

380173-2026 - Състезателна процедура

Ирландия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим - Обявление за промяна
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: National Transport Authority_1149

Електронна поща: procurement@nationaltransport.ie

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Описание: The Supplier will be required to provide a range of services under the following four service categories: Information Provision Service (Service Category 1), Booking Service (Service Category 2), Back Office Administration and Fulfilment Service (Service Category 3), and Onsite Administration Support (Service Category 4). The Supplier shall deliver a fully integrated information provision service, booking, and back office administration function on behalf of the National Transport Authority (NTA) for all small public service vehicle (SPSV) related activities. This end-to-end service must operate across multiple channels and support efficient licensing processes. Across all service categories, the Supplier must maintain high levels of accuracy, professionalism, and compliance; follow NTA approved processes and documentation; provide secure, PCI compliant payment processing; deliver strong quality assurance and implement corrective actions; and ensure seamless operational support, effective communication, and timely escalation.

Идентификатор на процедурата: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Вид процедура: Ограничена

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cpv): 64214200 Услуги на телефонни номератори, 79500000 Секретарски и преводачески услуги; услуги по размножаване, 79511000

Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания, 79342300 Услуги за потребителите, 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Описание: The Supplier will be required to provide a range of services under the following four service categories: Information Provision Service (Service Category 1), Booking Service (Service Category 2), Back Office Administration and Fulfilment Service (Service Category 3), and Onsite Administration Support (Service Category 4). The Supplier shall deliver a fully integrated information provision service, booking, and back office administration function on behalf of the National Transport Authority (NTA) for all small public service vehicle (SPSV) related activities. This end-to-end service must operate across multiple channels and support efficient licensing processes. Across all service categories, the Supplier must maintain high levels of accuracy, professionalism, and compliance; follow NTA approved processes and documentation; provide secure, PCI compliant payment processing; deliver strong quality assurance and implement corrective actions; and ensure seamless operational support, effective communication, and timely escalation.

Вътрешен идентификатор: 0

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cpv): 64214200 Услуги на телефонни номератори,

79500000 Секретарски и преводачески услуги; услуги по размножаване, 79511000

Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания, 79342300 Услуги за потребителите,

79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 5 Години

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 6

Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна:
английски

Езици, на които документацията за обществената поръчка (или части от нея) са
неофициално достъпни: английски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: английски

Електронен каталог: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): The High Court of Ireland

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с
интернет: National Transport Authority_1149

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

: The High Court of Ireland

Организация, която получава заявленията за участие: National Transport Authority_1149

Организация, която обработва офертите: National Transport Authority_1149

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: National Transport Authority_1149

Регистрационен номер: 119869

Пощенски адрес: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Град: Dublin

Пощенски код: D07 CF98

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Електронна поща: procurement@nationaltransport.ie

Телефон: +35318798300

Интернет адрес: <https://www.nationaltransport.ie>

Профил на купувача: <https://www.nationaltransport.ie>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

8.1. ORG-0002

Официално наименование: The High Court of Ireland

Регистрационен номер: The High Court of Ireland

Отдел: The High Court of Ireland

Пощенски адрес: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Град: Dublin

Пощенски код: D07 WDX8

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Електронна поща: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Телефон: +353 1 8886000

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: European Dynamics S.A.

Регистрационен номер: 002024901000

Отдел: European Dynamics S.A.

Град: Athens

Пощенски код: 15125

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Държава: Гърция

Електронна поща: eproc-esender@eurodyn.com

Телефон: +30 2108094500

Роли на тази организация:

TED eSender

10. Промяна

Версия на предишното обявление, което трябва да бъде променено

:

66df6ff1-5bb1-4f30-b7d7-d2a9d52bcbf9-01

Основна причина за промяната

:

Актуализирана информация

Описание

:

Submission Deadline changed

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: английски

Номер на публикуване на обявлението: 380173-2026

Номер на броя на ОВ S: 105/2026

Дата на публикуване: 03/06/2026