

660182-2026 - Competition

Greece – Customer-care services – Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών στους μουσειακούς χώρους του πρώην Βασιλικού Κτήματος Τατοΐου.

OJ S 185/2026 24/09/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Υπηρεσία Νεωτέρων Μνημείων και Τεχνικών Έργων Αττικής, Ανατολικής Στερεάς Ελλάδας και Κυκλάδων

Email: ynmteaasek@culture.gr

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών στους μουσειακούς χώρους του πρώην Βασιλικού Κτήματος Τατοΐου.

Description: Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών εντός των τριών (3) μουσειακών χώρων του πρώην Βασιλικού Κτήματος Τατοΐου (Βασιλική Έπαυλη, Νέο Βουστάσιο, Παλαιό Βουστάσιο), μέσω προσωπικού που θα διαθέτει, κατ' αρχήν, πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριο τίτλο ειδικότητας «Φύλακας Μουσείων και Αρχαιολογικών Χώρων» δημοσίου ή ιδιωτικού Ι.Ε.Κ. ή άλλο ισότιμο τίτλο σχολικής μονάδας αντίστοιχης ειδικότητας, σύμφωνα με τα αναλυτικώς οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της Διακήρυξης. Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά, κατά κύριο λόγο, στην πλήρη εξυπηρέτηση των επισκεπτών /τριών και στη λειτουργική υποστήριξη των μουσειακών χώρων (πληροφόρηση, καθοδήγηση), με παράλληλη μέριμνα για την προστασία των εκθεμάτων και των χώρων πολιτιστικής κληρονομιάς. Σημειώνεται ότι όλα τα κτήρια του Κτήματος έχουν χαρακτηριστεί νεώτερα μνημεία και όλο το Κτήμα έχει χαρακτηριστεί ως Ιστορικός τόπος (ΦΕΚ 1620/Β/2003) και προστατεύονται από τις διατάξεις του Ν. 4858/2021 «Κύρωση κώδικα νομοθεσίας για την προστασία των Αρχαιοτήτων και εν γένει της πολιτιστικής κληρονομιάς». Επιπροσθέτως, η συλλογή των αντικειμένων περιλαμβάνει περισσότερα από 100.000 καταγεγραμμένα αντικείμενα, πολλά εκ των οποίων έχουν ήδη χαρακτηριστεί κινητά μνημεία σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4858/2021 (ΦΕΚ 1684/Β/25-11-2010, 207/Β/5-2-2013, 801/Δ/9.11.2022, 1271 /Β/23-2-2024).

Procedure identifier: 05377a2c-d199-4c3c-9a58-6385d46414f0

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ανατολική Αττική (EL305)

Country: Greece

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 2 929 392,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των δύο εκατομμυρίων εννιακοσίων είκοσι εννέα χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα δύο ευρώ (2.929.392,00 €), μη συμπεριλαμβανομένου του νόμιμου Φ.Π.Α. (αξία με Φ.Π.Α. 3.632.446,08 €). Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η υπ' αριθ. πρωτ. 371255/9-9-2026 Απόφαση Έγκρισης Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης για τα έτη 2026, 2027, 2028, 2029, σε βάρος των πιστώσεων του ΑΛΕ 2420989001 από τον Προϋπολογισμό του Υπουργείου Πολιτισμού του Φορέα/Ειδικού Φορέα 1022.204.00.000.00 (ΑΔΑ: ΡΚΧ946ΝΚΟΤ-ΞΚ6 και ΑΔΑΜ: 26REQ019758945) για το συνολικό ποσό των 3.632.446,08 € και η υπ' αριθ. ΥΠΠΟ/403196 /11.9.2026 Βεβαίωση για την πραγματοποίηση της δαπάνης (μηδενική καταβολή για το έτος 2026) με ΑΔΑ: ΕΒΣΡ46ΝΚΟΤ-5Β5. Απαιτείται γνώση των τοπικών συνθηκών και σχετική Βεβαίωση της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με το αρ. 2.1.7 της Διακήρυξης. Για την υποβολή της προσφοράς και τη συμμετοχή στη διαγωνιστική διαδικασία, θα πρέπει επί ποινή αποκλεισμού, οι υποψήφιοι ανάδοχοι να πραγματοποιήσουν αυτοψία σε όλους τους χώρους και να έχουν ελέγξει οι ίδιοι ή δια των αντιπροσώπων τους τη φύση του έργου, τις συνθήκες εκτέλεσης αυτού, και έχουν πλήρη γνώση των υποχρεώσεών τους και των καθηκόντων τους. Το αίτημα συμμετοχής για την πραγματοποίηση αυτοψίας θα πρέπει να έχει υποβληθεί μέσω ΕΣΗΔΗΣ, στην Αναθέτουσα Αρχή, έως τις 14 Οκτωβρίου 2026. Κατά την προκαθορισμένη ημέρα και ώρα επίσκεψης θα προσέρχεται ο εξουσιοδοτημένος για την επιτόπια αυτοψία εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, προσκομίζοντας τη σχετική εξουσιοδότηση του νομίμου εκπροσώπου. Με το πέρας της επίσκεψης θα χορηγείται από την Αναθέτουσα Αρχή βεβαίωση αυτοψίας, την οποία ο υποψήφιος οικονομικός φορέας υποχρεούται να αναρτήσει ως απαιτούμενο δικαιολογητικό συμμετοχής στον Φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά». Στην περίπτωση κοινοπραξιών ή συμπράξεων εταιρειών την επιτόπια επίσκεψη μπορεί να την πραγματοποιήσει ένα από τα μέλη της. Πληροφορίες για το διαγωνισμό ή για τα τεύχη: Αναστασία Γεωργιάδου, τηλ. 2103253059, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Purely national exclusion grounds:

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure:

Business activities are suspended:

Fraud:

Corruption:

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law:

Grounds relating to insolvency, conflicts of interests or professional misconduct:

Grounds relating to criminal convictions:

Money laundering or terrorist financing:

Child labour and including other forms of trafficking in human beings:

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds:

Breaching of obligations in the fields of labour law:

Breaching obligation relating to payment of social security contributions:

Breaching obligation relating to payment of taxes:

Bankruptcy:

Grave professional misconduct:
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure:
Participation in a criminal organisation:
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition:
Terrorist offences or offences linked to terrorist activities:
Grounds relating to the payment of taxes or social security contributions :
Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure:
Breaching of obligations in the fields of social law:
Breaching of obligations in the fields of environmental law:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών στους μουσειακούς χώρους του πρώην Βασιλικού Κτήματος Τατοΐου.

Description: Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών εντός των τριών (3) μουσειακών χώρων του πρώην Βασιλικού Κτήματος Τατοΐου (Βασιλική Έπαυλη, Νέο Βουστάσιο, Παλαιό Βουστάσιο), μέσω προσωπικού που θα διαθέτει, κατ' αρχήν, πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριο τίτλο ειδικότητας «Φύλακας Μουσείων και Αρχαιολογικών Χώρων» δημοσίου ή ιδιωτικού Ι.Ε.Κ. ή άλλο ισότιμο τίτλο σχολικής μονάδας αντίστοιχης ειδικότητας, σύμφωνα με τα αναλυτικώς οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της Διακήρυξης. Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά, κατά κύριο λόγο, στην πλήρη εξυπηρέτηση των επισκεπτών /τριών και στη λειτουργική υποστήριξη των μουσειακών χώρων (πληροφόρηση, καθοδήγηση), με παράλληλη μέριμνα για την προστασία των εκθεμάτων και των χώρων πολιτιστικής κληρονομιάς. Σημειώνεται ότι όλα τα κτήρια του Κτήματος έχουν χαρακτηριστεί νεώτερα μνημεία και όλο το Κτήμα έχει χαρακτηριστεί ως Ιστορικός τόπος (ΦΕΚ 1620/Β/2003) και προστατεύονται από τις διατάξεις του Ν. 4858/2021 «Κύρωση κώδικα νομοθεσίας για την προστασία των Αρχαιοτήτων και εν γένει της πολιτιστικής κληρονομιάς». Επιπροσθέτως, η συλλογή των αντικειμένων περιλαμβάνει περισσότερα από 100.000 καταγεγραμμένα αντικείμενα, πολλά εκ των οποίων έχουν ήδη χαρακτηριστεί κινητά μνημεία σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4858/2021 (ΦΕΚ 1684/Β/25-11-2010, 207/Β/5-2-2013, 801/Δ/9.11.2022, 1271 /Β/23-2-2024).

Internal identifier: Συστημικός αριθμός ΕΣΗΔΗΣ: 535103

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

Quantity: 1 piece

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ανατολική Αττική (EL305)

Country: Greece

5.1.3. Estimated duration

Duration: 24 Months

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 2 929 392,00 EUR

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

Additional information: Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των δύο εκατομμυρίων εννιακοσίων είκοσι εννέα χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα δύο ευρώ (2.929.392,00 €), μη συμπεριλαμβανομένου του νόμιμου Φ.Π.Α. (αξία με Φ.Π.Α. 3.632.446,08 €). Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η υπ' αριθ. πρωτ. 371255/9-9-2026 Απόφαση Έγκρισης Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης για τα έτη 2026, 2027, 2028, 2029, σε βάρος των πιστώσεων του ΑΛΕ 2420989001 από τον Προϋπολογισμό του Υπουργείου Πολιτισμού του Φορέα/Ειδικού Φορέα 1022.204.00.000.00 (ΑΔΑ: ΡΚΧ946ΝΚΟΤ-ΞΚ6 και ΑΔΑΜ: 26REQ019758945) για το συνολικό ποσό των 3.632.446,08 € και η υπ' αριθ. ΥΠΠΟ/403196 /11.9.2026 Βεβαίωση για την πραγματοποίηση της δαπάνης (μηδενική καταβολή για το έτος 2026) με ΑΔΑ: ΕΒΣΡ46ΝΚΟΤ-5Β5. Απαιτείται γνώση των τοπικών συνθηκών και σχετική Βεβαίωση της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με το αρ. 2.1.7 της Διακήρυξης. Για την υποβολή της προσφοράς και τη συμμετοχή στη διαγωνιστική διαδικασία, θα πρέπει επί ποινή αποκλεισμού, οι υποψήφιοι ανάδοχοι να πραγματοποιήσουν αυτοψία σε όλους τους χώρους και να έχουν ελέγξει οι ίδιοι ή δια των αντιπροσώπων τους τη φύση του έργου, τις συνθήκες εκτέλεσης αυτού, και έχουν πλήρη γνώση των υποχρεώσεών τους και των καθηκόντων τους. Το αίτημα συμμετοχής για την πραγματοποίηση αυτοψίας θα πρέπει να έχει υποβληθεί μέσω ΕΣΗΔΗΣ, στην Αναθέτουσα Αρχή, έως τις 14 Οκτωβρίου 2026. Κατά την προκαθορισμένη ημέρα και ώρα επίσκεψης θα προσέρχεται ο εξουσιοδοτημένος για την επιτόπια αυτοψία εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, προσκομίζοντας τη σχετική εξουσιοδότηση του νομίμου εκπροσώπου. Με το πέρας της επίσκεψης θα χορηγείται από την Αναθέτουσα Αρχή βεβαίωση αυτοψίας, την οποία ο υποψήφιος οικονομικός φορέας υποχρεούται να αναρτήσει ως απαιτούμενο δικαιολογητικό συμμετοχής στον Φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά». Στην περίπτωση κοινοπραξιών ή συμπράξεων εταιρειών την επιτόπια επίσκεψη μπορεί να την πραγματοποιήσει ένα από τα μέλη της. Πληροφορίες για το διαγωνισμό ή για τα τεύχη: Αναστασία Γεωργιάδου, τηλ. 2103253059, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στο άρθ. 2.2.4 της Διακήρυξης, οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης, ήτοι παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών / διάθεσης προσωπικού.

Criterion: Average yearly turnover

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στο άρθ. 2.2.5 της Διακήρυξης, οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς απαιτείται υποχρεωτικά να διαθέτουν, επί ποινή αποκλεισμού, μέσο ετήσιο (γενικό) κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (ήτοι 2023, 2024 και 2025), μεγαλύτερο ή ίσο του διακοσίων τοις εκατό (200%) του προϋπολογισμού της παρούσας χωρίς ΦΠΑ, ήτοι μεγαλύτερο ή ίσο του ποσού των 5.858.784,00 €. Εάν ο συμμετέχων λειτουργεί ή ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα μικρότερο του απαιτούμενου, τότε ο ελάχιστος κύκλος εργασιών θα πρέπει να καλύπτει την ανωτέρω προϋπόθεση, κατά τον χρόνο λειτουργίας του οικονομικού φορέα. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η ανωτέρω απαίτηση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στη Διακήρυξη, αρθ. 2.2.4

Criterion: Enrolment in a relevant professional register

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στη Διακήρυξη, αρθ. 2.2.4

Criterion: Subcontracting proportion

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στη αρ. 2.2.8.2 της Διακήρυξης

Criterion: References on specified works

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στο άρθ. 2.2.6 της Διακήρυξης, οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς απαιτείται, επί ποινή αποκλεισμού, να έχουν εκτελέσει κατά την τελευταία τριετία (2023, 2024 και 2025) τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με μουσεία ή αρχαιολογικούς χώρους, με αντικείμενο συναφές με το δημοπρατούμενο (παροχή προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών σε μουσειακούς ή αρχαιολογικούς χώρους), ανεξαρτήτως προϋπολογισμού εκάστης εξ αυτών. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η ανωτέρω απαίτηση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Criterion: Certificates by independent bodies about quality assurance standards

Description of selection criterion: Όπως προβλέπεται στο 2.2.7 της Διακήρυξης, οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν, επί ποινή αποκλεισμού, Πιστοποιητικά ISO: 9001: 2015, 27001:2013, 45001:2018, 22301:2019, ή ισοδύναμα πιστοποιητικά σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008.

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Η εκπαίδευση του προσωπικού και τα απαραίτητα τυπικά προσόντα αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Greek

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

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

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

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Απαιτείται εγγύηση συμμετοχής ποσού 58.587,84 ευρώ, σύμφωνα με το άρθ. 2.2.2.1 της Διακήρυξης

Deadline for receipt of tenders: 27/10/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 12 Months

Information about public opening:

Opening date: 03/11/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

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: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Information about review deadlines: Σύμφωνα με το αρθ. 3.4. της Διακήρυξης, (α) η άσκηση προδικαστικής προσφυγής κατά διακήρυξης διαγωνισμού επιτρέπεται μέχρι και δεκαπέντε (15) ημέρες από τη δημοσίευσή της στο ΚΗΜΔΗΣ, ενώ (β) κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής η προθεσμία είναι δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organisation providing more information on the review procedures: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organisation receiving requests to participate: Υπηρεσία Νεωτέρων Μνημείων και Τεχνικών Έργων Αττικής, Ανατολικής Στερεάς Ελλάδας και Κυκλάδων

Organisation processing tenders: Υπηρεσία Νεωτέρων Μνημείων και Τεχνικών Έργων Αττικής, Ανατολικής Στερεάς Ελλάδας και Κυκλάδων

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Υπηρεσία Νεωτέρων Μνημείων και Τεχνικών Έργων Αττικής, Ανατολικής Στερεάς Ελλάδας και Κυκλάδων

Registration number: 1022.0000000000.0034

Postal address: Κλεψύδρας 1 και Λυσίου

Town: Αθήνα

Postcode: 10555

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

Country: Greece

Contact point: Αναστασία Γεωργιάδου

Email: ynmteaasek@culture.gr

Telephone: +30 2103253059

Fax: +30 2103253059

Internet address: www.culture.gov.gr

Buyer profile: www.culture.gov.gr

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. **ORG-0002**

Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registration number: 1000.E00961.0001

Postal address: ΔΩΡΟΥ 7-9

Town: Αθήνα

Postcode: 10432

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

Country: Greece

Email: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telephone: +302132141227

Fax: +302132141227

Internet address: www.aepp-procurement.gr

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

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: 9236837f-9aa2-4163-a596-646a1069630f - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 23/09/2026 10:35:34 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Greek

Notice publication number: 660182-2026

OJ S issue number: 185/2026

Publication date: 24/09/2026