

485955-2026 - Zadávání

Řecko – Služby telefonních ústředen – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E-mail: mkarakasi@mou.gr

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Popis: 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

Identifikátor řízení: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64214200 Služby telefonních ústředen

Další klasifikace (cpv): 79400000 Podnikatelské a manažerské poradenství a související služby , 72212211 Vývoj programového vybavení pro vzájemné propojování počítačových platforem, 79310000 Průzkum trhu, 80000000 Vzdělávání a školení

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Země: Řecko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Popis: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64214200 Služby telefonních ústředen

Další klasifikace (cpv): 79400000 Podnikatelské a manažerské poradenství a související služby , 72212211 Vývoj programového vybavení pro vzájemné propojování počítačových platforem, 79310000 Průzkum trhu, 80000000 Vzdělávání a školení

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Země: Řecko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 30 Měsíce

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek plně nebo částečně financovaný z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: řečtina

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 12 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) východoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registrační číslo: 1032.0000000000.0003

Obec: ΑΘΗΝΑ

PSC: 11527

Nižší územní jednotka země (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Země: Řecko

Kontaktní místo: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

E-mail: mkarakasi@mou.gr

Telefon: 2105271157

Úlohy této organizace:

Kupující

8.1. ORG-0002

Oficiální název: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registrační číslo: 1000.E00961.0001

Poštovní adresa: ΔΩΡΟΥ 7-9

Obec: ΑΘΗΝΑ

PSČ: 10432

Nižší územní jednotka země (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Země: Řecko

E-mail: grafeiproedrou@aeppprocurement.gr

Telefon: +302132141227

Fax: +302132141227

Internetová adresa: <https://www.eadhsy.gr/>

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0000

Oficiální název: Publications Office of the European Union

Registrační číslo: PUBL

Obec: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižší územní jednotka země (NUTS): Luxembourg (LU000)

Země: Lucembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: řečtina

Číslo zveřejnění oznámení: 485955-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 133/2026

Datum zveřejnění: 14/07/2026