

272077-2026 - Procedura konkurencyjna

Irlandia – Centrum obsługi klienta – 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 77/2026 21/04/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Działalność dotycząca sektora wodnego

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79342300 Usługi dla klientów, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79511000

Usługi operatorów telefonicznych, 72253000 Usługi pomocy komputerowej i podobne,

72253100 Usługi pomocy komputerowej, 71356300 Usługi wsparcia technicznego, 79416000

Usługi public relations, 75112000 Usługi administracyjne dotyczące działalności gospodarczej,

75100000 Usługi administracji publicznej

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Dublin

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)

Kraj: Irlandia

Informacje dodatkowe: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 216 090 451,00 EUR

Maksymalna wartość umowy ramowej: 0,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: 25-031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 0

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79342300 Usługi dla klientów, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79511000

Usługi operatorów telefonicznych, 72253000 Usługi pomocy komputerowej i podobne,

72253100 Usługi pomocy komputerowej, 71356300 Usługi wsparcia technicznego, 79416000

Usługi public relations, 75112000 Usługi administracyjne dotyczące działalności gospodarczej,

75100000 Usługi administracji publicznej

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)
Kraj: Irlandia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 10 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 216 090 451,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: angielski

Języki, w których dokumenty zamówienia (lub ich części) są nieoficjalnie dostępne: angielski

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 25/05/2026 00:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: angielski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: As per documents

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 08/06/2026 00:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: KPI

Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa oferentów, której udzielono zamówienia: Contract

Zasady finansowe: .

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, z ponownym poddaniem zamówienia procedurze konkurencyjnej

Uzasadnienie okresu obowiązywania umowy ramowej: .

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: The High Court of Ireland

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Uisce Éireann

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Uisce Éireann

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: The High Court of Ireland

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Uisce Éireann

Organizacja rozpatrująca oferty: Uisce Éireann

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Uisce Éireann

Numer rejestracyjny: 530363

Miejscowość: Dublin

Kod pocztowy: D01 NP86

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)

Kraj: Irlandia

E-mail: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Profil nabywcy: www.water.ie

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: The High Court of Ireland

Numer rejestracyjny: The High Court of Ireland

Departament: The High Court of Ireland

Adres pocztowy: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Miejscowość: Dublin

Kod pocztowy: D07 WDX8

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)

Kraj: Irlandia

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: European Dynamics S.A.
Numer rejestracyjny: 002024901000
Departament: European Dynamics S.A.
Miejscowość: Athens
Kod pocztowy: 15125
Podpodział krajowy (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Kraj: Grecja
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500
Role tej organizacji:
TED eSender

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86-01

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

Opis

:

Value Amount updated

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 13fd1277-14f7-43d9-8241-648dc689d0e1 - 02

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 20/04/2026 10:06:42 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski,
czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: angielski

Numer publikacji ogłoszenia: 272077-2026

Numer wydania Dz.U. S: 77/2026

Data publikacji: 21/04/2026