

485955-2026 - Iomaíocht

An Ghréig – Telephone switchboard services – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

R-phost: mkarakasi@mou.gr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Cur síos: 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

Aitheantóir an nós imeachta: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Aicmiú breise (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services, 72212211 Platform interconnectivity software development services, 79310000 Market research services, 80000000 Education and training services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Cur síos: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Aicmiú breise (cpv): 79400000 Business and management consultancy and related services, 72212211 Platform interconnectivity software development services, 79310000 Market research services, 80000000 Education and training services

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 30 Míonna

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeádtá:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair a mhaoinítear go hiomlán nó i bpáirt le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Pléon συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Gréigis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 12 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Uimhir chlárúcháin: 1032.0000000000.0003

Baile: ΑΘΗΝΑ

Cód poist: 11527

Foríonn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

Pointe teagmhála: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

R-phost: mkarakasi@mou.gr

Teil.: 2105271157

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

8.1. **ORG-0002**

Ainm oifigiúil: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Uimhir chlárúcháin: 1000.E00961.0001

Seoladh poist: ΔΩΡΟΥ 7-9

Baile: ΑΘΗΝΑ

Cód poist: 10432

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

R-phost: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Teil.: +302132141227

Facs: +302132141227

Seoladh idirlín: <https://www.eadhsy.gr/>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

8.1. **ORG-0000**

Ainm oifigiúil: Publications Office of the European Union

Uimhir chlárúcháin: PUBL

Baile: Luxembourg

Cód poist: 2417

Foroinn tíre (NUTS): Luxembourg (LU000)

Tír: Lucsamburg

R-phost: ted@publications.europa.eu

Teil.: +352 29291

Seoladh idirlín: <https://op.europa.eu>

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Cineál na foirme: Iomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Gréigis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 485955-2026

Uimhir eagráin IO S: 133/2026

Dáta foilsithe: 14/07/2026