

626507-2026 - Mise en concurrence

Grèce – Services de commutateurs téléphoniques – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 176/2026 11/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Adresse électronique: mkarakasi@mou.gr

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Description: Αντικείμενο της σύμβασης είναι η αναβάθμιση και επέκταση του Πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555, το οποίο λειτουργεί από τη 1/10 /2022, ως ενιαίος κόμβος εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων για θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των εποπτευομένων φορέων του. Στο πλαίσιο της αναβάθμισης, ενισχύεται η ψηφιακή αρχιτεκτονική και τα λογισμικά υποσυστήματα, όπως η διαδικτυακή πύλη, η γνωσιακή βάση, λύσεις τεχνητής νοημοσύνης και το ticketing, ώστε το 1555 να μεταβεί σταδιακά από ένα κυρίως φωνοκεντρικό μοντέλο σε ένα ισορροπημένο μοντέλο εξυπηρέτησης, όπου οι πιο σύνθετες και ευαίσθητες υποθέσεις παραμένουν σε ανθρώπινη εξυπηρέτηση, με ενίσχυση εξειδικευμένων εκπροσώπων, ενώ, οι απλούστερες υποθέσεις κλείνουν μέσω self service υπηρεσιών και αυτοματισμών. Ειδικότερα, προβλέπεται αξιοποίηση λύσεων AI τόσο προς τον πολίτη, όσο και προς τον εκπρόσωπο, όπως IVR και AI agent για αναγνώριση προθέσεων και δρομολόγηση σε ψηφιακές λύσεις ή στους κατάλληλους εξειδικευμένους εκπροσώπους, εργαλεία agent assist που αντλούν περιεχόμενο από τη γνωσιακή βάση για μείωση λαθών και χρόνου χειρισμού, καθώς και analytics για κατανόηση αιτημάτων και καλύτερο σχεδιασμό στελέχωσης. Παράλληλα, ενισχύεται η διαλειτουργικότητα σε επίπεδο υποδομών ή και services με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (CC ticketing) και η αξιοποίηση δεδομένων από το ticketing και τη γνωσιακή βάση, με πρόβλεψη συνεχούς βελτίωσης μέσω ανατροφοδότησης και ανάλυσης συνομιλιών. Η λειτουργία των εξειδικευμένων συμβούλων θα επεκταθεί και θα ενισχυθεί, ώστε οι πολίτες να έχουν ακόμα μεγαλύτερη πρόσβαση σε προσωποποιημένη πληροφόρηση. Τα ψηφιακά συστήματα θα αναβαθμιστούν περαιτέρω και θα εισαχθούν και νέα, με στόχο την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Ομάδα εμπειρογνομόνων θα μπορεί να πραγματοποιεί στοχευμένες μελέτες σε ειδική θεματολογία των εξυπηρετούμενων Φορέων, καθώς και θα μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες, ώστε να ενισχύονται περαιτέρω και οι Φορείς μέσα από το έργο. Η ανάπτυξη και η διαχείριση του έργου γίνεται σε πακέτα εργασίας ως ακολούθως : I. I. Δομή επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κοινού II. Τεχνικές Υποδομές III. Έρευνες ικανοποίησης και Διασφάλιση ποιότητας IV. Ενίσχυση φορέων σε θεματολογία – ειδικές έρευνες V. Διαχείριση έργου VI. Εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση

Identifiant de la procédure: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

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

Nomenclature complémentaire (cpv): 79400000 Conseil en affaires et en gestion et services connexes, 72212211 Services de développement de logiciels d'interconnectivité de plates-formes, 79310000 Services d'études de marchés, 80000000 Services d'enseignement et de formation

2.1.2. **Lieu d'exécution**

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

Pays: Grèce

2.1.3. **Valeur**

Valeur estimée hors TVA: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. **Informations générales**

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. **Motifs d'exclusion**

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. **Lot: LOT-0001**

Titre: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Description: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. **Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

Nomenclature complémentaire (cpv): 79400000 Conseil en affaires et en gestion et services connexes, 72212211 Services de développement de logiciels d'interconnectivité de plates-formes, 79310000 Services d'études de marchés, 80000000 Services d'enseignement et de formation

5.1.2. **Lieu d'exécution**

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

Pays: Grèce

5.1.3. **Durée estimée**

Durée: 30 Mois

5.1.5. **Valeur**

Valeur estimée hors TVA: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. **Informations générales**

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie 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: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 30/09/2026 23:59:59 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 12 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 01/10/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

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: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Numéro d'enregistrement: 1032.0000000000.0003

Ville: ΑΘΗΝΑ

Code postal: 11527

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

Pays: Grèce

Point de contact: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

Adresse électronique: mkarakasi@mou.gr

Téléphone: 2105271157

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Numéro d'enregistrement: 1000.E00961.0001

Adresse postale: ΔΩΡΟΥ 7-9

Ville: ΑΘΗΝΑ

Code postal: 10432

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

Pays: Grèce

Adresse électronique: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Téléphone: +302132141227

Télécopieur: +302132141227

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

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des 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

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

550400-2026

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 78c65555-e501-4f65-a49b-d834026244cd - 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: 10/09/2026 12:36:03 (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: 626507-2026

Numéro de publication au JO S: 176/2026

Date de publication: 11/09/2026