

267148-2026 - Mededinging

Ierland – Telefonisch informatiecentrum – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

Activiteit van de aanbestedende instantie: Watergerelateerde activiteiten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79511000

Telefoonbedieningsdiensten, 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 72253100

Helpdeskdiensten, 71356300 Technische ondersteuningsdiensten, 79416000 Public

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Dublin

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

Aanvullende informatie: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 216 000 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 0,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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.

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

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 72253100 Helpdeskdiensten, 71356300 Technische ondersteuningsdiensten, 79416000 Public relationsdiensten, 75112000 Administratieve diensten voor bedrijfsactiviteiten, 75100000 Administratiediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Ierland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 10 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Engels

Talen waarin de aanbestedingsstukken (of delen ervan) niet-officieel beschikbaar zijn: Engels

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Engels

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: As per documents

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: KPI

Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: Contract

Financiële regeling: .

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: .

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: The High Court of Ireland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Uisce Éireann

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Uisce Éireann

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: The High Court of Ireland

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Uisce Éireann

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Uisce Éireann

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Uisce Éireann

Registratienummer: 530363

Stad: Dublin

Postcode: D01 NP86

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

E-mail: tenders@water.ie

Telefoon: 1800 278 278

Kopersprofiel: www.water.ie

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: The High Court of Ireland

Registratienummer: The High Court of Ireland

Afdeling: The High Court of Ireland

Postadres: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Stad: Dublin

Postcode: D07 WDX8

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefoon: +353 1 8886000

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: European Dynamics S.A.

Registratienummer: 002024901000

Afdeling: European Dynamics S.A.

Stad: Athens

Postcode: 15125

Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griekenland

E-mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefoon: +30 2108094500

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Engels

Publicatienummer aankondiging: 267148-2026

Nummer uitgave PB S: 76/2026

Datum van bekendmaking: 20/04/2026