

267148-2026 - Súťaž

Írsko – Stredisko hovorov – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

Činnosť obstarávateľa: Činnosti súvisiace s vodou

2. Postup

2.1. Postup

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

Opis: 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.

Identifikátor postupu: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom, 79342320 Starostlivosť o zákazníkov, 79510000 Služby cez telefón, 79511000 Spojovateľské služby, 72253000

Poradenské prezenčné (nápoveda) a podporné služby, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 71356300 Technická podpora, 79416000 Služby pre vzťahy s verejnosťou, 75112000 Služby verejnej správy pre obchodné operácie, 75100000 Verejná správa

2.1.2. Miesto plnenia

Mesto: Dublin

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Dublin (IE061)

Krajina: Írsko

Doplňujúce informácie: 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. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 216 000 000,00 EUR

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 0,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

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

Opis: 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.

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

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom, 79342320 Starostlivosť o zákazníkov, 79510000 Služby cez telefón, 79511000 Spojovateľské služby, 72253000 Poradenské prezenčné (nápoveda) a podporné služby, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 71356300 Technická podpora, 79416000 Služby pre vzťahy s verejnosťou, 75112000 Služby verejnej správy pre obchodné operácie, 75100000 Verejná správa

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Dublin (IE061)

Krajina: Írsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 10 Roky

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: angličtina

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady (alebo ich časti) neoficiálne k dispozícii: angličtina

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: angličtina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Opis finančnej zábezpeky: As per documents

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: KPI

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: Contract

Mechanizmus financovania: .

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, s opätovným vyhlásením súťaže

Odôvodnenie trvania rámcovej dohody: .

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: The High Court of Ireland

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Uisce Éireann

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom: Uisce Éireann

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: The High Court of Ireland

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Uisce Éireann

Organizácia spracúvajúca ponuky: Uisce Éireann

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Uisce Éireann

Registračné číslo: 530363

Mesto: Dublin

PSČ: D01 NP86

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Dublin (IE061)

Krajina: Írsko

E-mail: tenders@water.ie

Telefón: 1800 278 278

Profil kupujúceho: www.water.ie

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

Organizácia spracúvajúca ponuky

8.1. ORG-0002

Úradný názov: The High Court of Ireland

Registračné číslo: The High Court of Ireland

Oddelenie: The High Court of Ireland

Poštová adresa: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Mesto: Dublin

PSČ: D07 WDX8

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Dublin (IE061)

Krajina: Írsko

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefón: +353 1 8886000

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0003

Úradný názov: European Dynamics S.A.

Registračné číslo: 002024901000

Oddelenie: European Dynamics S.A.

Mesto: Athens

PSC: 15125

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Krajina: Grécko

E-mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefón: +30 2108094500

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas,
západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: angličtina

Číslo uverejnenia oznámenia: 267148-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 76/2026

Dátum uverejnenia: 20/04/2026