

380173-2026 - Gara

Irlanda – Centro di raccolta delle chiamate – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: National Transport Authority_1149

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Tipo di procedura: Ristretta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica, 79500000

Servizi di ufficio, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)

Paese: Irlanda

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 0

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica, 79500000 Servizi di ufficio, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)

Paese: Irlanda

5.1.3. Durata stimata

Durata: 5 Anni

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 6

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: inglese

Lingue in cui i documenti di gara (o loro parti) sono ufficiosamente disponibili: inglese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: inglese

Catalogo elettronico: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: The High Court of Ireland

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: National Transport Authority_1149

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: The High Court of Ireland

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: National Transport Authority_1149

Organizzazione che tratta le offerte: National Transport Authority_1149

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: National Transport Authority_1149

Numero di registrazione: 119869

Indirizzo postale: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Località: Dublin
Codice postale: D07 CF98
Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)
Paese: Irlanda
E-mail: procurement@nationaltransport.ie
Telefono: +35318798300
Indirizzo internet: <https://www.nationaltransport.ie>
Profilo del committente: <https://www.nationaltransport.ie>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione
Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: The High Court of Ireland
Numero di registrazione: The High Court of Ireland
Servizio: The High Court of Ireland
Indirizzo postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Località: Dublin
Codice postale: D07 WDX8
Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)
Paese: Irlanda
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefono: +353 1 8886000

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: European Dynamics S.A.
Numero di registrazione: 002024901000
Servizio: European Dynamics S.A.
Località: Athens
Codice postale: 15125
Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Paese: Grecia
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefono: +30 2108094500

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare
:
66df6ff1-5bb1-4f30-b7d7-d2a9d52bcbf9-01
Motivo principale della modifica
:
Aggiornamento informazioni

Descrizione

:

Submission Deadline changed

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: inglese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 380173-2026

Numero dell'edizione della GU S: 105/2026

Data di pubblicazione: 03/06/2026