

485955-2026 - Състезателна процедура

Гърция – Услуги на телефонни номератори – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Електронна поща: mkarakasi@mou.gr

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Описание: Αντικείμενο της σύμβασης είναι η αναβάθμιση και επέκταση του Πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555, το οποίο λειτουργεί από τη 1/10 /2022, ως ενιαίος κόμβος εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευομένων φορέων του.

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης, ενισχύεται η ψηφιακή αρχιτεκτονική και τα λογισμικά υποσυστήματα, όπως η διαδικτυακή πύλη, η γνωσιακή βάση, λύσεις τεχνητής νοημοσύνης και το ticketing, ώστε το 1555 να μεταβεί σταδιακά από ένα κυρίως φωνοκεντρικό μοντέλο σε ένα ισορροπημένο μοντέλο εξυπηρέτησης, όπου οι πιο σύνθετες και ευαίσθητες υποθέσεις παραμένουν σε ανθρώπινη εξυπηρέτηση, με ενίσχυση εξειδικευμένων εκπροσώπων, ενώ, οι απλούστερες υποθέσεις κλείνουν μέσω self service υπηρεσιών και αυτοματισμών. Ειδικότερα, προβλέπεται αξιοποίηση λύσεων AI τόσο προς τον πολίτη, όσο και προς τον εκπρόσωπο, όπως IVR και AI agent για αναγνώριση προθέσεων και δρομολόγηση σε ψηφιακές λύσεις ή στους κατάλληλους εξειδικευμένους εκπροσώπους, εργαλεία agent assist που αντλούν περιεχόμενο από τη γνωσιακή βάση για μείωση λαθών και χρόνου χειρισμού, καθώς και analytics για κατανόηση αιτημάτων και καλύτερο σχεδιασμό στελέχωσης. Παράλληλα, ενισχύεται η διαλειτουργικότητα σε επίπεδο υποδομών ή και services με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (CC ticketing) και η αξιοποίηση δεδομένων από το ticketing και τη γνωσιακή βάση, με πρόβλεψη συνεχούς βελτίωσης μέσω ανατροφοδότησης και ανάλυσης συνομιλιών. Η λειτουργία των εξειδικευμένων συμβούλων θα επεκταθεί και θα ενισχυθεί, ώστε οι πολίτες να έχουν ακόμα μεγαλύτερη πρόσβαση σε προσωποποιημένη πληροφόρηση. Τα ψηφιακά συστήματα θα αναβαθμιστούν περαιτέρω και θα εισαχθούν και νέα, με στόχο την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ομάδα εμπειρογνομόνων θα μπορεί να πραγματοποιεί στοχευμένες μελέτες σε ειδική θεματολογία των εξυπηρετούμενων Φορέων, καθώς και θα μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες, ώστε να ενισχύονται περαιτέρω και οι Φορείς μέσα από το έργο. Η ανάπτυξη και η διαχείριση του έργου γίνεται σε πακέτα εργασίας ως ακολούθως : I. I. Δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κοινού II. Τεχνικές Υποδομές III. Έρευνες ικανοποίησης και Διασφάλιση ποιότητας IV. Ενίσχυση φορέων σε θεματολογία – ειδικές έρευνες V. Διαχείριση έργου VI. Εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση

Идентификатор на процедурата: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 64214200 Услуги на телефонни номератори

Допълнителна класификация (cprv): 79400000 Консултантски услуги по управление и стопанска дейност и свързаните с тях услуги, 72212211 Услуги по разработване на софтуер за свързване на платформи, 79310000 Услуги по проучване на пазари, 80000000 Образователни и учебно-тренировъчни услуги

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Държава: Гърция

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Описание: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 64214200 Услуги на телефонни номератори

Допълнителна класификация (cprv): 79400000 Консултантски услуги по управление и стопанска дейност и свързаните с тях услуги, 72212211 Услуги по разработване на софтуер за свързване на платформи, 79310000 Услуги по проучване на пазари, 80000000 Образователни и учебно-тренировъчни услуги

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Държава: Гърция

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 30 Месеци

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, финансиран изцяло или частично със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане**Критерий:**

Вид: Качество

Описание: Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка**Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: гръцки

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00)

източноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 12 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) източноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)
: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Регистрационен номер: 1032.0000000000.0003

Град: ΑΘΗΝΑ

Пощенски код: 11527

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Държава: Гърция

Звено за контакт: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

Електронна поща: mkarakasi@mou.gr

Телефон: 2105271157

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0002

Официално наименование: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Регистрационен номер: 1000.E00961.0001

Пощенски адрес: ΔΩΡΟΥ 7-9

Град: ΑΘΗΝΑ

Пощенски код: 10432

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Държава: Гърция

Електронна поща: grafeioprodrou@aeppprocurement.gr

Телефон: +302132141227

Факс: +302132141227

Интернет адрес: <https://www.eadhsy.gr/>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0000

Официално наименование: Publications Office of the European Union

Регистрационен номер: PUBL

Град: Luxembourg

Пощенски код: 2417

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Luxembourg (LU000)

Държава: Люксембург

Електронна поща: ted@publications.europa.eu

Телефон: +352 29291

Интернет адрес: <https://op.europa.eu>

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: гръцки

Номер на публикуване на обявлението: 485955-2026

Номер на броя на ОВ S: 133/2026

Дата на публикуване: 14/07/2026