

380173-2026 - Procedura konkurencyjna

Irlandia – Centrum obsługi klienta – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: National Transport Authority_1149

E-mail: procurement@nationaltransport.ie

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Opis: 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.

Identyfikator procedury: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Rodzaj procedury: Ograniczona

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych, 79500000 Dodatkowe usługi biurowe, 79511000 Usługi operatorów telefonicznych, 79342300 Usługi dla klientów, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)

Kraj: Irlandia

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 0

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych, 79500000 Dodatkowe usługi biurowe, 79511000 Usługi operatorów telefonicznych, 79342300 Usługi dla klientów, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)

Kraj: Irlandia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 5 Lata

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 5

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 6

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: angielski

Języki, w których dokumenty zamówienia (lub ich części) są nieoficjalnie dostępne: angielski

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: angielski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: The High Court of Ireland

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: National Transport Authority_1149

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: The High Court of Ireland

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: National Transport Authority_1149

Organizacja rozpatrująca oferty: National Transport Authority_1149

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: National Transport Authority_1149
Numer rejestracyjny: 119869
Adres pocztowy: Haymarket House Smithfield Dublin 7
Miejscowość: Dublin
Kod pocztowy: D07 CF98
Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)
Kraj: Irlandia
E-mail: procurement@nationaltransport.ie
Telefon: +35318798300
Adres strony internetowej: <https://www.nationaltransport.ie>
Profil nabywcy: <https://www.nationaltransport.ie>

Role tej organizacji:

Nabywca
Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału
Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: The High Court of Ireland
Numer rejestracyjny: The High Court of Ireland
Departament: The High Court of Ireland
Adres pocztowy: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Miejscowość: Dublin
Kod pocztowy: D07 WDX8
Podpodział krajowy (NUTS): Dublin (IE061)
Kraj: Irlandia
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefon: +353 1 8886000

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: European Dynamics S.A.
Numer rejestracyjny: 002024901000
Departament: European Dynamics S.A.
Miejscowość: Athens
Kod pocztowy: 15125
Podpodział krajowy (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Kraj: Grecja
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500

Role tej organizacji:

TED eSender

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana
:

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

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

Opis

:

Submission Deadline changed

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski,
czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: angielski

Numer publikacji ogłoszenia: 380173-2026

Numer wydania Dz.U. S: 105/2026

Data publikacji: 03/06/2026