

267148-2026 - Mise en concurrence

Irlande – Centre d'appels – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services**

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Uisce Éireann

Adresse électronique: tenders@water.ie

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

Activité de l'entité adjudicatrice: Activités liées à l'eau

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79511000 Services de standard téléphonique, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance, 72253100

Services d'aide aux utilisateurs, 71356300 Services d'appui technique, 79416000 Services de relations publiques, 75112000 Services administratifs relatifs aux activités des entreprises, 75100000 Services de l'administration publique

2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Dublin

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

Informations complémentaires: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 216 000 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 0,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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.

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

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels
Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79511000 Services de standard téléphonique, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance, 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 71356300 Services d'appui technique, 79416000 Services de relations publiques, 75112000 Services administratifs relatifs aux activités des entreprises, 75100000 Services de l'administration publique

Options:

Description des options: 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. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)
Pays: Irlande

5.1.3. Durée estimée

Durée: 10 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: anglais

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou des parties de ceux-ci) sont officieusement disponibles: anglais

Date limite de demande d'informations complémentaires: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Adresse des documents de marché: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: anglais

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Description de la garantie financière: As per documents

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 08/06/2026 12:00:00
(UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: KPI

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

Contract

Arrangement financier: .

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, avec remise en concurrence

Justification de la durée de l'accord-cadre: .

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: The High Court of Ireland

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Uisce Éireann

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Uisce Éireann

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: The High Court of Ireland

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Uisce Éireann

Organisation qui traite les offres: Uisce Éireann

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Uisce Éireann

Numéro d'enregistrement: 530363

Ville: Dublin

Code postal: D01 NP86

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

Adresse électronique: tenders@water.ie

Téléphone: 1800 278 278

Profil de l'acheteur: www.water.ie

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: The High Court of Ireland

Numéro d'enregistrement: The High Court of Ireland

Département: The High Court of Ireland
Adresse postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Ville: Dublin
Code postal: D07 WDX8
Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)
Pays: Irlande
Adresse électronique: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Téléphone: +353 1 8886000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: European Dynamics S.A.
Numéro d'enregistrement: 002024901000
Département: European Dynamics S.A.
Ville: Athens
Code postal: 15125
Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Pays: Grèce
Adresse électronique: eproc-esender@eurodyn.com
Téléphone: +30 2108094500
Rôles de cette organisation:
TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 17
Date d'envoi de l'avis: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: anglais
Numéro de publication de l'avis: 267148-2026
Numéro de publication au JO S: 76/2026
Date de publication: 20/04/2026