

380173-2026 - Zadávání

Irsko – Call centra – Provision of Contact Management and Business Administration Services
OJ S 105/2026 03/06/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: National Transport Authority_1149

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Popis: 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.

Identifikátor řízení: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Typ řízení: Užší

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 64214200 Služby telefonních ústředen, 79500000 Pomocné kancelářské služby, 79511000 Služby telefonistek, 79342300 Služby zákazníkům, 79342320 Péče o zákazníky

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Popis: 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.

Interní identifikátor: 0

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 64214200 Služby telefonních ústředen, 79500000 Pomocné kancelářské služby, 79511000 Služby telefonistek, 79342300 Služby zákazníkům, 79342320 Péče o zákazníky

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 5 Roky

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Obecné informace**Vyhrazená účast:**

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 5
Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 6
Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určití účastníci vyřazeni

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: angličtina
Jazyky, v nichž je zadávací dokumentace (nebo její části) neoficiálně k dispozici: angličtina
Lhůta pro vyžádání dalších informací: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas
Adresa zadávací dokumentace: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována
Adresa pro podání: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>
Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: angličtina
Elektronický katalog: Nepovolena
Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Nepovolena
Lhůta pro doručení žádostí o účast: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne
Elektronická fakturace: Povolena
Bude použito elektronické objednávání: ano
Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: The High Court of Ireland
Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: National Transport Authority_1149
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: The High Court of Ireland
Organizace přijímající žádosti o účast: National Transport Authority_1149
Organizace zpracovávající nabídky: National Transport Authority_1149

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: National Transport Authority_1149
Registrační číslo: 119869
Poštovní adresa: Haymarket House Smithfield Dublin 7
Obec: Dublin
PSČ: D07 CF98
Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Telefon: +35318798300

Internetová adresa: <https://www.nationaltransport.ie>

Profil kupujícího: <https://www.nationaltransport.ie>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace zpracovávající nabídky

8.1. ORG-0002

Oficiální název: The High Court of Ireland

Registrační číslo: The High Court of Ireland

Odbor: The High Court of Ireland

Poštovní adresa: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Obec: Dublin

PSČ: D07 WDX8

Nižší územní jednotka země (NUTS): Dublin (IE061)

Země: Irsko

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: European Dynamics S.A.

Registrační číslo: 002024901000

Odbor: European Dynamics S.A.

Obec: Athens

PSČ: 15125

Nižší územní jednotka země (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Země: Řecko

E-mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefon: +30 2108094500

Úlohy této organizace:

TED eSender

10. Změna

Znění předchozího oznámení, které má být změněno

:

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

Hlavní důvod změny

:

Informace aktualizovány

Popis

:

Submission Deadline changed

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) středoevropský čas,
západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: angličtina

Číslo zveřejnění oznámení: 380173-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 105/2026

Datum zveřejnění: 03/06/2026