

Írország-Dublin: Hívóközpont
OJ S 237/2023 08/12/2023
Tájékoztató az eljárás eredményéről
Szolgáltatások

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

I. szakasz: Ajánlatkérő

I.1. Név és címek

Hivatalos név: National Transport Authority

Nemzeti azonosító szám: N/A

Postai cím: Dun Sceine

Város: Dublin

NUTS-kód: IE Éire / Ireland

Ország: Írország

Kapcsolattartó személy: Niamh Bennett

E-mail: Niamh.bennett@nationaltransport.ie

Telefon: +353 18798300

Fax: +353 18798333

Internetcím(ek):Az ajánlatkérő általános címe: www.nationaltransport.ieA felhasználói oldal címe: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>**I.4. Az ajánlatkérő típusa**

Nemzeti vagy szövetségi iroda/hivatal

I.5. Fő tevékenység

Egyéb tevékenység: Transport

II. szakasz: Tárgy

II.1. A beszerzés mennyisége**II.1.1. Elnevezés**

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

Hivatkozási szám: DEC181293-2020

II.1.2. Fő CPV-kód

79512000 Hívóközpont

II.1.3. A szerződés típusa

Szolgáltatásmegrendelés

II.1.4. Rövid meghatározás

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. Részekre vonatkozó információk

A beszerzés részekből áll: nem

II.1.7. A beszerzés végleges összértéke

Érték áfa nélkül: 42 000 000,00 EUR

II.2. Meghatározás

II.2.2. További CPV-kód(ok)

48333000 Kapcsolatkezelő szoftvercsomag, 48900000 Különbéféle szoftvercsomagok és számítógépes rendszerek, 64200000 Távközlési szolgáltatások, 64210000 Távbeszélő és adatátviteli szolgáltatások, 64214200 Távbeszélő-kisközponti szolgáltatások, 64216000 Elektronikus üzenet- és információküldési szolgáltatások, 64220000 Távközlési szolgáltatások a távbeszélő és adatátviteli szolgáltatások kivételével, 72212333 Kapcsolatkezelő-szoftver fejlesztésével kapcsolatos szolgáltatások, 72253000 Súlyegység- és támogatási szolgáltatások, 72253100 Súlyegység-szolgáltatások, 72300000 Adatkezelési szolgáltatások, 72421000 Internetes vagy intranetes felhasználói alkalmazások fejlesztésével kapcsolatos szolgáltatások, 75130000 Kormányzati kisegítő szolgáltatások, 79342300 Vevőszolgálati szolgáltatások, 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások, 79500000 Irodai kisegítő szolgáltatások, 79510000 Telefonos üzenetrögzítő szolgáltatások, 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

II.2.3. A teljesítés helye

NUTS-kód: UKN Northern Ireland

NUTS-kód: IE Éire / Ireland

A teljesítés fő helyszíne: Island of Ireland

II.2.4. A közbeszerzés ismertetése

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. Értékelési szempontok

Ár

II.2.11. Opciókra vonatkozó információ

Opciók: nem

II.2.13. Európai uniós alapokra vonatkozó információk

A beszerzés európai uniós alapokból finanszírozott projekttel és/vagy programmal kapcsolatos : nem

II.2.14. További információk

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. szakasz: Eljárás

IV.1. Meghatározás

IV.1.1. Az eljárás fajtája

Tárgyalásos eljárás

IV.1.3. Keretmegállapodásra vagy dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk

IV.1.8. A közbeszerzési megállapodásra (GPA) vonatkozó információk

A szerződés a közbeszerzési megállapodás (GPA) hatálya alá tartozik: igen

IV.2. Adminisztratív információk

IV.2.1. Az adott eljárásra vonatkozó korábbi közzététel

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban: [2020/S 243-602078](#)

IV.2.8. Információ dinamikus beszerzési rendszer lezárásáról

IV.2.9. Információ előzetes tájékoztató formájában közzétett eljárást megindító felhívás lezárásáról

V. szakasz: Az eljárás eredménye

A szerződés száma: 1

Elnevezés:

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Szerződés/rész odaítélésre került: igen

V.2. Az eljárás eredménye

V.2.1. A szerződés megkötésének dátuma

20/11/2023

V.2.2. Ajánlatokra vonatkozó információk

A beérkezett ajánlatok száma: 2

Elektronikus úton beérkezett ajánlatok száma: 2

A szerződést gazdasági szereplők csoportosulása nyerte el: nem

V.2.3. A nyertes ajánlattevő neve és címe

Hivatalos név: Capita Customer Solutions Limited

Nemzeti azonosító szám: 377757

Postai cím: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Város: Clonakilty

NUTS-kód: IE05 Southern

Ország: Írország

E-mail: kieran.platt@capita.com

Telefon: +353 864110186

Internetcím: <http://www.capita.com>

A nyertes ajánlattevő kkv: nem

V.2.4. A szerződés/rész értékére vonatkozó információk

A szerződés/rész végleges összértéke: 42 000 000,00 EUR

V.2.5. Alvállalkozásra vonatkozó információk

VI. szakasz: Kiegészítő információk

VI.3. További információk

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. Jogorvoslati eljárás

VI.4.1. A jogorvoslati eljárást lebonyolító szerv

Hivatalos név: High Court of Ireland

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

Város: Dublin 7

Ország: Írország

E-mail: highcourtcentraloffice@courts.ie

Telefon: +353 18886000

Fax: +353 18886125

Internetcím: <http://www.courts.ie>

VI.4.3. Jogorvoslati kérelmek benyújtása

A jogorvoslati kérelmek benyújtásának határidejére vonatkozó pontos információ:

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. E hirdetmény feladásának dátuma

05/12/2023