

272077-2026 - Verseny

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

OJ S 77/2026 21/04/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok - Változtatásról szóló hirdetmény
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: 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,

79416000 Public relations szolgáltatások, 75112000 Üzleti műveletekkel kapcsolatos

igazgatási szolgáltatások, 75100000 Közigazgatási 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 hía (áfa) nélkül: 216 090 451,00 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: 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: 0

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: 216 090 451,00 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 00:00:00 (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 00:00:00 (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

10. Változtatás

Az előző hirdetmény módosítandó változata
:
4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86-01
A változtatás fő oka
:
Frissített információ
Leírás
:
Value Amount updated

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 13fd1277-14f7-43d9-8241-648dc689d0e1 - 02
Hirdetményminta típusa: Verseny
A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
A hirdetmény altípusa: 17
A hirdetmény megküldésének dátuma: 20/04/2026 10:06:42 (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: 272077-2026
HL S kiadás száma: 77/2026
A közzététel dátuma: 21/04/2026