

45488-2026 - Procedură concurențială

Irlanda – Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

**Anunț de participare sau de concesionare - regim standard
Servicii**

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Central Statistics Office

E-mail: procurement@csso.ie

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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

Identificatorul procedurii: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 75100000 Servicii de administrație publică, 75112000 Servicii administrative privind activitățile comerciale, 79342300 Servicii pentru clienți, 79342320 Servicii de asistență pentru clienți, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79511000 Servicii de centrală telefonică, 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): South-West (IE053)

Țara: Irlanda

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 000 000,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Descriere: 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
Identificator intern: 0

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 75100000 Servicii de administrație publică, 75112000 Servicii administrative privind activitățile comerciale, 79342300 Servicii pentru clienți, 79342320 Servicii de asistență pentru clienți, 79510000 Servicii de secretariat telefonic, 79511000 Servicii de centrală telefonică, 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): South-West (IE053)

Țara: Irlanda

5.1.3. Durata estimată

Durată: 4 Ani

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

Achizitorul își rezervă dreptul de a atribui contractul pe baza ofertelor inițiale, fără alte negocieri

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: engleză

Limbile în care documentele achiziției (sau părți ale acestora) sunt disponibile neoficial: engleză

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: engleză

Catalog electronic: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: The High Court of Ireland

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Central Statistics Office

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: The High Court of Ireland

Organizația care primește cererile de participare: Central Statistics Office

Organizația care prelucrează ofertele: Central Statistics Office

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Central Statistics Office

Număr de înregistrare: 1271

Adresă poștală: CSO, Skehard Road, Cork

Localitate: Cork

Cod poștal: T12 X00E

Subdiviziunea țării (NUTS): South-West (IE053)

Țara: Irlanda

E-mail: procurement@cso.ie

Telefon: 021 453 5000

Adresa de internet: <https://www.cso.ie>

Profilul achizitorului: <https://www.cso.ie>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: The High Court of Ireland

Număr de înregistrare: The High Court of Ireland

Departament: The High Court of Ireland

Adresă poștală: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Localitate: Dublin

Cod poștal: D07 WDX8

Subdiviziunea țării (NUTS): Dublin (IE061)

Țara: Irlanda

E-mail: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Telefon: +353 1 8886000

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: European Dynamics S.A.

Număr de înregistrare: 002024901000

Departament: European Dynamics S.A.

Localitate: Athens

Cod poștal: 15125

Subdiviziunea țării (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Țara: Grecia
E-mail: eproc-esender@eurodyn.com
Telefon: +30 2108094500
Rolurile acestei organizații:
TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard
Subtipul anunțului: 16
Data notificării expedierii: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: engleză
Numărul de publicare al anunțului: 45488-2026
Numărul ediției JO S: 14/2026
Data publicării: 21/01/2026