

## 284325-2026 - Competition

Greece – Telephone switchboard services – «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

Contract or concession notice – standard regime  
Services

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Email: [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr)

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Health

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Internal identifier: 4/2026

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

##### 2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Country: Greece

##### 2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 012 800,00 EUR

##### 2.1.4. General information

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

##### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document Request

### 5. Lot

---

## 5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

### 5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Country: Greece

### 5.1.3. Estimated duration

Duration: 2 Years

### 5.1.6. General information

#### Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

### 5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document Request

### 5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

### 5.1.12. Terms of procurement

#### Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Greek

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Duration during which the tender must remain valid: 9 Months

#### Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

### 5.1.15. Techniques

#### Framework agreement:

No framework agreement

#### Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

#### 5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Information about review deadlines: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organisation providing more information on the review procedures: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Official name: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Registration number: 1015.E00460.0001

Postal address: Αποστόλου Παύλου 12

Town: Μαρούσι

Postcode: 15123

Country subdivision (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Country: Greece

Email: [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr)

Telephone: +30 2108110972

Internet address: <https://eopyy.gov.gr/>

#### Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing more information on the review procedures

### 8.1. ORG-0002

Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Registration number: 1000.E00961.0001

Postal address: Δώρου 7-9

Town: Αθήνα

Postcode: 10432

Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Country: Greece

Email: [grafeioproedrou@aepp-procurement.gr](mailto:grafeioproedrou@aepp-procurement.gr)

Telephone: +302132141227

Fax: +302132141227

Internet address: <https://www.eadhsy.gr/>

#### Roles of this organisation:

Review organisation

### 8.1. ORG-0000

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)

Telephone: +352 29291

Internet address: <https://op.europa.eu>

#### Roles of this organisation:

## Notice information

---

Notice identifier/version: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Greek

Notice publication number: 284325-2026

OJ S issue number: 81/2026

Publication date: 27/04/2026