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

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Electricity Supply Board ( ESB )

Organizacija koja obrađuje ponude: Electricity Supply Board ( ESB )

## 8. Organizacije

---

**8.1. ORG-0001**

Službeno ime: Electricity Supply Board ( ESB )

Registracijski broj: 465172

Poštanska adresa: 27 Fitzwilliam Street Lower, Dublin

Grad: Dublin

Poštanski broj: D02 KT92

Zemlja – podregija (NUTS): Dublin (IE061)

Zemlja: Irska

E-pošta: [esprocurement@esb.ie](mailto:esprocurement@esb.ie)

Tel.: 016765831

Internet: <https://www.esb.ie>

Profil kupca: <https://www.esb.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](mailto: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](mailto:eproc-esender@eurodyn.com)  
Tel.: +30 2108094500  
**Uloge ove organizacije:**  
TED eSender

## Informacije o obavijesti

---

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: ea8ef2b1-5435-487d-8ec3-71fe301f3976 - 01  
Vrsta obrasca: Nadmetanje  
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim  
Podvrsta obavijesti: 17  
Datum slanja obavijesti: 14/08/2026 15:14:32 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme  
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: engleski  
Broj objave obavijesti: 569926-2026  
Broj izdanja SL S-a: 158/2026  
Datum objave: 18/08/2026