

## 485955-2026 - Mededinging

Griekenland – Telefooncentralediensten – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E-mail: [mkarakasi@mou.gr](mailto:mkarakasi@mou.gr)

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555  
Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

#### **2.1.1. Doel**

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79400000 Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten, 72212211 Diensten voor ontwikkeling van software voor platforminterconnectiviteit, 79310000 Uitvoeren van marktonderzoek, 80000000 Diensten voor onderwijs en opleiding

#### **2.1.2. Plaats van uitvoering**

Onderverdeling land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Griekenland

#### **2.1.3. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 37 835 455,05 EUR

#### **2.1.4. Algemene informatie**

**Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

#### **2.1.6. Gronden voor uitsluiting**

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

## **5. Perceel**

---

### **5.1. Perceel: LOT-0001**

Titel: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Beschrijving: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

#### **5.1.1. Doel**

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79400000 Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten, 72212211 Diensten voor ontwikkeling van software voor platforminterconnectiviteit, 79310000 Uitvoeren van marktonderzoek, 80000000 Diensten voor onderwijs en opleiding

#### **5.1.2. Plaats van uitvoering**

Onderverdeling land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Griekenland

#### **5.1.3. Geraamde duur**

Looptijd: 30 Maanden

#### **5.1.5. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 37 835 455,05 EUR

#### **5.1.6. Algemene informatie**

**Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd  
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

#### 5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

#### 5.1.10. Gunningscriteria

##### Criterium:

Type: Kwaliteit

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

#### 5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

#### 5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

##### Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 12 Maanden

##### Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Oost-Europese zomertijd

##### 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:

Geen dynamisch aankoopstelsel

#### 5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

## 8. Organisaties

---

### 8.1. ORG-0001

Officiële naam: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registratienummer: 1032.0000000000.0003

Stad: ΑΘΗΝΑ

Postcode: 11527  
Onderverdeling land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)  
Land: Griekenland  
Contactpunt: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ  
E-mail: [mkarakasi@mou.gr](mailto:mkarakasi@mou.gr)  
Telefoon: 2105271157

**Rollen van deze organisatie:**

Koper

**8.1. ORG-0002**

Officiële naam: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ  
Registratienummer: 1000.E00961.0001  
Postadres: ΔΩΡΟΥ 7-9  
Stad: ΑΘΗΝΑ  
Postcode: 10432  
Onderverdeling land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)  
Land: Griekenland  
E-mail: [grafeioproedrou@aeppprocurement.gr](mailto:grafeioproedrou@aeppprocurement.gr)  
Telefoon: +302132141227  
Fax: +302132141227  
Internetadres: <https://www.eadhsy.gr/>

**Rollen van deze organisatie:**

Organisatie voor beroepsprocedures  
Organisatie die meer informatie geeft over 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](mailto:ted@publications.europa.eu)  
Telefoon: +352 29291  
Internetadres: <https://op.europa.eu>

**Rollen van deze organisatie:**

TED eSender

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01  
Type formulier: Mededinging  
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling  
Subtype aankondiging: 16  
Verzenddatum van de aankondiging: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT  
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Grieks  
Publicatienummer aankondiging: 485955-2026  
Nummer uitgave PB S: 133/2026  
Datum van bekendmaking: 14/07/2026