

380173-2026 - Concurso

Irlanda – Centro de chamadas – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

**Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços**

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: National Transport Authority_1149

Correio eletrónico: procurement@nationaltransport.ie

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Tipo de procedimento: Limitado

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico, 79500000 Serviços auxiliares de escritório, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Descrição: 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.

Identificador interno: 0

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico, 79500000 Serviços auxiliares de escritório, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

5.1.3. Duração estimada

Duração: 5 Anos

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 5

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 6

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: inglês

Línguas em que os documentos do concurso (ou as suas partes) estão oficiosamente disponíveis: inglês

Prazo para solicitar informações adicionais: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: inglês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: The High Court of Ireland

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: National Transport Authority_1149

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: The High Court of Ireland

Organização que recebe pedidos de participação: National Transport Authority_1149

Organização responsável pelo tratamento das propostas: National Transport Authority_1149

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: National Transport Authority_1149
Número de registo: 119869
Endereço postal: Haymarket House Smithfield Dublin 7
Cidade: Dublin
Código postal: D07 CF98
Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)
País: Irlanda
Correio eletrónico: procurement@nationaltransport.ie
Telefone: +35318798300
Endereço Internet: <https://www.nationaltransport.ie>
Perfil do adquirente: <https://www.nationaltransport.ie>

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: The High Court of Ireland
Número de registo: The High Court of Ireland
Departamento: The High Court of Ireland
Endereço postal: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Cidade: Dublin
Código postal: D07 WDX8
Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)
País: Irlanda
Correio eletrónico: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefone: +353 1 8886000

Funções desta organização:

Instância de recurso
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: European Dynamics S.A.
Número de registo: 002024901000
Departamento: European Dynamics S.A.
Cidade: Athens
Código postal: 15125
Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
País: Grécia
Correio eletrónico: eproc-esender@eurodyn.com
Telefone: +30 2108094500

Funções desta organização:

TED eSender

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar
:
66df6ff1-5bb1-4f30-b7d7-d2a9d52bcbf9-01

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

Submission Deadline changed

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: inglês

Número de publicação do anúncio: 380173-2026

N.º de edição do JO S: 105/2026

Data de publicação: 03/06/2026