

267148-2026 - Procedură concurențială

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

OJ S 76/2026 20/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Uisce Éireann

E-mail: tenders@water.ie

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

Activitatea entității contractante: Activități din sectorul apei

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 4fe6e0dc-3852-4906-b07f-77f605ec5d98

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

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79342300 Servicii pentru clienți, 79342320 Servicii de asistență pentru clienți, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79511000 Servicii de centrală telefonică, 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență, 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 71356300 Servicii de suport tehnic, 79416000 Servicii de

relații cu publicul, 75112000 Servicii administrative privind activitățile comerciale, 75100000 Servicii de administrație publică

2.1.2. Locul de executare

Localitate: Dublin

Subdiviziunea țării (NUTS): Dublin (IE061)

Țara: Irlanda

Informații suplimentare: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 216 000 000,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 0,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Descriere: 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.

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

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel
Clasificare suplimentară (cpv): 79342300 Servicii pentru clienți, 79342320 Servicii de asistență pentru clienți, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79511000 Servicii de centrală telefonică, 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență, 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 71356300 Servicii de suport tehnic, 79416000 Servicii de relații cu publicul, 75112000 Servicii administrative privind activitățile comerciale, 75100000 Servicii de administrație publică

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Dublin (IE061)

Țara: Irlanda

5.1.3. Durata estimată

Durată: 10 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 216 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: engleză

Limbile în care documentele achiziției (sau părți ale acestora) sunt disponibile neoficial: engleză

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 25/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7928065>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: engleză

Catalog electronic: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Descrierea garanției financiare: As per documents

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 08/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: KPI

Forma juridică pe care trebuie să o adopte un grup de ofertanți căruia i se atribuie un contract:

Contract

Acord financiar: .

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, cu reluarea procedurii concurențiale

Justificarea duratei acordului-cadru: .

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: The High Court of Ireland

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Uisce Éireann

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Uisce Éireann

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: The High Court of Ireland

Organizația care primește cererile de participare: Uisce Éireann

Organizația care prelucrează ofertele: Uisce Éireann

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Uisce Éireann

Număr de înregistrare: 530363

Localitate: Dublin

Cod poștal: D01 NP86

Subdiviziunea țării (NUTS): Dublin (IE061)

Țara: Irlanda

E-mail: tenders@water.ie

Telefon: 1800 278 278

Profilul achizitorului: www.water.ie

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: The High Court of Ireland

Număr de înregistrare: The High Court of Ireland

Departament: The High Court of Ireland

Adresă poștală: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Localitate: Dublin
Cod poștal: D07 WDX8
Subdiviziunea țării (NUTS): Dublin (IE061)
Țara: Irlanda
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefon: +353 1 8886000

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: European Dynamics S.A.
Număr de înregistrare: 002024901000
Departament: European Dynamics S.A.
Localitate: Athens
Cod poștal: 15125
Subdiviziunea țării (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Țara: Grecia
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 4081f4c4-80a8-4155-9e28-ac64991d0e86 - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Subtipul anunțului: 17
Data notificării expedierii: 17/04/2026 09:55:06 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: engleză
Numărul de publicare al anunțului: 267148-2026
Numărul ediției JO S: 76/2026
Data publicării: 20/04/2026