

485955-2026 - Konkursas

Graikija – Telefonų skirstiklių paslaugos – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E. paštas: mkarakasi@mou.gr

Pirkėjo teisinė forma: Centrinės valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Aprašymas: 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
Procedūros identifikatorius: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827
Pirkimo būdas: Atviras
Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 64214200 Telefonų skirstiklių paslaugos
Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79400000 Verslo ir valdymo konsultacinės bei susijusios paslaugos, 72212211 Platformų suderinamumo programinės įrangos kūrimo paslaugos, 79310000 Rinkos tyrimų paslaugos, 80000000 Švietimo ir mokymo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Šalis: Graikija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:
Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Aprašymas: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 64214200 Telefonų skirstiklių paslaugos
Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79400000 Verslo ir valdymo konsultacinės bei susijusios paslaugos, 72212211 Platformų suderinamumo programinės įrangos kūrimo paslaugos, 79310000 Rinkos tyrimų paslaugos, 80000000 Švietimo ir mokymo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Šalis: Graikija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 30 Mėnesiai

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Pirkimo projektas, visiškai arba iš dalies finansuojamas iš ES fondų

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai**Kriterijus:**

Rūšis: Kokybė

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

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Pirkimo sąlygos**Pateikimo sąlygos:**

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: graikų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 12 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Rytų Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai**Preliminarioji sutartis:**

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registracijos numeris: 1032.0000000000.0003

Miestas: ΑΘΗΝΑ

Pašto kodas: 11527

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Šalis: Graikija

Ryšų centras: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

E. paštas: mkarakasi@mou.gr

Telefono numeris: 2105271157

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registracijos numeris: 1000.E00961.0001

Pašto adresas: ΔΩΡΟΥ 7-9

Miestas: ΑΘΗΝΑ

Pašto kodas: 10432

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Šalis: Graikija

E. paštas: grafeioprodrou@aeppprocurement.gr

Telefono numeris: +302132141227

Fakso numeris: +302132141227

Interneto adresas: <https://www.eadhsy.gr/>

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0000

Oficialus pavadinimas: Publications Office of the European Union

Registracijos numeris: PUBL

Miestas: Luxembourg

Pašto kodas: 2417

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Luxembourg (LU000)

Šalis: Liuksemburgas

E. paštas: ted@publications.europa.eu

Telefono numeris: +352 29291

Interneto adresas: <https://op.europa.eu>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: graikų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 485955-2026

OL S numeris: 133/2026

Paskelbimo data: 14/07/2026