

45488-2026 - Gara

Irlanda – Servizi di assistenza informatica e di supporto – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Central Statistics Office

E-mail: procurement@cso.ie

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72253100 Servizi di assistenza informatica, 75100000 Servizi di pubblica amministrazione, 75112000 Servizi amministrativi per operazioni commerciali, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): South-West (IE053)

Paese: Irlanda

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 000 000,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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
Identificativo interno: 0

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72253100 Servizi di assistenza informatica, 75100000 Servizi di pubblica amministrazione, 75112000 Servizi amministrativi per operazioni commerciali, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79511000 Servizi di operatore telefonico, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): South-West (IE053)

Paese: Irlanda

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: inglese

Lingue in cui i documenti di gara (o loro parti) sono ufficiosamente disponibili: inglese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: inglese

Catalogo elettronico: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: The High Court of Ireland

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Central Statistics Office

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
The High Court of Ireland
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Central Statistics Office
Organizzazione che tratta le offerte: Central Statistics Office

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Central Statistics Office
Numero di registrazione: 1271
Indirizzo postale: CSO, Skehard Road, Cork
Località: Cork
Codice postale: T12 X00E
Suddivisione del paese (NUTS): South-West (IE053)
Paese: Irlanda
E-mail: procurement@cso.ie
Telefono: 021 453 5000
Indirizzo internet: <https://www.cso.ie>
Profilo del committente: <https://www.cso.ie>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione
Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: The High Court of Ireland
Numero di registrazione: The High Court of Ireland
Servizio: The High Court of Ireland
Indirizzo postale: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Località: Dublin
Codice postale: D07 WDX8
Suddivisione del paese (NUTS): Dublin (IE061)
Paese: Irlanda
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefono: +353 1 8886000

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: European Dynamics S.A.
Numero di registrazione: 002024901000
Servizio: European Dynamics S.A.
Località: Athens
Codice postale: 15125
Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Paese: Grecia
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefono: +30 2108094500

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: inglese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 45488-2026

Numero dell'edizione della GU S: 14/2026

Data di pubblicazione: 21/01/2026