

45488-2026 - Licitación

Irlanda – Servicios de unidad de asistencia y de apoyo – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Central Statistics Office

Correo electrónico: procurement@csso.ie

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 75100000 Servicios de administración pública, 75112000 Servicios administrativos para operaciones comerciales, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): South-West (IE053)

País: Irlanda

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 5 000 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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
Identificador interno: 0

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 75100000 Servicios de administración pública, 75112000 Servicios administrativos para operaciones comerciales, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): South-West (IE053)

País: Irlanda

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

El comprador se reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin necesidad de más negociaciones

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: inglés

Lenguas en las que los pliegos de contratación (o parte de ellos) están disponibles de forma no oficial: inglés

Plazo para solicitar información complementaria: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: inglés

Catálogo electrónico: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: The High Court of Ireland

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Central Statistics Office

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: The High Court of Ireland

Organización que recibe solicitudes de participación: Central Statistics Office

Organización que tramita ofertas: Central Statistics Office

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Central Statistics Office

Número de registro: 1271

Dirección postal: CSO, Skehard Road, Cork

Localidad: Cork

Código postal: T12 X00E

Subdivisión del país (NUTS): South-West (IE053)

País: Irlanda

Correo electrónico: procurement@csso.ie

Teléfono: 021 453 5000

Dirección de internet: <https://www.cso.ie>

Perfil de comprador: <https://www.cso.ie>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: The High Court of Ireland

Número de registro: The High Court of Ireland

Departamento: The High Court of Ireland

Dirección postal: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Localidad: Dublin

Código postal: D07 WDX8

Subdivisión del país (NUTS): Dublin (IE061)

País: Irlanda

Correo electrónico: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Teléfono: +353 1 8886000

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: European Dynamics S.A.

Número de registro: 002024901000

Departamento: European Dynamics S.A.

Localidad: Athens

Código postal: 15125

Subdivisión del país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grecia

Correo electrónico: eproc-esender@eurodyn.com

Teléfono: +30 2108094500

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: inglés

Número de publicación del anuncio: 45488-2026

Número de la edición del DO S: 14/2026

Fecha de publicación: 21/01/2026