

267148-2026 - Licitación

Irlanda – Centro de llamadas – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Uisce Éireann

Correo electrónico: tenders@water.ie

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con el agua

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 72253100

Servicios de unidad de asistencia, 71356300 Servicios de apoyo técnico, 79416000 Servicios

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Dublin

Subdivisión del país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Información complementaria: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 216 000 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 0,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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.

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

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 71356300 Servicios de apoyo técnico, 79416000 Servicios de relaciones públicas, 75112000 Servicios administrativos para operaciones comerciales, 75100000 Servicios de administración pública

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

5.1.3. Duración estimada

Duración: 10 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: inglés

Lenguas en las que los pliegos de contratación (o parte de ellos) están disponibles de forma no oficial: inglés

Plazo para solicitar información complementaria: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: inglés

Catálogo electrónico: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: As per documents

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: KPI

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: Contract

Estructura financiera: .

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco con convocatoria de nueva licitación

Justificación de la duración del acuerdo marco: .

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: The High Court of Ireland

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Uisce Éireann

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Uisce Éireann

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: The High Court of Ireland

Organización que recibe solicitudes de participación: Uisce Éireann

Organización que tramita ofertas: Uisce Éireann

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Uisce Éireann

Número de registro: 530363

Localidad: Dublin

Código postal: D01 NP86

Subdivisión del país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Correo electrónico: tenders@water.ie

Teléfono: 1800 278 278

Perfil de comprador: www.water.ie

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: The High Court of Ireland

Número de registro: The High Court of Ireland

Departamento: The High Court of Ireland

Dirección postal: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Localidad: Dublin

Código postal: D07 WDX8

Subdivisión del país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Correo electrónico: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Teléfono: +353 1 8886000

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: European Dynamics S.A.

Número de registro: 002024901000

Departamento: European Dynamics S.A.

Localidad: Athens

Código postal: 15125

Subdivisión del país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grecia

Correo electrónico: eproc-esender@eurodyn.com

Teléfono: +30 2108094500

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: inglés

Número de publicación del anuncio: 267148-2026

Número de la edición del DO S: 76/2026

Fecha de publicación: 20/04/2026