

485955-2026 - Kompetizzjoni

Il-Greċja – Servizi ta' l-iswitchboard tat-telefon – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Email: mkarakasi@mou.gr

Tip legali tax-xerrej: Awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi pubblici generali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Deskrizzjoni: 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

Identifikatur tal-proċedura: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 64214200 Servizzi ta' l-iswitchboard tat-telefon

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79400000 Servizzi ta' l-amministrazzjoni tan-negozju u dawk relatati magħhom, 72212211 Servizzi ta' żvilupp ta' softwer għall-interkonnektività bejn il-pjattaformi, 79310000 Servizzi ta' riċerka tas-suq, 80000000 Servizzi ta' edukazzjoni u taħriġ

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Pajjiż: Il-Greċja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Deskrizzjoni: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 64214200 Servizzi ta' l-iswitchboard tat-telefon

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79400000 Servizzi ta' l-amministrazzjoni tan-negozju u dawk relatati magħhom, 72212211 Servizzi ta' żvilupp ta' softwer għall-interkonnektività bejn il-pjattaformi, 79310000 Servizzi ta' riċerka tas-suq, 80000000 Servizzi ta' edukazzjoni u taħriġ

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Pajjiż: Il-Greċja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 30 Xhur

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist iffinanzjat kompletament jew parzjalment mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Grieg

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Ħin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 12 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Ħin tas-sajf tal-Ewropa tal-Lvant

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Numru tar-registrazzjoni: 1032.0000000000.0003

Belt: ΑΘΗΝΑ

Kodiċi postali: 11527

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Pajjiż: Il-Greċja

Punt ta' kuntatt: KAPAKΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

Email: mkarakasi@mou.gr

Telefown: 2105271157

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Numru tar-reġistrazzjoni: 1000.E00961.0001

Indirizz postali: ΔΩΡΟΥ 7-9

Belt: ΑΘΗΝΑ

Kodiċi postali: 10432

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Pajjiż: Il-Greċja

Email: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Telefown: +302132141227

Fax: +302132141227

Indirizz tal-internet: <https://www.eadhsy.gr/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. ORG-0000

Isem uffiċjali: Publications Office of the European Union

Numru tar-reġistrazzjoni: PUBL

Belt: Luxembourg

Kodiċi postali: 2417

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pajjiż: Il-Lussemburgu

Email: ted@publications.europa.eu

Telefown: +352 29291

Indirizz tal-internet: <https://op.europa.eu>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbaġħat l-avviż: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Grieg

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 485955-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 133/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 14/07/2026