

380173-2026 - Hange

Iirimaa – Kõnekeskusteenused – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord - Paranduse teade
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: National Transport Authority_1149

E-posti aadress: procurement@nationaltransport.ie

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Menetluse liik: Piiratud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused, 79500000 Büroo tugiteenused , 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 79342300 Klienditeenused, 79342320

Kliendihooldusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 0

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused, 79500000 Büroo tugiteenused, 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 79342300 Klienditeenused, 79342320 Kliendihooldusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)

Riik: Iirimaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 5 Aastad

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 5

Menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 6

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: inglise keel

Keeled, milles hankedokumendid (või nende osad) on mitteametlikult kättesaadavad: inglise keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Hanke tingimused**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: inglise keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: The High Court of Ireland

Hankedokumentidele internetivālist juurdepāāsu pakkuv organisatsioon: National Transport Authority_1149

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: The High Court of Ireland

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: National Transport Authority_1149

Pakkumusi menetlev organisatsioon: National Transport Authority_1149

8. Organisatsioonid**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: National Transport Authority_1149

Registreerimisnumber: 119869

Postiaadress: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Linn: Dublin

Sihtnumber: D07 CF98

Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)
Riik: Iirimaa
E-posti aadress: procurement@nationaltransport.ie
Telefon: +35318798300
Internetiaadress: <https://www.nationaltransport.ie>
Hankija profiil: <https://www.nationaltransport.ie>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija
Hankedokumentidele internetivälisest juurdepääsu pakkuv organisatsioon
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused
Pakkumusi menetlev organisatsioon

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: The High Court of Ireland
Registreerimisnumber: The High Court of Ireland
Osakond: The High Court of Ireland
Postiaadress: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Linn: Dublin
Sihtnumber: D07 WDX8
Riik – jaotus (NUTS): Dublin (IE061)
Riik: Iirimaa
E-posti aadress: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefon: +353 1 8886000

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: European Dynamics S.A.
Registreerimisnumber: 002024901000
Osakond: European Dynamics S.A.
Linn: Athens
Sihtnumber: 15125
Riik – jaotus (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Riik: Kreeka
E-posti aadress: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

10. Muudatus

Eelmise teate versioon, mida muudetakse
:
66df6ff1-5bb1-4f30-b7d7-d2a9d52bcbf9-01
Muudatuse peamine põhjus
:
Teave ajakohastatud
Kirjeldus
:

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: inglise keel

Teate avaldamise number: 380173-2026

ELT S väljaande number: 105/2026

Avaldamise kuupäev: 03/06/2026