

284325-2026 - Wettbewerb

Griechenland – Telefonzentraldienste – «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

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

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

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Interne Kennung: 4/2026

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griechenland

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Aufforderung zur Einreichung einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

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

Beschreibung: 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. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griechenland

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 2 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Aufforderung zur Einreichung einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Griechisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Osteuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 9 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Informationen über die Überprüfungsfristen: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Registrierungsnummer: 1015.E00460.0001

Postanschrift: Αποστόλου Παύλου 12

Stadt: Μαρούσι

Postleitzahl: 15123

Land, Gliederung (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griechenland

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

Telefon: +30 2108110972

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Registrierungsnummer: 1000.E00961.0001

Postanschrift: Δώρου 7-9

Stadt: Αθήνα

Postleitzahl: 10432

Land, Gliederung (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Griechenland

E-Mail: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telefon: +302132141227

Fax: +302132141227

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

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0000

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union

Registrierungsnummer: PUBL

Stadt: Luxembourg

Postleitzahl: 2417

Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-Mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

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

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Griechisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 284325-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 81/2026

Datum der Veröffentlichung: 27/04/2026