

284325-2026 - Mededinging

Griekenland – Telefooncentralediensten – «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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

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

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Interne identificatiecode: 4/2026

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griekenland

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Gevraagde inhoud Uniform Europees

Aanbestedingsdocument

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Land: Griekenland

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Gevraagde inhoud Uniform Europees Aanbestedingsdocument

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Grieks

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 9 Maanden

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Informatie over de termijnen voor beroep: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Officiële naam: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)
Registratienummer: 1015.E00460.0001
Postadres: Αποστόλου Παύλου 12
Stad: Μαρούσι
Postcode: 15123
Onderverdeling land (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)
Land: Griekenland
E-mail: d3.t2@eopyy.gov.gr
Telefoon: +30 2108110972
Internetadres: <https://eopyy.gov.gr/>
Rollen van deze organisatie:
Koper
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)
Registratienummer: 1000.E00961.0001
Postadres: Δώρου 7-9
Stad: Αθήνα
Postcode: 10432
Onderverdeling land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Land: Griekenland
E-mail: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Telefoon: +302132141227
Fax: +302132141227
Internetadres: <https://www.eadhsy.gr/>
Rollen van deze organisatie:
Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0000

Officiële naam: Publications Office of the European Union
Registratienummer: PUBL
Stad: Luxembourg
Postcode: 2417
Onderverdeling land (NUTS): Luxembourg (LU000)
Land: Luxemburg
E-mail: ted@publications.europa.eu
Telefoon: +352 29291
Internetadres: <https://op.europa.eu>
Rollen van deze organisatie:

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Grieks

Publicatienummer aankondiging: 284325-2026

Nummer uitgave PB S: 81/2026

Datum van bekendmaking: 27/04/2026