

284325-2026 - Hange

Kreeka – Telefonikeskjaama teenused – «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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

E-posti aadress: d3.t2@eopyy.gov.gr

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Sisemine tunnus: 4/2026

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Riik: Kreeka

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtse hankedokumendi taotlus

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Riik: Kreeka

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 2 Aastad

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtse hankedokumendi taotlus

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektroniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: kreeka keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 9 Kuud

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)
Registreerimisnumber: 1015.E00460.0001
Postiaadress: Αποστόλου Παύλου 12
Linn: Μαρούσι
Sihtnumber: 15123
Riik – jaotus (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Riik: Kreeka
E-posti aadress: d3.t2@eopyy.gov.gr
Telefon: +30 2108110972
Internetiaadress: <https://eopyy.gov.gr/>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Registreerimisnumber: 1000.E00961.0001
Postiaadress: Δώρου 7-9
Linn: Αθήνα
Sihtnumber: 10432
Riik – jaotus (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Riik: Kreeka
E-posti aadress: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Telefon: +302132141227
Faks: +302132141227
Internetiaadress: <https://www.eadhsy.gr/>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: Publications Office of the European Union
Registreerimisnumber: PUBL
Linn: Luxembourg
Sihtnumber: 2417
Riik – jaotus (NUTS): Luxembourg (LU000)
Riik: Luksemburg
E-posti aadress: ted@publications.europa.eu
Telefon: +352 29291
Internetiaadress: <https://op.europa.eu>
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: kreeka keel

Teate avaldamise number: 284325-2026

ELT S väljaande number: 81/2026

Avaldamise kuupäev: 27/04/2026