

45488-2026 - Concurso

Irlanda – Serviços de apoio e de help-desk – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland
OJ S 14/2026 21/01/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Central Statistics Office

Correio eletrónico: procurement@csso.ie

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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 do procedimento: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72253100 Serviços de help-desk, 75100000 Serviços relacionados com a administração pública, 75120000 Serviços administrativos relacionados com actividades comerciais, 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): South-West (IE053)

País: Irlanda

2.1.3. Valor

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

Valor máximo do acordo-quadro: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

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

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72253100 Serviços de help-desk, 75100000 Serviços relacionados com a administração pública, 75120000 Serviços administrativos relacionados com actividades comerciais, 79342300 Serviços prestados a clientes, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79510000 Serviços de atendimento de telefones, 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): South-West (IE053)

País: Irlanda

5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Anos

5.1.5. Valor

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

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: inglês

Línguas em que os documentos do concurso (ou as suas partes) estão oficiosamente disponíveis: inglês

Prazo para solicitar informações adicionais: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Condições do concurso**Condições de apresentação:**

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: inglês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas**Acordo-quadro:**

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: The High Court of Ireland
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Central Statistics Office
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: The High Court of Ireland
Organização que recebe pedidos de participação: Central Statistics Office
Organização responsável pelo tratamento das propostas: Central Statistics Office

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Central Statistics Office
Número de registo: 1271
Endereço postal: CSO, Skehard Road, Cork
Cidade: Cork
Código postal: T12 X00E
Subdivisão do país (NUTS): South-West (IE053)
País: Irlanda
Correio eletrónico: procurement@cs0.ie
Telefone: 021 453 5000
Endereço Internet: <https://www.cs0.ie>
Perfil do adquirente: <https://www.cs0.ie>

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: The High Court of Ireland
Número de registo: The High Court of Ireland
Departamento: The High Court of Ireland
Endereço postal: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7
Cidade: Dublin
Código postal: D07 WDX8
Subdivisão do país (NUTS): Dublin (IE061)
País: Irlanda
Correio eletrónico: HighCourtCentralOffice@courts.ie
Telefone: +353 1 8886000

Funções desta organização:

Instância de recurso
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: European Dynamics S.A.
Número de registo: 002024901000
Departamento: European Dynamics S.A.
Cidade: Athens
Código postal: 15125
Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grécia

Correio eletrónico: eproc-esender@eurodyn.com

Telefone: +30 2108094500

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: inglês

Número de publicação do anúncio: 45488-2026

N.º de edição do JO S: 14/2026

Data de publicação: 21/01/2026