

284325-2026 - Procedura konkurencyjna

Grecja – Usługi centrali telefonicznych – «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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

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

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Zdrowie

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Wewnętrzny identyfikator: 4/2026

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Kraj: Grecja

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

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

Οπis: 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. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Kraj: Grecja

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 2 Lata

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: grecki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) czas wschodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 9 Miesiące

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Informacje o terminach odwołania: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Numer rejestracyjny: 1015.E00460.0001

Adres pocztowy: Αποστόλου Παύλου 12

Miejscowość: Μαρούσι

Kod pocztowy: 15123

Podpodział krajowy (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

Kraj: Grecja

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

Telefon: +30 2108110972

Adres strony internetowej: <https://eopyy.gov.gr/>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Numer rejestracyjny: 1000.E00961.0001

Adres pocztowy: Δώρου 7-9

Miejscowość: Αθήνα

Kod pocztowy: 10432

Podpodział krajowy (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Kraj: Grecja

E-mail: grafeiproedrou@aepp-procurement.gr

Telefon: +302132141227

Faks: +302132141227

Adres strony internetowej: <https://www.eadhsy.gr/>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0000

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union

Numer rejestracyjny: PUBL

Miejscowość: Luxembourg

Kod pocztowy: 2417

Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)

Kraj: Luksemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: grecki

Numer publikacji ogłoszenia: 284325-2026

Numer wydania Dz.U. S: 81/2026

Data publikacji: 27/04/2026