

267148-2026 - Konkurrensutsättning

Irland – Teletjänstcentral – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Uisce Éireann

E-postadress: tenders@water.ie

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

Den upphandlande enhetens verksamhet: Vattenverksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård, 79510000

Telefonsvarartjänster, 79511000 Telefonupplysningar, 72253000 Helpdesk- och stödtjänster,

72253100 Helpdesk-tjänster, 71356300 Tekniska stödtjänster, 79416000 Public relations,

75112000 Administration inom företagsverksamhet, 75100000 Statsförvaltning

2.1.2. Leveransplats

Ort: Dublin

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

Kompletterande information: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 216 000 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 0,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

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

Beskrivning: 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.

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

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård, 79510000 Telefonsvarartjänster, 79511000 Telefonupplysningar, 72253000 Helpdesk- och stödtjänster, 72253100 Helpdesk-tjänster, 71356300 Tekniska stödtjänster, 79416000 Public relations, 75112000 Administration inom företagsverksamhet, 75100000 Statsförvaltning

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 10 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: engelska

Språk som upphandlingsdokumenten (eller delar av dem) är inofficiellt tillgängliga på: engelska

Sista dag för att begära kompletterande information: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: engelska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Beskrivning av den finansiella garantin: As per documents

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: KPI

Den juridiska form som en grupp av anbudsgivare som tilldelas ett kontrakt ska anta: Contract
Ekonomiska arrangemang: .

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal med förnyad konkurrensutsättning

Motivering för ramavtalets löptid: .

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: The High Court of Ireland

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Uisce Éireann

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Uisce Éireann

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: The High Court of Ireland

Organisation som mottar anbudsansökningar: Uisce Éireann

Organisation som behandlar anbud: Uisce Éireann

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Uisce Éireann

Registreringsnummer: 530363

Ort: Dublin

Postnummer: D01 NP86

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-postadress: tenders@water.ie

Tfn: 1800 278 278

Köparprofil: www.water.ie

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: The High Court of Ireland

Registreringsnummer: The High Court of Ireland

Avdelning: The High Court of Ireland

Postadress: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Ort: Dublin

Postnummer: D07 WDX8

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-postadress: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Tfn: +353 1 8886000

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: European Dynamics S.A.

Registreringsnummer: 002024901000

Avdelning: European Dynamics S.A.

Ort: Athens

Postnummer: 15125

Del av land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Grekland

E-postadress: eproc-esender@eurodyn.com

Tfn: +30 2108094500

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: engelska

Meddelandets publiceringsnummer: 267148-2026

EUT S-nummer: 76/2026

Publiceringsdatum: 20/04/2026