

45488-2026 - Javni razpis

Irska – Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Central Statistics Office

E-naslov: procurement@cso.ie

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

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

Opis: 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

Identifikator postopka: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 75100000

Storitve uprave, 75112000 Upravne storitve za podjetniško poslovanje, 79342300 Storitve za kupce, 79342320 Storitve podpore kupcem, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79511000 Storitve telefonistov, 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): South-West (IE053)

Država: Irska

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 5 000 000,00 EUR

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

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

Opis: 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

Notranji identifikator: 0

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve

Dodatna klasifikacija (cpv): 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 75100000

Storitve uprave, 75112000 Upravne storitve za podjetniško poslovanje, 79342300 Storitve za kupce, 79342320 Storitve podpore kupcem, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja, 79511000 Storitve telefonistov, 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): South-West (IE053)

Država: Irska

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 4 Leta

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 3

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

Kupec si pridržuje pravico, da javno naročilo odda na podlagi prvotnih ponudb brez dodatnih pogajanj

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: angleščina

Jeziki, v katerih so neuradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila (ali njihovi deli): angleščina

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: angleščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: The High Court of Ireland

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:
Central Statistics Office

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: The High Court of Ireland

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Central Statistics Office

Organizacija, ki obdeluje ponudbe: Central Statistics Office

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Central Statistics Office

Registrska številka: 1271

Poštni naslov: CSO, Skehard Road, Cork

Mesto: Cork

Poštna številka: T12 X00E

Podregija države (NUTS): South-West (IE053)

Država: Irska

E-naslov: procurement@cso.ie

Tel.: 021 453 5000

Spletni naslov: <https://www.cso.ie>

Profil kupca: <https://www.cso.ie>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija, ki obdeluje ponudbe

8.1. ORG-0002

Uradno ime: The High Court of Ireland

Registrska številka: The High Court of Ireland

Služba: The High Court of Ireland

Poštni naslov: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Mesto: Dublin

Poštna številka: D07 WDX8

Podregija države (NUTS): Dublin (IE061)

Država: Irska

E-naslov: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Tel.: +353 1 8886000

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0003

Uradno ime: European Dynamics S.A.

Registrska številka: 002024901000

Služba: European Dynamics S.A.

Mesto: Athens

Poštna številka: 15125

Podregija države (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Država: Grčija

E-naslov: eproc-esender@eurodyn.com

Tel.: +30 2108094500

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: angleščina

Številka objave obvestila: 45488-2026

Številka izdaje UL S: 14/2026

Datum objave: 21/01/2026