

284325-2026 - Licitación

Grecia – Servicios de centralitas telefónicas – «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

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Correo electrónico: d3.t2@eopyy.gov.gr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Identificador interno: 4/2026

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grecia

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Solicitud de documento europeo único de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grecia

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Solicitud de documento europeo único de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: griego

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 9 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Información sobre los plazos de revisión: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Número de registro: 1015.E00460.0001

Dirección postal: Αποστόλου Παύλου 12

Localidad: Μαρούσι

Código postal: 15123

Subdivisión del país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grecia

Correo electrónico: d3.t2@eopyy.gov.gr

Teléfono: +30 2108110972

Dirección de internet: <https://eopyy.gov.gr/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Número de registro: 1000.E00961.0001

Dirección postal: Δώρου 7-9

Localidad: Αθήνα

Código postal: 10432

Subdivisión del país (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

País: Grecia

Correo electrónico: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Teléfono: +302132141227

Fax: +302132141227

Dirección de internet: <https://www.eadhsy.gr/>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: griego

Número de publicación del anuncio: 284325-2026

Número de la edición del DO S: 81/2026

Fecha de publicación: 27/04/2026