

284325-2026 - Gara

Grecia – Servizi di commutazione telefonica – «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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

E-mail: d3.t2@eopyy.gov.gr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Identificativo interno: 4/2026

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Paese: Grecia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Richiesta di documento di gara unico europeo

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Paese: Grecia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 2 Anni

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Richiesta di documento di gara unico europeo

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: greco

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 9 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Informazioni sui termini per il riesame: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Numero di registrazione: 1015.E00460.0001

Indirizzo postale: Αποστόλου Παύλου 12

Località: Μαρούσι

Codice postale: 15123

Suddivisione del paese (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Paese: Grecia

E-mail: d3.t2@eopyy.gov.gr

Telefono: +30 2108110972

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Numero di registrazione: 1000.E00961.0001

Indirizzo postale: Δώπου 7-9

Località: Αθήνα

Codice postale: 10432

Suddivisione del paese (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Paese: Grecia

E-mail: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telefono: +302132141227

Fax: +302132141227

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union

Numero di registrazione: PUBL

Località: Luxembourg

Codice postale: 2417

Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)

Paese: Lussemburgo

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefono: +352 29291

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

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: greco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 284325-2026

Numero dell'edizione della GU S: 81/2026

Data di pubblicazione: 27/04/2026