

45488-2026 - Състезателна процедура

Ирландия – Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Central Statistics Office

Електронна поща: procurement@cso.ie

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

Описание: Provide outbound contact centre services to deliver the quarterly LFS figures that includes but is not limited to: • An optimised service, phoning approximately 11,000 leads per quarter during the most productive times • Detail tracking of all interviews and outcomes • Accessing Contracting Authority systems to create, read and update respondent data o The Contracting Authority uses the Blaise software package • Exchange of key files and reports with the Contracting Authority • A robust call scheduler / dialler solution • A highly trustworthy and discrete workforce • All data remaining within the EEA, or a country with data equivalence o Services can be cloud-based • Timely delivery of services within a campaign timeline • Ability to deliver services in English and Irish • A highly available and flexible service • Prenotification of respondents (text / letter) • A monitored, inbound telephone service to facilitate contact from respondents (v low volumes) • A secure and comprehensive call recording solution • Provision of Governance and Quality Assurance services e.g. regular meetings • Provision of key real-time, daily, weekly and monthly metrics • Robust processes to manage respondent complaints

Идентификатор на процедурата: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи

Допълнителна класификация (cprv): 72253100 Услуги в помощ на потребителите, 75100000 Услуги на държавното управление, 75112000 Услуги на държавното управление за развитие и ефективно функциониране на стопанската дейност, 79342300 Услуги за потребителите, 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон, 79511000 Услуги по

прехвърляне на телефонни повиквания, 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): South-West (IE053)
Държава: Ирландия

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 5 000 000,00 EUR
Максимална стойност за рамковото споразумение: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:
Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

Описание: Provide outbound contact centre services to deliver the quarterly LFS figures that includes but is not limited to: • An optimised service, phoning approximately 11,000 leads per quarter during the most productive times • Detail tracking of all interviews and outcomes • Accessing Contracting Authority systems to create, read and update respondent data o The Contracting Authority uses the Blaise software package • Exchange of key files and reports with the Contracting Authority • A robust call scheduler / dialler solution • A highly trustworthy and discrete workforce • All data remaining within the EEA, or a country with data equivalence o Services can be cloud-based • Timely delivery of services within a campaign timeline • Ability to deliver services in English and Irish • A highly available and flexible service • Prenotification of respondents (text / letter) • A monitored, inbound telephone service to facilitate contact from respondents (v low volumes) • A secure and comprehensive call recording solution • Provision of Governance and Quality Assurance services e.g. regular meetings • Provision of key real-time, daily, weekly and monthly metrics • Robust processes to manage respondent complaints
Вътрешен идентификатор: 0

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи

Допълнителна класификация (cpv): 72253100 Услуги в помощ на потребителите, 75100000 Услуги на държавното управление, 75112000 Услуги на държавното управление за развитие и ефективно функциониране на стопанската дейност, 79342300 Услуги за потребителите, 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон, 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания, 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): South-West (IE053)

Държава: Ирландия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 4 Години

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 3

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

Купувачът си запазва правото да възложи поръчката въз основа на първоначалните оферти без допълнително договаряне

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна:
английски

Езици, на които документацията за обществената поръчка (или части от нея) са
неофициално достъпни: английски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00)
западноевропейско време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: английски

Електронен каталог: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00)
западноевропейско време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): The High Court of Ireland

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Central Statistics Office

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване): The High Court of Ireland

Организация, която получава заявленията за участие: Central Statistics Office

Организация, която обработва офертите: Central Statistics Office

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Central Statistics Office

Регистрационен номер: 1271

Пощенски адрес: CSO, Skehard Road, Cork

Град: Cork

Пощенски код: T12 X00E

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): South-West (IE053)

Държава: Ирландия

Електронна поща: procurement@cso.ie

Телефон: 021 453 5000

Интернет адрес: <https://www.cso.ie>

Профил на купувача: <https://www.cso.ie>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

8.1. ORG-0002

Официално наименование: The High Court of Ireland

Регистрационен номер: The High Court of Ireland

Отдел: The High Court of Ireland

Пощенски адрес: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Град: Dublin

Пощенски код: D07 WDX8

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Dublin (IE061)

Държава: Ирландия

Електронна поща: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Телефон: +353 1 8886000

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: European Dynamics S.A.

Регистрационен номер: 002024901000

Отдел: European Dynamics S.A.

Град: Athens

Пощенски код: 15125

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Държава: Гърция

Електронна поща: eproc-esender@eurodyn.com

Телефон: +30 2108094500

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: английски

Номер на публикуване на обявлението: 45488-2026

Номер на броя на ОВ S: 14/2026

Дата на публикуване: 21/01/2026