

380173-2026 - Mededinging

Ierland – Telefonisch informatiecentrum – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: National Transport Authority_1149

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten, 79500000 Ondersteuning voor kantoorwerk, 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 0

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten, 79500000 Ondersteuning voor kantoorwerk, 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 5 Jaren

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 6

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Engels

Talen waarin de aanbestedingsstukken (of delen ervan) niet-officieel beschikbaar zijn: Engels

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Engels

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: The High Court of Ireland

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: National Transport Authority_1149

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: The High Court of Ireland

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: National Transport Authority_1149

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: National Transport Authority_1149

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: National Transport Authority_1149

Registratienummer: 119869

Postadres: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Stad: Dublin

Postcode: D07 CF98

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Telefoon: +35318798300

Internetadres: <https://www.nationaltransport.ie>

Kopersprofiel: <https://www.nationaltransport.ie>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: The High Court of Ireland

Registratienummer: The High Court of Ireland

Afdeling: The High Court of Ireland

Postadres: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Stad: Dublin

Postcode: D07 WDX8

Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Ierland

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefoon: +353 1 8886000

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: European Dynamics S.A.

Registratienummer: 002024901000

Afdeling: European Dynamics S.A.

Stad: Athens

Postcode: 15125

Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griekenland

E-mail: eproc-esender@eurodyn.com

Telefoon: +30 2108094500

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Informatie bijgewerkt

Beschrijving

:

Submission Deadline changed

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Engels

Publicatienummer aankondiging: 380173-2026

Nummer uitgave PB S: 105/2026

Datum van bekendmaking: 03/06/2026