

Irlanti-Dublin: Puhelukeskus
OJ S 237/2023 08/12/2023
Ilmoitus tehdystä sopimuksesta
Palvelut

Oikeusperusta:
Direktiivi 2014/24/EU

I kohta: Hankintaviranomainen

I.1. Nimi ja osoitteet

Virallinen nimi: National Transport Authority

Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus: N/A

Postiosoite: Dun Sceine

Postitoimipaikka: Dublin

NUTS-koodi: IE Éire / Ireland

Maa: Irlanti

Yhteyshenkilö: Niamh Bennett

Sähköpostiosoite: Niamh.bennett@nationaltransport.ie

Puhelin: +353 18798300

Faksi: +353 18798333

Internetosoite (-osoitteet):

Pääasiallinen osoite: www.nationaltransport.ie

Hankijaprofiilin osoite: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

I.4. Hankintaviranomaisen tyyppi

Kansallinen tai liittovaltiotason virasto/laitos

I.5. Pääasiallinen toimiala

Muu toimiala: Transport

II kohta: Kohde

II.1. Hankinnan laajuus

II.1.1. Nimi

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

Viitenumero: DEC181293-2020

II.1.2. Pääasiallinen CPV-koodi

79512000 Puhelukeskus

II.1.3. Sopimuksen tyyppi

Palvelut

II.1.4. Lyhyt kuvaus

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. Osia koskevat tiedot

Tämä sopimus on jaettu osiin: ei

II.1.7. Hankinnan kokonaisarvo

Arvo ilman alv:tä: 42 000 000,00 EUR

II.2. Kuvaus

II.2.2. CPV-lisäkoodi(t)

48333000 Yhteyksienhallintaohjelmatuotteet, 48900000 Erilaiset ohjelmatuotteet ja tietokonejärjestelmät, 64200000 Televiestintäpalvelut, 64210000 Puhelin- ja tiedonsiirtopalvelut, 64214200 Puhelinvaihdopalvelut, 64216000 Elektroniset viestintä- ja tietopalvelut, 64220000 Muut televiestintäpalvelut kuin puhelin- ja tietoliikennepalvelut, 72212333 Yhteyksienhallintaohjelmistojen kehittämispalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 72300000 Datapalvelut, 72421000 Internetin tai intranetin asiakassovellusten kehittämispalvelut, 75130000 Valtionhallinnon tukipalvelut, 79342300 Asiakaspalvelu, 79342320 Asiakaspalvelut, 79500000 Toimistotyön tukipalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut, 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

II.2.3. Suorituspaikka

NUTS-koodi: UKN Northern Ireland

NUTS-koodi: IE Éire / Ireland

Pääasiallinen suorituspaikka: Island of Ireland

II.2.4. Kuvaus hankinnasta

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. Hankintasopimuksen tekoperusteet

Hinta

II.2.11. Tietoa lisähankintamahdollisuuksista

Lisähankintamahdollisuudet: ei

II.2.13. Tietoa Euroopan unionin rahastoista

Hankinta liittyy Euroopan unionin varoin rahoitettavaan hankkeeseen ja/tai ohjelmaan: ei

II.2.14. Lisätiedot

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.

IV kohta: Menettely

IV.1. Kuvaus

IV.1.1. Menettelyn luonne

Tarjousperusteinen neuvottelumenettely

IV.1.3. Tietoa puitejärjestelystä tai dynaamisesta hankintajärjestelmästä

IV.1.8. Tietoa WTO:n julkisia hankintoja koskevasta sopimuksesta (GPA)

Hankintaan sovelletaan julkisia hankintoja koskevaa sopimusta: kyllä

IV.2. Hallinnolliset tiedot

IV.2.1. Samaa menettelyä koskeva aiempi julkaisu

Ilmoituksen numero EUVL:ssä: [2020/S 243-602078](#)

IV.2.8. Tietoa dynaamisen hankintajärjestelmän päättämisestä

IV.2.9. Tietoa ennakoilmoituksella esitetyn tarjouskilpailukutsun päättämisestä

V kohta: Sopimuksen tekeminen

Sopimus nro: 1

Nimi:

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Sopimus/osa tehdään: kyllä

V.2. Sopimuksen tekeminen**V.2.1. Sopimuksen tekemisen päivämäärä**

20/11/2023

V.2.2. Tietoa tarjouksista

Saatujen tarjousten lukumäärä: 2

Sähköisesti toimitettujen tarjousten lukumäärä: 2

Sopimus on tehty taloudellisten toimijoiden ryhmän kanssa: ei

V.2.3. Sopimuskumppanin nimi ja osoite

Virallinen nimi: Capita Customer Solutions Limited

Kansallinen yritys- ja yhteisötunnus: 377757

Postiosoite: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Postitoimipaikka: Clonakilty

NUTS-koodi: IE05 Southern

Maa: Irlanti

Sähköpostiosoite: kieran.platt@capita.com

Puhelin: +353 864110186

Internetosoite: <http://www.capita.com>

Urakoitsija on pk-yritys: ei

V.2.4. Tiedot sopimuksen/osan arvosta

Sopimuksen/osan kokonaisarvo: 42 000 000,00 EUR

V.2.5. Tietoa alihankinnasta**VI kohta: Täydentävät tiedot**

VI.3. Lisätiedot

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. Muutoksenhakumenettelyt**VI.4.1. Muutoksenhakuelin**

Virallinen nimi: High Court of Ireland

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

Postitoimipaikka: Dublin 7

Maa: Irlanti

Sähköpostiosoite: highcourtcentraloffice@courts.ie

Puhelin: +353 18886000

Faksi: +353 18886125

Internetosoite: <http://www.courts.ie>

VI.4.3. Muutoksenhakumenettely

Muutoksenhakumenettelyjen määräaika (-aikoja) koskevat tarkat tiedot:

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. Tämän ilmoituksen lähettämispäivä

05/12/2023