

284325-2026 - Konkurrencevilkår

Grækenland – Telefonomstillingstjenester – «Παροχή υπηρεσιών Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (CALL CENTER AS A SERVICE) για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών»

OJ S 81/2026 27/04/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

E-mail: d3.t2@eopyy.gov.gr

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: «Παροχή υπηρεσιών Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (CALL CENTER AS A SERVICE) για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών»

Beskrivelse: Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά την οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Άμεσης Βοήθειας (Call Center/Help Desk) για την υποστήριξη των χρηστών των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και παρόχους, αναλαμβάνοντας ιδίως τις ενέργειες που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

Identifikator for proceduren: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Intern ID: 4/2026

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 64214200 Telefonomstillingstjenester

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Grækenland

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Anmodning om et fælles europæisk udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: «Παροχή υπηρεσιών Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (CALL CENTER AS A SERVICE) για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών»

Beskrivelse: Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά την οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Άμεσης Βοήθειας (Call Center/Help Desk) για την υποστήριξη των χρηστών των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και παρόχους, αναλαμβάνοντας ιδίως τις ενέργειες που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 64214200 Teleonomstillingstjenester

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Grækenland

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 2 År

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Anmodning om et fælles europæisk udbudsdokument

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: græsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) østeuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 9 Måneder

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Oplysninger om klagefrister: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Registreringsnummer: 1015.E00460.0001

Postadresse: Αποστόλου Παύλου 12

By: Μαρούσι

Postnummer: 15123

Landsdel (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Grækenland

E-mail: d3.t2@eopyy.gov.gr

Telefon: +30 2108110972

Internetadresse: <https://eopyy.gov.gr/>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0002

Officielt navn: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Registreringsnummer: 1000.E00961.0001

Postadresse: Δώρου 7-9

By: Αθήνα

Postnummer: 10432

Landsdel (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Grækenland

E-mail: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telefon: +302132141227

Fax: +302132141227

Internetadresse: <https://www.eadhsy.gr/>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0000

Officielt navn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

By: Luxembourg

Postnummer: 2417

Landsdel (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxembourg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: græsk

Bekendtgørelsesnummer: 284325-2026

EUT-S-nummer: 81/2026

Offentliggørelsesdato: 27/04/2026