

87598-2026 - Result

Greece – Telephone-answering services – Παροχή Υπηρεσιών Λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
OJ S 26/2026 06/02/2026

Contract or concession award notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Email: ktimagen@ktimatologio.gr

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Παροχή Υπηρεσιών Λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Description: Αντικείμενο της σύμβασης είναι παροχή υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών το οποίο θα διαχειρίζεται τις τηλεφωνικές κλήσεις προς τον Φορέα, από Ανάδοχο εταιρεία, η οποία θα διαθέτει σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό κέντρο, το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό με εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή που θα διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ορισθείσες τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του Φορέα. Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω του ενιαίου Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας/ «COMMUNICATION HUB» του Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ». Το «COMMUNICATION HUB» (στην συνέχεια για συντομία CHUB) είναι σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης και επεξεργασίας των εισερχόμενων αιτημάτων, ανεξαρτήτως πύλης εισόδου (τηλέφωνο ή έγγραφο) και απαιτεί την ψηφιακή συνεργασία μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών του Φορέα με τον ανάδοχο λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών. Συνεπώς, το Κέντρο θα διασυνδεθεί/ενσωματωθεί εξ' αρχής στην ψηφιακή πλατφόρμα «CHUB», που χρησιμοποιεί ο Φορέας. Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ο ανάδοχος θα εγκαταστήσει το λογισμικό και θα χρησιμοποιήσει συσκευές, που παρέχονται από τον Φορέα και είναι υποχρεωμένος σε συνεργασία με το Φορέα και τον Ανάδοχο του CHUB να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη διασύνδεση των συσκευών, που θα τοποθετηθούν στις εγκαταστάσεις του, με το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα μέσω γραμμής VPN (ή άλλου τρόπου σύνδεσης που θα επιλέξει ο Φορέας), που θα παρέχει ο Φορέας. Επίσης, είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο για τη διαχείριση των γραπτών μηνυμάτων, το ticketing σύστημα του CHUB Σε περίπτωση της για οποιοδήποτε λόγο κατάργησης (ή απόφασης από πλευράς του Φορέα μερικής ή ολικής μη διασύνδεσης /ενσωμάτωσης) της υφιστάμενης ψηφιακής πλατφόρμας CHUB η υποστήριξη των ανωτέρω υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από αντίστοιχα συστήματα του Αναδόχου ενώ σε περίπτωση υλοποίησης νέα ψηφιακής πλατφόρμας επικοινωνίας στον Φορέα ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνδεθεί σε αυτήν εντός των προβλεπόμενων για την αρχική σύνδεση στο παρόν τεύχος χρόνων. Οι υπηρεσίες της σύμβασής είναι επιθυμητό να παρέχονται στην Αττική ώστε να είναι

δυνατή η συμμετοχή στην εκπαίδευση του προσωπικού, η αξιολόγηση του προσωπικού καθώς και η δυνατότητα παρακολούθησης δια ζώσης του προσωπικού του Αναδόχου και της συνεχούς επιμόρφωσή τους. (κατά πάγια πρακτική κατά την έναρξη λειτουργίας και για διάστημα δύο τριών εβδομάδων ο Ανάδοχος υποστηρίζεται από έμπειρα στελέχη του ΤΥΧΕΠ του Φορέα). Εφόσον παρέχονται εκτός Αττικής η εκπαίδευση/αξιολόγηση του προσωπικού του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του Φορέα. Κατά την απόλυτη κρίση του Φορέα είναι δυνατόν το σύνολο ή μέρος της εκπαίδευσης/αξιολόγησης να πραγματοποιηθεί και στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

Procedure identifier: 0462123c-2b8e-4ccd-9244-2865083d0589

Previous notice: 737855-2025

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

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

Country: Greece

Additional information: Όπως αναφέρονται στα τεύχη της διακήρυξης

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 270 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Description: Αντικείμενο της σύμβασης είναι παροχή υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών το οποίο θα διαχειρίζεται τις τηλεφωνικές κλήσεις προς τον Φορέα, από Ανάδοχο εταιρεία, η οποία θα διαθέτει σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό κέντρο, το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό με εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή που θα διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ορισθείσες τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του Φορέα. Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω του ενιαίου Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας/ «COMMUNICATION HUB» του Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ». Το «COMMUNICATION HUB» (στην συνέχεια για συντομία CHUB) είναι σύστημα ενιαίας ψηφιακής διαχείρισης και επεξεργασίας των εισερχόμενων αιτημάτων, ανεξαρτήτως πύλης εισόδου (τηλέφωνο ή έγγραφο) και απαιτεί την ψηφιακή συνεργασία μεταξύ των κεντρικών υπηρεσιών του Φορέα με τον ανάδοχο λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών. Συνεπώς, το Κέντρο θα διασυνδεθεί/ενσωματωθεί εξ' αρχής στην ψηφιακή πλατφόρμα «CHUB», που χρησιμοποιεί ο Φορέας. Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ο ανάδοχος θα εγκαταστήσει το λογισμικό και θα χρησιμοποιήσει συσκευές, που παρέχονται από τον Φορέα και είναι υποχρεωμένος σε συνεργασία με το Φορέα και τον Ανάδοχο του

CHUB να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη διασύνδεση των συσκευών, που θα τοποθετηθούν στις εγκαταστάσεις του, με το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα μέσω γραμμής VPN (ή άλλου τρόπου σύνδεσης που θα επιλέξει ο Φορέας), που θα παρέχει ο Φορέας. Επίσης, είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο για τη διαχείριση των γραπτών μηνυμάτων, το ticketing σύστημα του CHUB Σε περίπτωση της για οποιοδήποτε λόγο κατάργησης (ή απόφασης από πλευράς του Φορέα μερικής ή ολικής μη διασύνδεσης /ενσωμάτωσης) της υφιστάμενης ψηφιακής πλατφόρμας CHUB η υποστήριξη των ανωτέρω υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από αντίστοιχα συστήματα του Αναδόχου ενώ σε περίπτωση υλοποίησης νέα ψηφιακής πλατφόρμας επικοινωνίας στον Φορέα ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνδεθεί σε αυτήν εντός των προβλεπόμενων για την αρχική σύνδεση στο παρόν τεύχος χρόνων. Οι υπηρεσίες της σύμβασής είναι επιθυμητό να παρέχονται στην Αττική ώστε να είναι δυνατή η συμμετοχή στην εκπαίδευση του προσωπικού, η αξιολόγηση του προσωπικού καθώς και η δυνατότητα παρακολούθηση δια ζώσης του προσωπικού του Αναδόχου και της συνεχούς επιμόρφωσή τους. (κατά πάγια πρακτική κατά την έναρξη λειτουργίας και για διάστημα δύο τριών εβδομάδων ο Ανάδοχος υποστηρίζεται από έμπειρα στελέχη του ΤΥΧΕΠ του Φορέα). Εφόσον παρέχονται εκτός Αττικής η εκπαίδευση/αξιολόγηση του προσωπικού του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του Φορέα. Κατά την απόλυτη κρίση του Φορέα είναι δυνατόν το σύνολο ή μέρος της εκπαίδευσης/αξιολόγησης να πραγματοποιηθεί και στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Town: ΑΘΗΝΑ

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

Country: Greece

5.1.3. Estimated duration

Duration: 2 Years

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 270 000,00 EUR

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

Additional information: Η αναθέτουσα αρχή έως την λήξη της αρχικής σύμβασης, διατηρεί μονομερώς δικαίωμα αύξησης του συμβατικού αντικειμένου σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 132 του ν. 4412/16 έως και 50% του αρχικού συμβατικού αντικειμένου (επαύξηση αντικειμένου ή/και χρονικής διάρκειας παρεχόμενων υπηρεσιών) ήτοι ποσού 90.000€ πλέον ΦΠΑ υπό τους ίδιους οικονομικούς και λοιπούς όρους της αρχικής σύμβασης.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Cost

Description: Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

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

Information about review deadlines: 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές- Προσωρινή και Οριστική του τεύχους διακήρυξης

Organisation whose budget is used to pay for the contract: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Organisation signing the contract: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 180 000,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: ICOMM CALL CENTER IKE

Tender:

Tender identifier: ΕΣΗΔΗΣ-479798

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 180 000,00 EUR

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: 26SYMV018388440

Title: Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Date of the conclusion of the contract: 26/01/2026

Organisation signing the contract: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 3

Range of tenders:

Value of the lowest admissible tender: 180 000,00 EUR

Value of the highest admissible tender: 180 000,00 EUR

8. Organisations

8.1. ORG-0003

Official name: ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Registration number: 1053.E00410.0001

Department: ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Postal address: Λεωφ. Μεσογείων 288
Town: ΧΟΛΑΡΓΟΣ/ΑΘΗΝΑ
Postcode: 15562
Country subdivision (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Country: Greece
Email: ktimagen@ktimatologio.gr
Telephone: 302106505600
Buyer profile: <https://www.ktimatologio.gr>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation signing the contract
Organisation whose budget is used to pay for the contract

8.1. ORG-0004

Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Registration number: 1000.E00961.0001
Town: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr
Postcode: 18233
Country subdivision (NUTS): Πειραιάς, Νήσοι (EL307)
Country: Greece
Email: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0005

Official name: ICOMM CALL CENTER IKE
Size of the economic operator: Medium
Registration number: 800866750 / ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
Postal address: Λ. Βουλιαγμένης 272B
Town: ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΜΗΤΡΙΟΣ/ΑΘΗΝΑ
Postcode: 17343
Country subdivision (NUTS): Νότιος Τομέας Αθηνών (EL304)
Country: Greece
Email: info@icommcallcenter.com
Internet address: <https://icommcallcenter.gr>

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

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:

Notice information

Notice identifier/version: ce4c3076-51fb-4bf1-9c61-23813ef7c981 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 05/02/2026 11:54:59 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Greek

Notice publication number: 87598-2026

OJ S issue number: 26/2026

Publication date: 06/02/2026