

45488-2026 - Kilpailu

Irlanti – Help desk -palvelut ja tukipalvelut – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland
OJ S 14/2026 21/01/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Central Statistics Office

Sähköposti: procurement@cso.ie

Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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 • 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 • 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
Menettelyn tunniste: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut

Lisäluokitus (cpv): 72253100 Help desk -palvelut, 75100000 Hallinnolliset palvelut, 75112000

Elinkeinotoimintaan liittyvät hallinnolliset palvelut, 79342300 Asiakaspalvelu, 79342320

Asiakaspalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut, 79511000 Puhelinkeskuspalvelut,

79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): South-West (IE053)

Maa: Irlanti

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 000 000,00 EUR

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kuvaus: 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 • 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 • 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
Sisäinen tunniste: 0

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut

Lisäluokitus (cpv): 72253100 Help desk -palvelut, 75100000 Hallinnolliset palvelut, 75112000

Elinkeinotoimintaan liittyvät hallinnolliset palvelut, 79342300 Asiakaspalvelu, 79342320

Asiakaspalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut, 79511000 Puhelinkeskuspalvelut,

79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): South-West (IE053)

Maa: Irlanti

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

Ostaja varaa oikeuden tehdä sopimus alustavien tarjousten perusteella ilman neuvottelujen toteuttamista

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: englanti

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat (tai niiden osat) ovat epävirallisesti saatavilla: englanti

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: englanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00)

Länsi-Euroopan aika, GMT

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: The High Court of Ireland

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Central Statistics Office

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: The High Court of Ireland

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Central Statistics Office

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Central Statistics Office

Rekisterinumero: 1271

Postiosoite: CSO, Skehard Road, Cork

Postitoimipaikka: Cork

Postinumero: T12 X00E

Maaryhmittely (NUTS): South-West (IE053)

Maa: Irlanti

Sähköposti: procurement@cso.ie

Puhelin: 021 453 5000

Internetosoite: <https://www.cso.ie>

Hankkijaprofiili: <https://www.cso.ie>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Tarjouksia käsittelevä organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: The High Court of Ireland

Rekisterinumero: The High Court of Ireland

Yksikkö: The High Court of Ireland

Postiosoite: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Postitoimipaikka: Dublin

Postinumero: D07 WDX8

Maaryhmittely (NUTS): Dublin (IE061)

Maa: Irlanti

Sähköposti: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Puhelin: +353 1 8886000

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: European Dynamics S.A.

Rekisterinumero: 002024901000

Yksikkö: European Dynamics S.A.

Postitoimipaikka: Athens

Postinumero: 15125

Maaryhmittely (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Maa: Kreikka

Sähköposti: eproc-esender@eurodyn.com

Puhelin: +30 2108094500

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: englanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 45488-2026

EUVL S -lehden numero: 14/2026

Julkaisupäivä: 21/01/2026