

380173-2026 - Konkurrensetsättning

Irland – Teletjänstcentral – Provision of Contact Management and Business Administration Services

OJ S 105/2026 03/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: National Transport Authority_1149

E-postadress: procurement@nationaltransport.ie

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: f0ca0103-9369-49e9-8973-1179dee9e408

Typ av förfarande: Selektivt

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 64214200 Telefonväxeltjänster, 79500000 Kontorshjälp, 79511000 Telefonupplysningar, 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 7 795 004,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Provision of Contact Management and Business Administration Services

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 0

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 64214200 Telefonväxeltjänster, 79500000 Kontorshjälp, 79511000 Telefonupplysningar, 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 5 År

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 7 795 004,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 6

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: engelska

Språk som upphandlingsdokumenten (eller delar av dem) är inofficiellt tillgängliga på: engelska

Sista dag för att begära kompletterande information: 29/05/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=8000134>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=8000134>

De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: engelska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 10/06/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: The High Court of Ireland

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: National Transport Authority_1149

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: The High Court of Ireland

Organisation som mottar anbudsansökningar: National Transport Authority_1149

Organisation som behandlar anbud: National Transport Authority_1149

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: National Transport Authority_1149

Registreringsnummer: 119869

Postadress: Haymarket House Smithfield Dublin 7

Ort: Dublin

Postnummer: D07 CF98
Del av land (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-postadress: procurement@nationaltransport.ie
Tfn: +35318798300
Webbadress: <https://www.nationaltransport.ie>
Köparprofil: <https://www.nationaltransport.ie>

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten
Organisation som mottar anbudsansökningar
Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: The High Court of Ireland
Registreringsnummer: The High Court of Ireland
Avdelning: The High Court of Ireland
Postadress: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Ort: Dublin
Postnummer: D07 WDX8
Del av land (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-postadress: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Tfn: +353 1 8886000

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: European Dynamics S.A.
Registreringsnummer: 002024901000
Avdelning: European Dynamics S.A.
Ort: Athens
Postnummer: 15125
Del av land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Grekland
E-postadress: eproc-esender@eurodyn.com
Tfn: +30 2108094500

Den här organisationens roller:

TED eSender

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras

:

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

Huvudskälet till ändringen

:

Information uppdaterad

Beskrivning

:
Submission Deadline changed

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: d43976b2-3146-4979-9abe-06490bb09525 - 02

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 02/06/2026 14:39:19 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid /
västeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: engelska

Meddelandets publiceringsnummer: 380173-2026

EUT S-nummer: 105/2026

Publiceringsdatum: 03/06/2026