

Ιρλανδία-Δουβλίνο: Κέντρο κλήσεων

OJ S 237/2023 08/12/2023

Γνωστοποίηση συναφθείσας σύμβασης

Υπηρεσίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

## Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή

---

### I.1. Επωνυμία και διευθύνσεις

Επίσημη επωνυμία: National Transport Authority

Αριθμός ταυτοποίησης: N/A

Ταχ. διεύθυνση: Dun Sceine

Πόλη: Dublin

Κωδικός NUTS: IE Éire / Ireland

Χώρα: Ιρλανδία

Αρμόδιος για πληροφορίες: Niamh Bennett

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [Niamh.bennett@nationaltransport.ie](mailto:Niamh.bennett@nationaltransport.ie)

Τηλέφωνο: +353 18798300

Φαξ: +353 18798333

**Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:**

Γενική διεύθυνση: [www.nationaltransport.ie](http://www.nationaltransport.ie)

Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

### I.4. Είδος της αναθέτουσας αρχής

Εθνική ή ομοσπονδιακή υπηρεσία/γραφείο

### I.5. Κύρια δραστηριότητα

Άλλες δραστηριότητες: Transport

## Τμήμα II: Αντικείμενο

---

### II.1. Εύρος της σύμβασης

#### II.1.1. Τίτλος

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

Αριθμός αναφοράς: DEC181293-2020

#### II.1.2. Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV

79512000 Κέντρο κλήσεων

#### II.1.3. Είδος σύμβασης

Υπηρεσίες

#### II.1.4. Σύντομη περιγραφή

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. Πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα**

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

#### **II.1.7. Συνολική αξία των προμηθειών**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 42 000 000,00 EUR

### **II.2. Περιγραφή**

#### **II.2.2. Επιπλέον κωδικός(-οί) CPV**

48333000 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης επαφών, 48900000 Διάφορα πακέτα λογισμικού και συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, 64200000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών, 64210000 Υπηρεσίες τηλεφωνίας και μετάδοσης δεδομένων, 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, 64216000 Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών, 64220000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών εκτός από υπηρεσίες τηλεφωνίας και μετάδοσης δεδομένων, 72212333 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού διαχείρισης επαφών, 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης, 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 72300000 Υπηρεσίες δεδομένων, 72421000 Υπηρεσίες ανάπτυξης εφαρμογών πελατών Διαδικτύου ή ενδοδικτύων (ιντρανέτ), 75130000 Βοηθητικές κρατικές υπηρεσίες, 79342300 Υπηρεσίες πελατείας, 79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, 79500000 Υπηρεσίες υποστήριξης γραφείου, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

#### **II.2.3. Τόπος εκτέλεσης**

Κωδικός NUTS: UKN Northern Ireland

Κωδικός NUTS: IE Éire / Ireland

Κύριος τόπος ή τοποθεσία εκτέλεσης: Island of Ireland

#### **II.2.4. Περιγραφή της σύμβασης**

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. Κριτήρια ανάθεσης**

Τιμή

#### **II.2.11. Πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα προαίρεσης**

Δικαιώματα προαίρεσης: όχι

#### **II.2.13. Πληροφορίες σχετικά με τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η σύμβαση σχετίζεται με έργο ή/και πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: όχι

#### **II.2.14. Συμπληρωματικές πληροφορίες**

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.

### **Τμήμα IV: Διαδικασία**

---

#### **IV.1. Περιγραφή**

##### **IV.1.1. Είδος διαδικασίας**

Ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

##### **IV.1.3. Πληροφορίες σχετικά με συμφωνία-πλαίσιο ή δυναμικό σύστημα αγορών**

##### **IV.1.8. Πληροφορίες για τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών (GPA)**

Η σύμβαση καλύπτεται από τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών: ναι

#### **IV.2. Διοικητικές πληροφορίες**

##### **IV.2.1. Προηγούμενη δημοσίευση σχετικά με την εν λόγω διαδικασία**

Αριθ. προκήρυξης στην ΕΕ S: [2020/S 243-602078](#)

##### **IV.2.8. Πληροφορίες σχετικά με τη λήξη δυναμικού συστήματος αγορών**

##### **IV.2.9. Πληροφορίες σχετικά με τη λήξη διαδικασίας σύναψης σύμβασης υπό τη μορφή προκαταρκτικής προκήρυξης**

## Τμήμα V: Ανάθεση σύμβασης

---

Σύμβαση αριθ.: 1

**Τίτλος:**

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Ανάθεση σύμβασης/τμήματος: ναι

### V.2. Ανάθεση σύμβασης

#### V.2.1. Ημερομηνία σύναψης της σύμβασης

20/11/2023

#### V.2.2. Πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές

Αριθμός προσφορών που παρελήφθησαν: 2

Αριθμός προσφορών που παρελήφθησαν με ηλεκτρονικά μέσα: 2

Η σύμβαση ανατέθηκε σε όμιλο οικονομικών φορέων: όχι

#### V.2.3. Επωνυμία και διεύθυνση του αναδόχου

Επίσημη επωνυμία: Capita Customer Solutions Limited

Αριθμός ταυτοποίησης: 377757

Ταχ. διεύθυνση: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Πόλη: Clonakilty

Κωδικός NUTS: IE05 Southern

Χώρα: Ιρλανδία

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [kieran.platt@capita.com](mailto:kieran.platt@capita.com)

Τηλέφωνο: +353 864110186

Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.capita.com>

Ο ανάδοχος είναι ΜΜΕ: όχι

#### V.2.4. Πληροφορίες σχετικά με την αξία της σύμβασης/του τμήματος

Συνολική αξία της σύμβασης/του τμήματος: 42 000 000,00 EUR

#### V.2.5. Πληροφορίες σχετικά με υπεργολαβία

## Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες

---

### VI.3. Συμπληρωματικές πληροφορίες

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. Διαδικασίες προσφυγής**

### **VI.4.1. Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**

Επίσημη επωνυμία: High Court of Ireland

Ταχ. διεύθυνση: Four Courts, Ground Floor, (East Wing), Inns Quay

Πόλη: Dublin 7

Χώρα: Ιρλανδία

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [highcourtcentraloffice@courts.ie](mailto:highcourtcentraloffice@courts.ie)

Τηλέφωνο: +353 18886000

Φαξ: +353 18886125

Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.courts.ie>

### **VI.4.3. Υποβολή προσφυγών**

Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών:

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. Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης**

05/12/2023