

Ирландия-Дъблин: Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

OJ S 237/2023 08/12/2023

Обявление за възложена поръчка

Услуги

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

Раздел I: Възлагащ орган

I.1. Наименование и адреси

Официално наименование: National Transport Authority

Национален регистрационен номер: N/A

Пощенски адрес: Dun Sceine

Град: Dublin

код NUTS: IE Éire / Ireland

Държава: Ирландия

Лице за контакт: Niamh Bennett

Електронна поща: Niamh.bennett@nationaltransport.ie

Телефон: +353 18798300

Факс: +353 18798333

Интернет адрес/и:

Основен адрес: www.nationaltransport.ie

Адрес на профила на купувача: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

I.4. Вид на възлагащия орган

Национална или федерална агенция/служба

I.5. Основна дейност

Друга дейност: Transport

Раздел II: Предмет

II.1. Обхват на обществената поръчка

II.1.1. Наименование

Provision of Contact Centre Services (Located On The Island Of Ireland) Including Associated Software Solutions

Референтен номер: DEC181293-2020

II.1.2. Основен CPV код

79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

II.1.3. Вид на поръчка

Услуги

II.1.4. Кратко описание

The National Transport Authority (NTA) plans to implement a Consolidated Contact Centre (CCC), located on the island of Ireland, under the Transport For Ireland (TFI) brand. The NTA is seeking to engage a suitable party to provide the following services: to own and drive the

mobilisation of the new CCC and transition of the existing customer contact capabilities to a CCC; to deliver a solution set to enable the CCC to meet its desired business outcomes and enable the CCC to meet business SLAs & KPIs; to manage the running of the CCC and corresponding processes and systems to support all customer interaction; to drive continuous improvement across the CCC to maximise customer experience & efficiency; to achieve & maintain compliance in relation to PCI, GDPR, Irish language and security standards; to manage operational risks; and to enable the NTA to meet its accessibility requirements. Further details are provided in the pre-qualification documents attached to this contract notice.

II.1.6. Информация относно обособените позиции

Настоящата поръчка е разделена на обособени позиции: не

II.1.7. Обща стойност на обществената поръчка

Стойност, без да се включва ДДС: 42 000 000,00 EUR

II.2. Описание

II.2.2. Допълнителни CPV кодове

48333000 Софтуерни пакети за управление на кореспонденция, 48900000 Други софтуерни пакети и операционни системи, 64200000 Далекосъобщителни услуги, 64210000 Услуги по пренос на данни и съобщения, 64214200 Услуги на телефонни номератори, 64216000 Електронни съобщения и информационни услуги, 64220000 Далекосъобщителни услуги, без услуги по пренос на данни и съобщения, 72212333 Услуги по разработване на софтуер за управление на кореспонденция, 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи, 72253100 Услуги в помощ на потребителите, 72300000 Услуги по предаване и обработка на данни, 72421000 Услуги по разработване на приложения клиенти за Интернет или интранет, 75130000 Спомагателни услуги за държавното управление като цяло, 79342300 Услуги за потребителите, 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата, 79500000 Секретарски и преводачески услуги; услуги по размножаване, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон, 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

II.2.3. Място на изпълнение

код NUTS: UKN Northern Ireland

код NUTS: IE Éire / Ireland

Основно място на изпълнение: Island of Ireland

II.2.4. Описание на обществената поръчка

As part of its customer contact strategy, the National Transport Authority (NTA) plans to implement a Consolidated Contact Centre (CCC), located on the island of Ireland, under the Transport For Ireland (TFI) brand. The CCC will be the primary customer service contact point for services provided by the transport operators, some ticketing service providers and some ticketing offerings controlled by the NTA such as mTicketing, Tax saver and Next Generation Ticketing. The NTA is seeking to engage a suitable party to provide the following services: • to own and drive the mobilisation of the new CCC and transition of the existing customer contact capabilities to a CCC to support the traveling customer; • to deliver a solution set to enable the CCC to meet its desired business outcomes, support business processes and enable the CCC to meet business Service Level Agreements (SLA) and Key Performance Indicators (KPI); • to manage the day-to-day running of the CCC and the corresponding processes and systems to support all customer interaction; • to drive continuous improvement across the CCC and its stakeholder group in order to maximise customer experience and maximise efficiency; • to

achieve and maintain compliance in relation to Payment Card Industry (PCI) compliance, GDPR compliance, Irish language and security standards; • to manage operational risks; • to enable the NTA to meet its accessibility requirements; and • to enable the NTA to offer contact centre services to Commercial Bus Operators and other private services.

Candidates should note that it will be a condition of the Contract that the Consolidated Contact Centre must be located on the island of Ireland. As the Consolidated Contact Centre will form an integral and important part of Ireland's public transport network, the NTA requires that the Consolidated Contact Centre is located on the island of Ireland. This is to: facilitate its integration into the overall Irish public transport network;

ensure the required level of communication, co-operation and co-ordination with the other stakeholders in that network including the NTA, transport operators and customers; and allow the NTA access to premises and staff to monitor service delivery and to ensure that services are delivered in a way that complies with all contractual requirements including KPIs. Tenderers will be required to agree to this condition as part of their ITN submission at ITN stage & to comply with any other conditions as may be further explained in the tender documents.

Further details are provided in the pre-qualification documents attached to this contract notice.

II.2.5. Критерии за възлагане

Цена

II.2.11. Информация относно опциите

Опции: не

II.2.13. Информация относно средства от Европейския съюз

Обществената поръчка е във връзка с проект и/или програма, финансиран/а със средства от Европейския съюз: не

II.2.14. Допълнителна информация

Candidates should note that it will be a condition of the Contract that the CCC must be located on the island of Ireland, as the CCC will form an integral&important part of Ireland's public transport network. Tenderers will be required to agree to this condition as part of their ITN submission at ITN stage&to comply with any other conditions as may be further explained in the tender documents.

Раздел IV: Процедура

IV.1. Описание

IV.1.1. Вид процедура

Състезателна процедура с договаряне

IV.1.3. Информация относно рамково споразумение или динамична система за покупки

IV.1.8. Информация относно Споразумението за държавни поръчки (GPA)

Обществената поръчка попада в обхвата на Споразумението за държавни поръчки (GPA): да

IV.2. Административна информация

IV.2.1. Предишна публикация относно тази процедура

Номер на обявлението в ОВ на ЕС: [2020/S 243-602078](#)

IV.2.8. Информация относно прекратяване на динамична система за покупки

IV.2.9. Информация относно прекратяване на състезателна процедура, обявена чрез обявление за предварителна информация

Раздел V: Възлагане на поръчката

Поръчка №: 1

Наименование:

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Възложена е поръчка/обособена позиция: да

V.2. Възлагане на поръчката

V.2.1. Дата на сключване на договора

20/11/2023

V.2.2. Информация относно оферти

Брой на получените оферти: 2

Брой на офертите, получени по електронен път: 2

Поръчката е възложена на група от икономически оператори: не

V.2.3. Наименование и адрес на изпълнителя

Официално наименование: Capita Customer Solutions Limited

Национален регистрационен номер: 377757

Пощенски адрес: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Град: Clonakilty

код NUTS: IE05 Southern

Държава: Ирландия

Електронна поща: kieran.platt@capita.com

Телефон: +353 864110186

Интернет адрес: <http://www.capita.com>

Изпълнителят е МСП: не

V.2.4. Информация относно стойността на поръчката/обособената позиция

Обща стойност на поръчката/обособената позиция: 42 000 000,00 EUR

V.2.5. Информация относно възлагането на подизпълнител/и

Раздел VI: Допълнителна информация

VI.3. Допълнителна информация

The contracting authority will not be responsible for any costs, charges or expenses incurred by candidates or tenderers relating to this contract award procedure irrespective of the outcome of the competition, or if the competition is postponed or cancelled. All costs incurred by interested parties in participating in this competition must be borne by them.

Any contract award will be subject to a number of preconditions, including production of a current tax clearance certificate or tax clearance statement from the Revenue Commissioners in Ireland.

The contracting authority may terminate this competition (or any part thereof), change the basis of and the procedures for the bidding process, at any time, or procure the project by

alternative means if it appears that the project can thereby be more advantageously procured. The most economically advantageous or any tender will not automatically be accepted. Refer to pre-qualification documents for further information.

VI.4. Процедури по обжалване

VI.4.1. Орган, който отговаря за процедурите по обжалване

Официално наименование: High Court of Ireland

Пощенски адрес: Four Courts, Ground Floor, (East Wing), Inns Quay

Град: Dublin 7

Държава: Ирландия

Електронна поща: highcourtcentraloffice@courts.ie

Телефон: +353 18886000

Факс: +353 18886125

Интернет адрес: <http://www.courts.ie>

VI.4.3. Подаване на жалби

Точна информация относно краен срок/крайни срокове за подаване на жалби:

As set out in S.I. No. 130/2010 European Communities (Public Authorities' Contracts) (Review Procedures) Regulations 2010 (in particular Regulation 7 thereof).

VI.5. Дата на изпращане на настоящото обявление

05/12/2023