

267148-2026 - Javni razpis

Irska – Klicni center – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Uisce Éireann

E-naslov: tenders@water.ie

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

Dejavnost naročnika: Dejavnosti v zvezi z vodo

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Storitve za kupce, 79342320 Storitve podpore kupcem, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79511000 Storitve telefonistov, 72253000 Storitve

služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve, 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 71356300 Storitve tehnične podpore, 79416000 Storitve na področju odnosov z javnostmi, 75112000 Upravne storitve za podjetniško poslovanje, 75100000 Storitve uprave

2.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: Dublin

Podregija države (NUTS): Dublin (IE061)

Država: Irska

Dodatne informacije: 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. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 216 000 000,00 EUR

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 0,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: 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.

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

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Storitve za kupce, 79342320 Storitve podpore kupcem, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79511000 Storitve telefonistov, 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve, 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 71356300 Storitve tehnične podpore, 79416000 Storitve na področju odnosov z javnostmi, 75112000 Upravne storitve za podjetniško poslovanje, 75100000 Storitve uprave

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Dublin (IE061)

Država: Irska

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 10 Leta

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: angleščina

Jeziki, v katerih so neuradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila (ali njihovi deli): angleščina

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: angleščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno

Opis finančnega poročila: As per documents

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: KPI

Obvezna pravna oblika skupine ponudnikov, ki se ji odda javno naročilo: Contract

Finančna ureditev: .

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum s ponovnim odpiranjem konkurence

Obrazložitev trajanja okvirnega sporazuma: .

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: The High Court of Ireland

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Uisce Éireann

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:

Uisce Éireann

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: The High Court of Ireland

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Uisce Éireann

Organizacija, ki obdeluje ponudbe: Uisce Éireann

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Uisce Éireann

Registrska številka: 530363

Mesto: Dublin

Poštna številka: D01 NP86

Podregija države (NUTS): Dublin (IE061)

Država: Irska

E-naslov: tenders@water.ie

Tel.: 1800 278 278

Profil kupca: www.water.ie

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija, ki obdeluje ponudbe

8.1. ORG-0002

Uradno ime: The High Court of Ireland

Registrska številka: The High Court of Ireland

Služba: The High Court of Ireland

Poštni naslov: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Mesto: Dublin

Poštna številka: D07 WDX8
Podregija države (NUTS): Dublin (IE061)
Država: Irska
E-naslov: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Tel.: +353 1 8886000

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0003

Uradno ime: European Dynamics S.A.
Registrska številka: 002024901000
Služba: European Dynamics S.A.
Mesto: Athens
Poštna številka: 15125
Podregija države (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Država: Grčija
E-naslov: eproc-esender@eurodyn.com
Tel.: +30 2108094500

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 17
Datum pošiljanja obvestila: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: angleščina
Številka objave obvestila: 267148-2026
Številka izdaje UL S: 76/2026
Datum objave: 20/04/2026