

284325-2026 - Concurso

Grécia – Serviços de comutador telefónico – «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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Correio eletrónico: d3.t2@eopyy.gov.gr

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 82c212c8-6490-4d39-8c20-b59c892cb6f0

Identificador interno: 4/2026

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grécia

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 012 800,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Pedido de Documento Europeu Único de Contratação Pública

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grécia

5.1.3. Duração estimada

Duração: 2 Anos

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Pedido de Documento Europeu Único de Contratação Pública

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/451053>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: grego

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 25/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 9 Meses

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Informações sobre os prazos de recurso: Σχετικό άρθρο 3.4 διακήρυξης.

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)

Número de registo: 1015.E00460.0001

Endereço postal: Αποστόλου Παύλου 12

Cidade: Μαρούσι

Código postal: 15123

Subdivisão do país (NUTS): Βόρειος Τομέας Αθηνών (EL301)

País: Grécia

Correio eletrónico: d3.t2@eopyy.gov.gr

Telefone: +30 2108110972

Endereço Internet: <https://eopyy.gov.gr/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΑΔΗΣΥ)

Número de registo: 1000.E00961.0001

Endereço postal: Δώπου 7-9

Cidade: Αθήνα

Código postal: 10432

Subdivisão do país (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

País: Grécia

Correio eletrónico: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telefone: +302132141227

Fax: +302132141227

Endereço Internet: <https://www.eadhsy.gr/>

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0000

Nome oficial: Publications Office of the European Union

Número de registo: PUBL

Cidade: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisão do país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correio eletrónico: ted@publications.europa.eu

Telefone: +352 29291

Endereço Internet: <https://op.europa.eu>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 3e078448-2771-45fa-b162-77fb3aa822a7 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 23/04/2026 13:23:53 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: grego

Número de publicação do anúncio: 284325-2026

N.º de edição do JO S: 81/2026

Data de publicação: 27/04/2026