

45488-2026 - Konkurrencevilkår

Irland – Help-desk og støttetjenester – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Central Statistics Office

E-mail: procurement@cso.ie

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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
Identifikator for proceduren: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72253000 Help-desk og støttetjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 72253100 Help-desk-tjenester, 75100000 Virksomhed i forbindelse med administration, 75112000 Administrative tjenester for virksomheder, 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000 Telefonpasning, 79511000

Telefonisttjenester, 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): South-West (IE053)

Land: Irland

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 5 000 000,00 EUR
Rammeaftalens maksimumværdi: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

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

Beskrivelse: 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
Intern ID: 0

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72253000 Help-desk og støttetjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 72253100 Help-desk-tjenester, 75100000 Virksomhed i forbindelse med administration, 75112000 Administrative tjenester for virksomheder, 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000 Telefonpasning, 79511000

Telefonisttjenester, 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): South-West (IE053)

Land: Irland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 4 År

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler
Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 5

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

Køberen forbeholder sig retten til at tildele kontrakten på grundlag af de indledende tilbud uden yderligere forhandlinger

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: engelsk

Sprog, som udbudsdokumenterne (eller dele heraf) er uofficielt tilgængelige på: engelsk

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00)

vesteuropæisk tid, GMT

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: engelsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00)

vesteuropæisk tid, GMT

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: The High Court of Ireland

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Central Statistics Office

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: The High Court of Ireland

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Central Statistics Office
Registreringsnummer: 1271
Postadresse: CSO, Skehard Road, Cork
By: Cork
Postnummer: T12 X00E
Landsdel (NUTS): South-West (IE053)
Land: Irland
E-mail: procurement@cso.ie
Telefon: 021 453 5000
Internetadresse: <https://www.cso.ie>
Køberprofil: <https://www.cso.ie>

Denne organisations roller:

Køber
Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline
Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse
Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: The High Court of Ireland
Registreringsnummer: The High Court of Ireland
Afdeling: The High Court of Ireland
Postadresse: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
By: Dublin
Postnummer: D07 WDX8
Landsdel (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Irland
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefon: +353 1 8886000

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0003

Officielt navn: European Dynamics S.A.
Registreringsnummer: 002024901000
Afdeling: European Dynamics S.A.
By: Athens
Postnummer: 15125
Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Grækenland
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: engelsk

Bekendtgørelsesnummer: 45488-2026

EUT-S-nummer: 14/2026

Offentliggørelsesdato: 21/01/2026