

267148-2026 - Konkurss

Īrija – Informācijas zvanu centrs – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Uisce Éireann

E-pasts: tenders@water.ie

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

Līgumslēdzēja darbības joma: Ar ūdensapgādi saistīta darbība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Procedūras veids: Sarunu procedūra ar iepirkuma iepriekšēju izsludināšanu/konkursa procedūra ar sarunām

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Papildu klasifikācija (cpv): 79342300 Klientu apkalpošana, 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi, 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi, 79511000 Telefona operatora pakalpojumi, 72253000 Palīdzības dienesta un atbalsta pakalpojumi, 72253100 Palīdzības dienesta pakalpojumi, 71356300 Tehniskā atbalsta pakalpojumi, 79416000

2.1.2. Izpildes vieta

Pilsēta: Dublin

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Dublin (IE061)

Valsts: Īrija

Papildu informācija: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 216 000 000,00 EUR

Pamat nolīguma maksimālā vērtība: 0,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/25/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

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

Apraksts: 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.

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

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs
Papildu klasifikācija (cpv): 79342300 Klientu apkalpošana, 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi, 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi, 79511000 Telefona operatora pakalpojumi, 72253000 Palīdzības dienesta un atbalsta pakalpojumi, 72253100 Palīdzības dienesta pakalpojumi, 71356300 Tehniskā atbalsta pakalpojumi, 79416000 Sabiedrisko attiecību pakalpojumi, 75112000 Administratīvie pakalpojumi uzņēmējdarbībai, 75100000 Pārvaldes pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Dublin (IE061)

Valsts: Īrija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 10 Gadi

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: angļu valoda

Valodas, kurās neoficiāli pieejami iepirkuma dokumenti (vai to daļas): angļu valoda

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks, Rietumeiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: angļu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Finanšu garantijas apraksts: As per documents

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks, Rietumeiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: KPI

Juridiskā forma, kas vajadzīga pretendentu grupai, kurai piešķirtas līgumslēgšanas tiesības:
Contract

Finansēšanas kārtība: .

5.1.15. Paņēmieni

Pamatlīgums:

Pamatlīgums ar konkursa atsākšanu

Pamatlīguma darbības ilguma pamatojums: .

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: The High Court of Ireland

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Uisce Éireann

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem: Uisce Éireann

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: The High Court of Ireland

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Uisce Éireann

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus: Uisce Éireann

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Uisce Éireann

Reģistrācijas numurs: 530363

Pilsēta: Dublin

Pasta indekss: D01 NP86

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Dublin (IE061)

Valsts: Īrija

E-pasts: tenders@water.ie

Tālrunis: 1800 278 278

Pircēja profils: www.water.ie

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: The High Court of Ireland

Reģistrācijas numurs: The High Court of Ireland

Departaments: The High Court of Ireland

Pasta adrese: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Pilsēta: Dublin

Pasta indekss: D07 WDX8

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Dublin (IE061)

Valsts: Īrija

E-pasts: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Tālrunis: +353 1 8886000

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: European Dynamics S.A.

Reģistrācijas numurs: 002024901000

Departaments: European Dynamics S.A.

Pilsēta: Athens

Pasta indekss: 15125

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Valsts: Grieķija

E-pasts: eproc-esender@eurodyn.com

Tālrunis: +30 2108094500

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 17

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks,

Rietumeiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: angļu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 267148-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 76/2026

Publicēšanas datums: 20/04/2026