

267148-2026 - Concurso

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

OJ S 76/2026 20/04/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Uisce Éireann

Correio eletrónico: tenders@water.ie

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a água

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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 do procedimento: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 72253100 Serviços de help-desk, 71356300 Serviços de apoio técnico, 79416000 Serviços de relações públicas,

2.1.2. Local de execução

Cidade: Dublin

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Informações adicionais: 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, sem IVA: 216 000 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 0,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 72253100 Serviços de help-desk, 71356300 Serviços de apoio técnico, 79416000 Serviços de relações públicas, 75112000 Serviços administrativos relacionados com actividades comerciais, 75100000 Serviços relacionados com a administração pública

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

5.1.3. Duração estimada

Duração: 10 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

5.1.5. Valor

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

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: inglês

Línguas em que os documentos do concurso (ou as suas partes) estão oficiosamente disponíveis: inglês

Prazo para solicitar informações adicionais: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7928065>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: inglês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: As per documents

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: KPI

Forma jurídica que tem de ser assumida por um grupo de proponentes ao qual seja adjudicado um contrato: Contract

Condições financeiras: .

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, com reabertura de concurso

Justificação da duração do acordo-quadro: .

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: The High Court of Ireland

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Uisce Éireann

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Uisce Éireann

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: The High Court of Ireland

Organização que recebe pedidos de participação: Uisce Éireann

Organização responsável pelo tratamento das propostas: Uisce Éireann

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Uisce Éireann

Número de registo: 530363

Cidade: Dublin

Código postal: D01 NP86

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Correio eletrónico: tenders@water.ie

Telefone: 1800 278 278

Perfil do adquirente: www.water.ie

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: The High Court of Ireland

Número de registo: The High Court of Ireland

Departamento: The High Court of Ireland

Endereço postal: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Cidade: Dublin

Código postal: D07 WDX8

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Correio eletrónico: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefone: +353 1 8886000

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: European Dynamics S.A.

Número de registo: 002024901000

Departamento: European Dynamics S.A.

Cidade: Athens

Código postal: 15125

Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grécia

Correio eletrónico: eproc-esender@eurodyn.com

Telefone: +30 2108094500

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: inglês

Número de publicação do anúncio: 267148-2026

N.º de edição do JO S: 76/2026

Data de publicação: 20/04/2026