

45488-2026 - Mise en concurrence

Irlande – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services**

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Central Statistics Office

Adresse électronique: procurement@csso.ie

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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

Identifiant de la procédure: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 75100000

Services de l'administration publique, 75112000 Services administratifs relatifs aux activités

des entreprises, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000

Services de répondeur téléphonique, 79511000 Services de standard téléphonique, 79512000

Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): South-West (IE053)

Pays: Irlande

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5 000 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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
Identifiant interne: 0

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 75100000

Services de l'administration publique, 75112000 Services administratifs relatifs aux activités

des entreprises, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000

Services de répondeur téléphonique, 79511000 Services de standard téléphonique, 79512000

Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): South-West (IE053)

Pays: Irlande

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: anglais

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou des parties de ceux-ci) sont officiellement disponibles: anglais

Date limite de demande d'informations complémentaires: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00)

Heure de l'Europe occidentale, GMT

Adresse des documents de marché: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: anglais

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: The High Court of Ireland

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Central Statistics Office

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: The High Court of Ireland

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Central Statistics Office

Organisation qui traite les offres: Central Statistics Office

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Central Statistics Office

Numéro d'enregistrement: 1271

Adresse postale: CSO, Skehard Road, Cork

Ville: Cork

Code postal: T12 X00E

Subdivision pays (NUTS): South-West (IE053)

Pays: Irlande

Adresse électronique: procurement@csso.ie

Téléphone: 021 453 5000

Adresse internet: <https://www.cso.ie>

Profil de l'acheteur: <https://www.cso.ie>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: The High Court of Ireland

Numéro d'enregistrement: The High Court of Ireland

Département: The High Court of Ireland

Adresse postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Ville: Dublin

Code postal: D07 WDX8

Subdivision pays (NUTS): Dublin (IE061)

Pays: Irlande

Adresse électronique: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Téléphone: +353 1 8886000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: European Dynamics S.A.

Numéro d'enregistrement: 002024901000

Département: European Dynamics S.A.
Ville: Athens
Code postal: 15125
Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Pays: Grèce
Adresse électronique: eproc-esender@eurodyn.com
Téléphone: +30 2108094500
Rôles de cette organisation:
TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: anglais
Numéro de publication de l'avis: 45488-2026
Numéro de publication au JO S: 14/2026
Date de publication: 21/01/2026