

485955-2026 - Competition

Greece – Telephone switchboard services – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Email: mkarakasi@mou.gr

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Description: 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

Procedure identifier: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

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

Additional classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services, 72212211 Platform interconnectivity software development services, 79310000

Market research services, 80000000 Education and training services

2.1.2. Place of performance

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

Country: Greece

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Description: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Additional classification (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services, 72212211 Platform interconnectivity software development services, 79310000

Market research services, 80000000 Education and training services

5.1.2. Place of performance

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

Country: Greece

5.1.3. Estimated duration

Duration: 30 Months

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project fully or partially financed with EU Funds.

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

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

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Duration during which the tender must remain valid: 12 Months

Information about public opening:

Opening date: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

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

Organisation providing more information on the review procedures: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registration number: 1032.0000000000.0003

Town: ΑΘΗΝΑ

Postcode: 11527

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

Country: Greece

Contact point: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

Email: mkarakasi@mou.gr

Telephone: 2105271157

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registration number: 1000.E00961.0001

Postal address: ΔΩΡΟΥ 7-9

Town: ΑΘΗΝΑ

Postcode: 10432

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

Country: Greece

Email: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Telephone: +302132141227

Fax: +302132141227

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

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

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

Telephone: +352 29291

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

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Greek

Notice publication number: 485955-2026

OJ S issue number: 133/2026

Publication date: 14/07/2026