

Irsko-Dublin: Call centra

OJ S 237/2023 08/12/2023

Oznámení o výsledku zadávacího řízení
Služby

Právní základ:

směrnice 2014/24/EU

Oddíl I: Veřejný zadavatel

I.1. Název a adresa

Úřední název: National Transport Authority

Národní identifikační číslo: N/A

Poštovní adresa: Dun Sceine

Obec: Dublin

Kód NUTS: IE Éire / Ireland

Země: Irsko

Kontaktní osoba: Niamh Bennett

E-mail: Niamh.bennett@nationaltransport.ie

Tel.: +353 18798300

Fax: +353 18798333

Internetové adresy:

Hlavní adresa: www.nationaltransport.ie

Adresa profilu zadavatele: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

I.4. Druh veřejného zadavatele

Celostátní či federální úřad/agentura

I.5. Hlavní předmět činnosti

Jiné činnosti: Transport

Oddíl II: Předmět

II.1. Rozsah veřejné zakázky

II.1.1. Název

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

Spisové číslo: DEC181293-2020

II.1.2. Hlavní kód CPV

79512000 Call centra

II.1.3. Druh zakázky

Služby

II.1.4. Stručný popis

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. Informace o částech

Zakázka je rozdělena na části: ne

II.1.7. Konečná hodnota veřejné zakázky

Hodnota bez DPH: 42 000 000,00 EUR

II.2. Popis

II.2.2. Dodatečný(-é) kód(-y) CPV

48333000 Balík programů pro správu kontaktů, 48900000 Různé balíky programů a počítačové systémy, 64200000 Telekomunikační služby, 64210000 Telefonní služby a přenos dat, 64214200 Služby telefonních ústředen, 64216000 Služby elektronického zpracování zpráv a dat, 64220000 Telekomunikační služby kromě telefonů a přenosu dat, 72212333 Vývoj programového vybavení pro správu kontaktů, 72253000 Help desk a podpůrné služby, 72253100 Help desk, 72300000 Datové služby, 72421000 Vývojové služby internetových nebo intranetových klientských aplikací, 75130000 Podpůrné služby pro vládní instituce, 79342300 Služby zákazníkům, 79342320 Péče o zákazníky, 79500000 Pomocné kancelářské služby, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky, 79511000 Služby telefonistek

II.2.3. Místo plnění

Kód NUTS: UKN Northern Ireland

Kód NUTS: IE Éire / Ireland

Hlavní místo dodání nebo plnění: Island of Ireland

II.2.4. Popis zakázky

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. Kritéria pro zadání zakázky

Cena

II.2.11. Informace o opcích

Opce: ne

II.2.13. Informace o financování z prostředků Evropské unie

Zakázka se vztahuje k projektu a/nebo programu financovanému z prostředků Evropské unie: ne

II.2.14. Další informace

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.

Oddíl IV: Řízení

IV.1. Popis

IV.1.1. Druh řízení

Jednací řízení s uveřejněním

IV.1.3. Informace o rámcové smlouvě nebo dynamickém nákupním systému

IV.1.8. Informace o Dohodě o veřejných zakázkách (GPA)

Na zakázku se vztahuje Dohoda o veřejných zakázkách: ano

IV.2. Administrativní informace

IV.2.1. Předchozí zveřejnění týkající se tohoto řízení

Číslo oznámení v Úř. věst. řady S: [2020/S 243-602078](#)

IV.2.8. Informace o ukončení dynamického nákupního systému

IV.2.9. Informace o ukončení výzvy k účasti v soutěži oznámené prostřednictvím předběžného oznámení

Oddíl V: Zadání zakázky

Zakázka č.: 1

Název:

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Zakázka/část je zadaná: ano

V.2. Zadání zakázky

V.2.1. Datum uzavření smlouvy

20/11/2023

V.2.2. Informace o nabídkách

Počet obdržených nabídek: 2

Počet nabídek obdržených elektronickou cestou: 2

Zakázka byla zadána skupině hospodářských subjektů: ne

V.2.3. Název a adresa dodavatele, kterému byla zakázka zadána

Úřední název: Capita Customer Solutions Limited

Národní identifikační číslo: 377757

Poštovní adresa: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Obec: Clonakilty

Kód NUTS: IE05 Southern

Země: Irsko

E-mail: kieran.platt@capita.com

Tel.: +353 864110186

Internetová adresa: <http://www.capita.com>

Dodavatelem je malý či střední podnik: ne

V.2.4. Údaje o hodnotě zakázky/části

Konečná hodnota zakázky/položky: 42 000 000,00 EUR

V.2.5. Informace o subdodávkách

Oddíl VI: Doplnující informace

VI.3. Další informace

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. Přezkumná řízení

VI.4.1.

Orgán příslušný k přezkumu

Úřední název: High Court of Ireland

Poštovní adresa: Four Courts, Ground Floor, (East Wing), Inns Quay

Obec: Dublin 7

Země: Irsko

E-mail: highcourtcentraloffice@courts.ie

Tel.: +353 18886000

Fax: +353 18886125

Internetová adresa: <http://www.courts.ie>

VI.4.3. Přezkumné řízení

Přesné informace o lhůtách pro přezkumná řízení:

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. Datum odeslání tohoto oznámení

05/12/2023