

284325-2026 - Mise en concurrence

Grèce – Services de commutateurs téléphoniques – «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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Adresse électronique: d3.t2@eopyy.gov.gr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Identifiant interne: 4/2026

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Pays: Grèce

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Demande de document unique de marché européen

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Pays: Grèce

5.1.3. Durée estimée

Durée: 2 Ans

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Demande de document unique de marché européen

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: grec

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 9 Mois

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Numéro d'enregistrement: 1015.E00460.0001

Adresse postale: Αποστόλου Παύλου 12

Ville: Μαρούσι

Code postal: 15123

Subdivision pays (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Pays: Grèce

Adresse électronique: d3.t2@eopyy.gov.gr

Téléphone: +30 2108110972

Adresse internet: <https://eopyy.gov.gr/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Numéro d'enregistrement: 1000.E00961.0001

Adresse postale: Δώρου 7-9

Ville: Αθήνα

Code postal: 10432

Subdivision pays (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Pays: Grèce

Adresse électronique: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Téléphone: +302132141227

Télécopieur: +302132141227

Adresse internet: <https://www.eadhsy.gr/>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0000

Nom officiel: Publications Office of the European Union

Numéro d'enregistrement: PUBL

Ville: Luxembourg

Code postal: 2417

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Adresse électronique: ted@publications.europa.eu

Téléphone: +352 29291

Adresse internet: <https://op.europa.eu>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: grec

Numéro de publication de l'avis: 284325-2026

Numéro de publication au JO S: 81/2026

Date de publication: 27/04/2026