

Irland-Dublin: Call-Center

OJ S 237/2023 08/12/2023

**Bekanntmachung vergebener Aufträge  
Dienstleistungen**

**Rechtsgrundlage:**

Richtlinie 2014/24/EU

## **Abschnitt I: Öffentlicher Auftraggeber**

---

### **I.1. Name und Adressen**

Offizielle Bezeichnung: National Transport Authority

Nationale Identifikationsnummer: N/A

Postanschrift: Dun Sceine

Ort: Dublin

NUTS-Code: IE Éire / Ireland

Land: Irland

Kontaktstelle(n): Niamh Bennett

E-Mail: [Niamh.bennett@nationaltransport.ie](mailto:Niamh.bennett@nationaltransport.ie)

Telefon: +353 18798300

Fax: +353 18798333

**Internet-Adresse(n):**

Hauptadresse: [www.nationaltransport.ie](http://www.nationaltransport.ie)

Adresse des Beschafferprofils: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

### **I.4. Art des öffentlichen Auftraggebers**

Agentur/Amt auf zentral- oder bundesstaatlicher Ebene

### **I.5. Haupttätigkeit(en)**

Andere Tätigkeit: Transport

## **Abschnitt II: Gegenstand**

---

### **II.1. Umfang der Beschaffung**

#### **II.1.1. Bezeichnung des Auftrags**

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

Referenznummer der Bekanntmachung: DEC181293-2020

#### **II.1.2. CPV-Code Hauptteil**

79512000 Call-Center

#### **II.1.3. Art des Auftrags**

Dienstleistungen

#### **II.1.4. Kurze Beschreibung**

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. Angaben zu den Losen**

Aufteilung des Auftrags in Lose: nein

#### **II.1.7. Gesamtwert der Beschaffung**

Wert ohne MwSt.: 42 000 000,00 EUR

### **II.2. Beschreibung**

#### **II.2.2. Weitere(r) CPV-Code(s)**

48333000 Kontaktverwaltungssoftwarepaket, 48900000 Diverse Softwarepakete und Computersysteme, 64200000 Fernmeldedienste, 64210000 Fernsprech- und Datenübertragungsdienste, 64214200 Telefonzentraldienste, 64216000 Elektronische Nachrichten- und Informationsdienste, 64220000 Fernmeldedienste, außer Fernsprech- und Datenübertragungsdiensten, 72212333 Entwicklung von Kontaktverwaltungssoftware, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk, 72300000 Datendienste, 72421000 Entwicklung von Internet- oder Intranet-Kundenanwendungen, 75130000 Unterstützende Dienste für die öffentliche Verwaltung, 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung, 79500000 Bürohilfsarbeiten, 79510000 Telefonauftragsdienste, 79511000 Telefonistendienste

#### **II.2.3. Erfüllungsort**

NUTS-Code: UKN Northern Ireland

NUTS-Code: IE Éire / Ireland

Hauptort der Ausführung: Island of Ireland

#### **II.2.4. Beschreibung der Beschaffung**

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. Zuschlagskriterien**

Preis

#### **II.2.11. Angaben zu Optionen**

Optionen: nein

#### **II.2.13. Angaben zu Mitteln der Europäischen Union**

Der Auftrag steht in Verbindung mit einem Vorhaben und/oder Programm, das aus Mitteln der EU finanziert wird: nein

#### **II.2.14. Zusätzliche Angaben**

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.

### **Abschnitt IV: Verfahren**

---

#### **IV.1. Beschreibung**

##### **IV.1.1. Verfahrensart**

Verhandlungsverfahren

##### **IV.1.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung oder zum dynamischen Beschaffungssystem**

##### **IV.1.8. Angaben zum Beschaffungsübereinkommen (GPA)**

Der Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen: ja

#### **IV.2. Verwaltungsangaben**

##### **IV.2.1. Frühere Bekanntmachung zu diesem Verfahren**

Bekanntmachungsnummer im ABl.: [2020/S 243-602078](#)

##### **IV.2.8. Angaben zur Beendigung des dynamischen Beschaffungssystems**

##### **IV.2.9. Angaben zur Beendigung des Aufrufs zum Wettbewerb in Form einer Vorinformation**

### **Abschnitt V: Auftragsvergabe**

---

**Auftrags-Nr.:** 1

**Bezeichnung des Auftrags:**

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Ein Auftrag/Los wurde vergeben: ja

**V.2. Auftragsvergabe**

**V.2.1. Tag des Vertragsabschlusses**

20/11/2023

**V.2.2. Angaben zu den Angeboten**

Anzahl der eingegangenen Angebote: 2

Anzahl der elektronisch eingegangenen Angebote: 2

Der Auftrag wurde an einen Zusammenschluss aus Wirtschaftsteilnehmern vergeben: nein

**V.2.3. Name und Anschrift des Wirtschaftsteilnehmers, zu dessen Gunsten der Zuschlag erteilt wurde**

Offizielle Bezeichnung: Capita Customer Solutions Limited

Nationale Identifikationsnummer: 377757

Postanschrift: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Ort: Clonakilty

NUTS-Code: IE05 Southern

Land: Irland

E-Mail: [kieran.platt@capita.com](mailto:kieran.platt@capita.com)

Telefon: +353 864110186

Internet-Adresse: <http://www.capita.com>

Der Auftragnehmer ist ein KMU: nein

**V.2.4. Angaben zum Wert des Auftrags/Loses**

Gesamtwert des Auftrags/Loses: 42 000 000,00 EUR

**V.2.5. Angaben zur Vergabe von Unteraufträgen**

**Abschnitt VI: Weitere Angaben**

---

**VI.3. Zusätzliche Angaben**

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. Rechtsbehelfsverfahren/Nachprüfungsverfahren**

#### **VI.4.1. Zuständige Stelle für Rechtsbehelfs-/Nachprüfungsverfahren**

Offizielle Bezeichnung: High Court of Ireland

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

Ort: Dublin 7

Land: Irland

E-Mail: [highcourtcentraloffice@courts.ie](mailto:highcourtcentraloffice@courts.ie)

Telefon: +353 18886000

Fax: +353 18886125

Internet-Adresse: <http://www.courts.ie>

#### **VI.4.3. Einlegung von Rechtsbehelfen**

Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:

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. Tag der Absendung dieser Bekanntmachung**

05/12/2023