

45488-2026 - Mededinging

Ierland – Helpdesk- en ondersteuningsdiensten – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland
OJ S 14/2026 21/01/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Central Statistics Office

E-mail: procurement@cso.ie

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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
Identificatiecode van de procedure: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten, 75100000 Administratiediensten, 75112000 Administratieve diensten voor bedrijfsactiviteiten, 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): South-West (IE053)

Land: Ierland

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5 000 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: 0

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten, 75100000 Administratiediensten, 75112000 Administratieve diensten voor bedrijfsactiviteiten, 79342300 Dienstverlening voor klanten, 79342320 Diensten voor klantenservice, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): South-West (IE053)

Land: Ierland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 4 Jaren

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 5

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

De koper behoudt zich het recht voor de opdracht zonder verdere onderhandelingen te gunnen op basis van de oorspronkelijke inschrijvingen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Engels

Talen waarin de aanbestedingsstukken (of delen ervan) niet-officieel beschikbaar zijn: Engels

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

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

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Engels

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: The High Court of Ireland

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Central Statistics Office

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: The High Court of Ireland
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Central Statistics Office
Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Central Statistics Office

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Central Statistics Office
Registratienummer: 1271
Postadres: CSO, Skehard Road, Cork
Stad: Cork
Postcode: T12 X00E
Onderverdeling land (NUTS): South-West (IE053)
Land: Ierland
E-mail: procurement@cso.ie
Telefoon: 021 453 5000
Internetadres: <https://www.cso.ie>
Kopersprofiel: <https://www.cso.ie>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: The High Court of Ireland
Registratienummer: The High Court of Ireland
Afdeling: The High Court of Ireland
Postadres: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Stad: Dublin
Postcode: D07 WDX8
Onderverdeling land (NUTS): Dublin (IE061)
Land: Ierland
E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefoon: +353 1 8886000

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: European Dynamics S.A.
Registratienummer: 002024901000
Afdeling: European Dynamics S.A.
Stad: Athens
Postcode: 15125
Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Griekenland
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefoon: +30 2108094500

Rollen van deze organisatie:

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Engels

Publicatienummer aankondiging: 45488-2026

Nummer uitgave PB S: 14/2026

Datum van bekendmaking: 21/01/2026