

Irlandia-Dublin: Centrum obsługi klienta

OJ S 237/2023 08/12/2023

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1. Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: National Transport Authority

Krajowy numer identyfikacyjny: N/A

Adres pocztowy: Dun Sceine

Miejscowość: Dublin

Kod NUTS: IE Éire / Ireland

Państwo: Irlandia

Osoba do kontaktów: Niamh Bennett

E-mail: Niamh.bennett@nationaltransport.ie

Tel.: +353 18798300

Faks: +353 18798333

Adresy internetowe:

Główny adres: www.nationaltransport.ie

Adres profilu nabywcy: <https://irl.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/1149>

I.4. Rodzaj instytucji zamawiającej

Agencja/urząd krajowy lub federalny

I.5. Główny przedmiot działalności

Inna działalność: Transport

Sekcja II: Przedmiot

II.1. Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1. Nazwa

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

Numer referencyjny: DEC181293-2020

II.1.2. Główny kod CPV

79512000 Centrum obsługi klienta

II.1.3. Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4. Krótki opis

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. Informacje o częściach

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.1.7. Całkowita wartość zamówienia

Wartość bez VAT: 42 000 000,00 EUR

II.2. Opis

II.2.2. Dodatkowy kod lub kody CPV

48333000 Pakiety oprogramowania do zarządzania kontaktami, 48900000 Różne pakiety oprogramowania i systemy komputerowe, 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 64210000 Usługi telefoniczne i przesyłu danych, 64214200 Usługi centrali telefonicznych, 64216000 Elektroniczne usługi przekazywania wiadomości i informacji, 64220000 Usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem usług telefonicznych i przesyłu danych, 72212333 Usługi opracowywania oprogramowania do zarządzania kontaktami, 72253000 Usługi pomocy komputerowej i podobne, 72253100 Usługi pomocy komputerowej, 72300000 Usługi w zakresie danych, 72421000 Usługi w zakresie rozwijania internetowych lub intranetowych aplikacji klienckich, 75130000 Usługi administracyjne dotyczące ruchu turystycznego, 79342300 Usługi dla klientów, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów, 79500000 Dodatkowe usługi biurowe, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

II.2.3. Miejsce świadczenia usług

Kod NUTS: UKN Northern Ireland

Kod NUTS: IE Éire / Ireland

Główne miejsce lub lokalizacja realizacji: Island of Ireland

II.2.4. Opis zamówienia

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. Kryteria udzielenia zamówienia

Cena

II.2.11. Informacje o opcjach

Opcje: nie

II.2.13. Informacje o funduszach Unii Europejskiej

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

II.2.14. Informacje dodatkowe

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.

Sekcja IV: Procedura

IV.1. Opis

IV.1.1. Rodzaj procedury

Procedura konkurencyjna z negocjacjami

IV.1.3. Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.8. Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: tak

IV.2. Informacje administracyjne

IV.2.1. Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania

Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: [2020/S 243-602078](#)

IV.2.8. Informacje o zakończeniu dynamicznego systemu zakupów

IV.2.9. Informacje o zakończeniu zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w postaci wstępnego ogłoszenia informacyjnego

Sekcja V: Udzielenie zamówienia

Zamówienie nr: 1

Nazwa:

Provision of Contact Centre Services including Associated Software Solutions

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: tak

V.2. Udzielenie zamówienia

V.2.1. Data zawarcia umowy

20/11/2023

V.2.2. Informacje o ofertach

Liczba otrzymanych ofert: 2

Liczba ofert otrzymanych drogą elektroniczną: 2

Zamówienie zostało udzielone grupie wykonawców: nie

V.2.3. Nazwa i adres wykonawcy

Oficjalna nazwa: Capita Customer Solutions Limited

Krajowy numer identyfikacyjny: 377757

Adres pocztowy: Unit B, West Cork Business and Technology Park

Miejscowość: Clonakilty

Kod NUTS: IE05 Southern

Państwo: Irlandia

E-mail: kieran.platt@capita.com

Tel.: +353 864110186

Adres internetowy: <http://www.capita.com>

Wykonawcą jest MŚP: nie

V.2.4. Informacje na temat wartości zamówienia/części

Całkowita końcowa wartość umowy/części: 42 000 000,00 EUR

V.2.5. Informacje na temat podwykonawstwa

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.3. Informacje dodatkowe

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. Procedury odwoławcze

VI.4.1. Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze

Oficjalna nazwa: High Court of Ireland

Adres pocztowy: Four Courts, Ground Floor, (East Wing), Inns Quay

Miejscowość: Dublin 7

Państwo: Irlandia

E-mail: highcourtcentraloffice@courts.ie

Tel.: +353 18886000

Faks: +353 18886125

Adres internetowy: <http://www.courts.ie>

VI.4.3. Składanie odwołań

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

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. Data wysłania niniejszego ogłoszenia

05/12/2023