

267148-2026 - Verseny

Írország – Hívóközpont – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Uisce Éireann

E-mail-cím: tenders@water.ie

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

A közszolgáltató ajánlatkérő tevékenysége: Vízrel kapcsolatos tevékenységek

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Az eljárás típusa: Eljárást megindító felhívás előzetes közzétételével járó tárgyalásos / tárgyalásos

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

További osztályozás (cpv): 79342300 Vevőszolgálati szolgáltatások, 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások, 79510000 Telefonos üzenetrögzítő szolgáltatások, 79511000

Telefonkezelői szolgáltatások, 72253000 Súlyegység- és támogatási szolgáltatások,

72253100 Súlyegység-szolgáltatások, 71356300 Műszaki támogatási szolgáltatások,

2.1.2. A teljesítés helye

Város: Dublin

Ország alegysége (NUTS): Dublin (IE061)

Ország: Írország

További információk: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 216 000 000,00 EUR

A keretmegállapodás maximális értéke: 0,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/25/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

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

Leírás: 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.

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

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

További osztályozás (cpv): 79342300 Vevőszolgálati szolgáltatások, 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások, 79510000 Telefonos üzenetrögzítő szolgáltatások, 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások, 72253000 Súlyegység- és támogatási szolgáltatások, 72253100 Súlyegység-szolgáltatások, 71356300 Műszaki támogatási szolgáltatások, 79416000 Public relations szolgáltatások, 75112000 Üzleti műveletekkel kapcsolatos igazgatási szolgáltatások, 75100000 Közigazgatási szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Dublin (IE061)

Ország: Írország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 10 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: angol

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok (vagy azok részei) nem hivatalosan elérhetők: angol

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: angol

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

A pénzügyi biztosíték ismertetése: As per documents

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: KPI

A szerződést elnyerő ajánlattevők csoportjának kötelező jogi formája: Contract

Pénzügyi megállapodás: .

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitásával

A keretmegállapodás időtartamának indoklása: .

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: The High Court of Ireland

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Uisce Éireann

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet: Uisce Éireann

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: The High Court of Ireland

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Uisce Éireann

Ajánlatokat feldolgozó szervezet: Uisce Éireann

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Uisce Éireann

Regisztrációs szám: 530363

Város: Dublin

Irányítószám: D01 NP86

Ország alegysége (NUTS): Dublin (IE061)

Ország: Írország

E-mail-cím: tenders@water.ie

Telefonszám: 1800 278 278

Az ajánlatkérő szervezet profilja: www.water.ie

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Ajánlatokat feldolgozó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: The High Court of Ireland

Regisztrációs szám: The High Court of Ireland

Szervezeti egység: The High Court of Ireland

Postacím: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Város: Dublin

Irányítószám: D07 WDX8

Ország alegysége (NUTS): Dublin (IE061)

Ország: Írország

E-mail-cím: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefonszám: +353 1 8886000

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: European Dynamics S.A.

Regisztrációs szám: 002024901000

Szervezeti egység: European Dynamics S.A.

Város: Athens

Irányítószám: 15125

Ország alegysége (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Ország: Görögország

E-mail-cím: eproc-esender@eurodyn.com

Telefonszám: +30 2108094500

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 17

A hirdetmény megküldésének dátuma: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: angol

A hirdetmény közzétételi száma: 267148-2026

HL S kiadás száma: 76/2026

A közzététel dátuma: 20/04/2026