

267148-2026 - Kompetizzjoni

L-Irlanda – Ċentru tas-sejhiet telefoniċi – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Uisce Éireann

Email: tenders@water.ie

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizzi publiċi ġenerali

Attività tal-entità kontraenti: Attivitàjiet relatati mal-ilma

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Tip ta' proċedura: Innegojzjata bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejha għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negojzar

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejhiet telefoniċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79342300 Servizzi tal-klijenti, 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti, 79510000 Servizzi tat-tweġib tat-telefon, 79511000 Servizzi ta' l-operatur tat-telefon, 72253000 Servizzi ta' għajnuna u ta' appoġġ, 72253100 Servizzi ta' għajnuna, 71356300 Servizzi ta' l-appoġġ tekniku, 79416000 Servizzi tar-relazzjonijiet publiċi, 75112000

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Dublin

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dublin (IE061)

Pajjiż: L-Irlanda

Informazzjoni addizzjonali: 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. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 216 000 000,00 EUR

Valur massimu tal-ftehim qafas: 0,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

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

Deskrizzjoni: 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.

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

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejnhiet telefoniċi
Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79342300 Servizzi tal-klijenti, 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti, 79510000 Servizzi tat-tweġib tat-telefon, 79511000 Servizzi ta' l-operatur tat-telefon, 72253000 Servizzi ta' għajnuna u ta' appoġġ, 72253100 Servizzi ta' għajnuna, 71356300 Servizzi ta' l-appoġġ tekniku, 79416000 Servizzi tar-relazzjonijiet pubbliċi, 75112000 Servizzi ta' l-amministrazzjoni għall-operazzjonijiet tan-negozju, 75100000 Servizzi ta' l-amministrazzjoni

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dublin (IE061)

Pajjiż: L-Irlanda

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 10 Snin

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Ingliż

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist (jew partijiet minnhom) huma disponibbli mhux uffiċjalment: Ingliż

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hin tal-Ewropa Ċentrali, Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteċipazzjoni: Ingliż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Deskrizzjoni tal-garanzija finanzjarja: As per documents

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hin tal-Ewropa Ċentrali, Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegji protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: KPI

Forma legali li għandha tittieħed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: Contract Arrangement finanzjarju: .

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, billi terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Ġustifikazzjoni tat-tul ta' żmien tal-ftehim qafas: .

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: The High Court of Ireland

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Uisce Éireann

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: Uisce Éireann

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: The High Court of Ireland

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni: Uisce Éireann

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti: Uisce Éireann

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Uisce Éireann

Numru tar-registrazzjoni: 530363

Belt: Dublin

Kodiċi postali: D01 NP86

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dublin (IE061)

Pajjiż: L-Irlanda

Email: tenders@water.ie

Telefown: 1800 278 278

Profil tax-xerrej: www.water.ie

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: The High Court of Ireland

Numru tar-registrazzjoni: The High Court of Ireland

Dipartiment: The High Court of Ireland

Indirizz postali: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Belt: Dublin

Kodiċi postali: D07 WDX8

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Dublin (IE061)

Pajjiż: L-Irlanda

Email: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefown: +353 1 8886000

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. **ORG-0003**

Isem uffiċjali: European Dynamics S.A.

Numru tar-registrazzjoni: 002024901000

Dipartiment: European Dynamics S.A.

Belt: Athens

Kodiċi postali: 15125

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Pajjiż: Il-Greċja

Email: eproc-esender@eurodyn.com

Telefown: +30 2108094500

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 17

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Hin tal-Ewropa Ċentrali, Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Ingliż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 267148-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 76/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 20/04/2026