

485955-2026 - Súťaž

Grécko – Služby telefónnych ústrední – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E-mail: mkarakasi@mou.gr

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Orgán ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555
Opis: 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

Identifikátor postupu: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64214200 Služby telefónnych ústrední

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79400000 Poradenské služby v oblasti obchodu a riadenia a súvisiace služby (podnikateľské poradenstvo), 72212211 Služby na vývoj softvéru pre vzájomnú prepojitelnosť platforiem, 79310000 Prieskum trhu, 80000000 Vzdelávacie a školiace (výcvikové) služby

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Krajina: Grécko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Opis: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64214200 Služby telefónnych ústrední

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79400000 Poradenské služby v oblasti obchodu a riadenia a súvisiace služby (podnikateľské poradenstvo), 72212211 Služby na vývoj softvéru pre vzájomnú prepojitelnosť platforiem, 79310000 Prieskum trhu, 80000000 Vzdelávacie a školiace (výcvikové) služby

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Krajina: Grécko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 30 Mesiace

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania úplne alebo čiastočne financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: gréčtina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 12 Mesiac

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) východoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registračné číslo: 1032.0000000000.0003

Mesto: ΑΘΗΝΑ

PSČ: 11527

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Krajina: Grécko

Kontaktné miesto: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

E-mail: mkarakasi@mou.gr

Telefón: 2105271157

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

8.1. ORG-0002

Úradný názov: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registračné číslo: 1000.E00961.0001

Poštová adresa: ΔΩΡΟΥ 7-9

Mesto: ΑΘΗΝΑ

PSČ: 10432

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Krajina: Grécko

E-mail: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr

Telefón: +302132141227

Fax: +302132141227

Internetová adresa: <https://www.eadhsy.gr/>

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0000

Úradný názov: Publications Office of the European Union

Registračné číslo: PUBL

Mesto: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Luxembourg (LU000)

Krajina: Luxembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefón: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: gréčtina

Číslo uverejnenia oznámenia: 485955-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 133/2026

Dátum uverejnenia: 14/07/2026