

45488-2026 - Konkurrensutsättning

Irland – Helpdesk- och stödtjänster – Provision of Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) services and associated services for the Central Statistics Office, Ireland

OJ S 14/2026 21/01/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Central Statistics Office

E-postadress: procurement@cso.ie

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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
Förfarandets identifierare: 0e704d17-d421-4bcd-b46c-fae90a3aa286

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72253000 Helpdesk- och stödtjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 72253100 Helpdesk-tjänster, 75100000 Statsförvaltning, 75112000 Administration inom företagsverksamhet, 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård, 79510000 Telefonsvarartjänster, 79511000 Telefonupplysningar, 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): South-West (IE053)

Land: Irland

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 5 000 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 5 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

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

Beskrivning: 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
Intern identifierare: 0

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72253000 Helpdesk- och stödtjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 72253100 Helpdesk-tjänster, 75100000 Statsförvaltning, 75112000 Administration inom företagsverksamhet, 79342300 Kundservice, 79342320 Kundvård, 79510000 Telefonsvarartjänster, 79511000 Telefonupplysningar, 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): South-West (IE053)

Land: Irland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 5 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel
Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

Köparen förbehåller sig rätten att tilldela kontraktet på grundval av de ursprungliga anbuderna utan ytterligare förhandlingar

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: engelska

Språk som upphandlingsdokumenten (eller delar av dem) är inofficiellt tillgängliga på: engelska

Sista dag för att begära kompletterande information: 06/02/2026 17:00:00 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/listContractDocuments.do?resourceId=7351666>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.etenders.gov.ie/epps/cft/viewTenders.do?resourceId=7351666>

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: engelska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 20/02/2026 12:00:00 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: The High Court of Ireland

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Central Statistics Office

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden: The High Court of Ireland

Organisation som mottar anbudsansökningar: Central Statistics Office

Organisation som behandlar anbud: Central Statistics Office

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Central Statistics Office

Registreringsnummer: 1271

Postadress: CSO, Skehard Road, Cork

Ort: Cork

Postnummer: T12 X00E

Del av land (NUTS): South-West (IE053)

Land: Irland

E-postadress: procurement@cso.ie

Tfn: 021 453 5000

Webbadress: <https://www.cso.ie>

Köparprofil: <https://www.cso.ie>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: The High Court of Ireland

Registreringsnummer: The High Court of Ireland

Avdelning: The High Court of Ireland

Postadress: Four Courts, Inns Quay, Dublin 7

Ort: Dublin

Postnummer: D07 WDX8

Del av land (NUTS): Dublin (IE061)

Land: Irland

E-postadress: HighCourtCentralOffice@courts.ie

Tfn: +353 1 8886000

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: European Dynamics S.A.

Registreringsnummer: 002024901000

Avdelning: European Dynamics S.A.

Ort: Athens

Postnummer: 15125

Del av land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Grekland

E-postadress: eproc-esender@eurodyn.com

Tfn: +30 2108094500

Den här organisationens roller:

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: f24aba0a-8f8f-4b5b-bf4d-16d94e98893b - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 20/01/2026 11:12:17 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: engelska

Meddelandets publiceringsnummer: 45488-2026

EUT S-nummer: 14/2026

Publiceringsdatum: 21/01/2026