

380173-2026 - Konkurrencevilkår

Irland – Callcenter – Provision of Contact Management and Business Administration Services
OJ S 105/2026 03/06/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen - Meddelelse om ændring
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: National Transport Authority_1149

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Udbudsprocedure: Begrænset

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 64214200 Telefontilslutningstjenester, 79500000

Kontorstøttearbejde, 79511000 Telefonisttjenester, 79342300 Kundetjenester, 79342320
Kundepleje

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 0

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 64214200 Telefontilslutningstjenester, 79500000

Kontorstøttearbejde, 79511000 Telefonisttjenester, 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 5 År

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 5
Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 6
Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: engelsk
Sprog, som udbudsdokumenterne (eller dele heraf) er uofficielt tilgængelige på: engelsk
Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid
Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet
Indgivelsesadresse: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: engelsk
Elektronisk katalog: Ikke tilladt
Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt
Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej
Elektronisk fakturering: Tilladt
Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja
Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: The High Court of Ireland
Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: National Transport Authority_1149
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: The High Court of Ireland
Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: National Transport Authority_1149
Organisation, der behandler tilbud: National Transport Authority_1149

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: National Transport Authority_1149
Registreringsnummer: 119869
Postadresse: Haymarket House Smithfield Dublin 7
By: Dublin

Postnummer: D07 CF98
Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-mail: procurement@nationaltransport.ie
Telefon: +35318798300
Internetadresse: <https://www.nationaltransport.ie>
Køberprofil: <https://www.nationaltransport.ie>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: The High Court of Ireland
Registreringsnummer: The High Court of Ireland
Afdeling: The High Court of Ireland
Postadresse: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
By: Dublin
Postnummer: D07 WDX8
Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefon: +353 1 8886000

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0003

Officielt navn: European Dynamics S.A.
Registreringsnummer: 002024901000
Afdeling: European Dynamics S.A.
By: Athens
Postnummer: 15125
Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Grækenland
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500

Denne organisations roller:

TED eSender

10. Ændring

Udgave af den foregående bekendtgørelse, der skal ændres

:

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

Hovedårsagen til ændringen

:

Ajournførte oplysninger

Beskrivelse

:
Submission Deadline changed

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: engelsk

Bekendtgørelsesnummer: 380173-2026

EUT-S-nummer: 105/2026

Offentliggørelsesdato: 03/06/2026