

267148-2026 - Gara

Irlanda – Centro di raccolta delle chiamate – 25/031F Framework Agreement for the Provision of Contact Centre Services

OJ S 76/2026 20/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse alla fornitura di acqua

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto, 72253100

Servizi di assistenza informatica, 71356300 Servizi di supporto tecnico, 79416000 Servizi di pubbliche relazioni, 75112000 Servizi amministrativi per operazioni commerciali, 75100000 Servizi di pubblica amministrazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Dublin

Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)

Paese: Irlanda

Informazioni supplementari: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 216 000 000,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 0,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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.

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

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto, 72253100 Servizi di assistenza informatica, 71356300 Servizi di supporto tecnico, 79416000 Servizi di pubbliche relazioni, 75112000 Servizi amministrativi per operazioni commerciali, 75100000 Servizi di pubblica amministrazione

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)

Paese: Irlanda

5.1.3. Durata stimata

Durata: 10 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: inglese

Lingue in cui i documenti di gara (o loro parti) sono ufficiosamente disponibili: inglese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: inglese

Catalogo elettronico: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: As per documents

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: KPI

Forma giuridica che deve essere assunta da un gruppo di offerenti cui viene aggiudicato un appalto: Contract

Accordo finanziario: .

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, con riapertura della gara

Giustificazione della durata dell'accordo quadro: .

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: The High Court of Ireland

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Uisce Éireann

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Uisce Éireann

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: The High Court of Ireland

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Uisce Éireann

Organizzazione che tratta le offerte: Uisce Éireann

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Uisce Éireann

Numero di registrazione: 530363

Località: Dublin

Codice postale: D01 NP86

Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)

Paese: Irlanda

E-mail: tenders@water.ie

Telefono: 1800 278 278

Profilo del committente: www.water.ie

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: The High Court of Ireland

Numero di registrazione: The High Court of Ireland

Servizio: The High Court of Ireland

Indirizzo postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Località: Dublin
Codice postale: D07 WDX8
Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)
Paese: Irlanda
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefono: +353 1 8886000

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: European Dynamics S.A.
Numero di registrazione: 002024901000
Servizio: European Dynamics S.A.
Località: Athens
Codice postale: 15125
Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Paese: Grecia
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefono: +30 2108094500

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 17
Data di trasmissione dell'avviso: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: inglese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 267148-2026
Numero dell'edizione della GU S: 76/2026
Data di pubblicazione: 20/04/2026