

380173-2026 - Mise en concurrence

Irlande – Centre d'appels – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: National Transport Authority_1149

Adresse électronique: procurement@nationaltransport.ie

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Description: 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.

Identifiant de la procédure: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Type de procédure: Restreinte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79500000 Services d'appui bureautiques, 79511000 Services de standard téléphonique, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Description: 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.

Identifiant interne: 0

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79500000 Services d'appui bureautiques, 79511000 Services de standard téléphonique, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

5.1.3. Durée estimée

Durée: 5 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 6

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: anglais

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou des parties de ceux-ci) sont officiellement disponibles: anglais

Date limite de demande d'informations complémentaires: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Adresse des documents de marché: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: anglais

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: The High Court of Ireland

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: National Transport Authority_1149

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: The High Court of Ireland

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: National Transport Authority_1149

Organisation qui traite les offres: National Transport Authority_1149

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: National Transport Authority_1149

Numéro d'enregistrement: 119869

Adresse postale: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Ville: Dublin

Code postal: D07 CF98

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

Adresse électronique: procurement@nationaltransport.ie

Téléphone: +35318798300

Adresse internet: <https://www.nationaltransport.ie>

Profil de l'acheteur: <https://www.nationaltransport.ie>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: The High Court of Ireland

Numéro d'enregistrement: The High Court of Ireland

Département: The High Court of Ireland

Adresse postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Ville: Dublin

Code postal: D07 WDX8

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

Adresse électronique: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Téléphone: +353 1 8886000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: European Dynamics S.A.

Numéro d'enregistrement: 002024901000

Département: European Dynamics S.A.

Ville: Athens

Code postal: 15125

Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Pays: Grèce

Adresse électronique: eproc-esender@eurodyn.com

Téléphone: +30 2108094500

Rôles de cette organisation:

TED eSender

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

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

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Description

:

Submission Deadline changed

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: anglais

Numéro de publication de l'avis: 380173-2026

Numéro de publication au JO S: 105/2026

Date de publication: 03/06/2026