

485955-2026 - Javni razpis

Grčija – Storitve telefonskih central – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E-naslov: mkarakasi@mou.gr

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64214200 Storitve telefonskih central

Dodatna klasifikacija (cpv): 79400000 Podjetniško in managersko svetovanje ter s tem povezane storitve, 72212211 Storitve razvoja programske opreme za povezljivost platform, 79310000 Storitve tržnih raziskav, 80000000 Storitve izobraževanja in usposabljanja

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Država: Grčija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Opis: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64214200 Storitve telefonskih central

Dodatna klasifikacija (cpv): 79400000 Podjetniško in managersko svetovanje ter s tem povezane storitve, 72212211 Storitve razvoja programske opreme za povezljivost platform, 79310000 Storitve tržnih raziskav, 80000000 Storitve izobraževanja in usposabljanja

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Država: Grčija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 30 Meseci

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se v celoti ali delno financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: grščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 12 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Vzhodnoevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registrska številka: 1032.0000000000.0003

Mesto: ΑΘΗΝΑ

Poštna številka: 11527

Podregija države (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Država: Grčija

Kontaktna točka: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

E-naslov: mkarakasi@mou.gr

Tel.: 2105271157

Vloge te organizacije:

Kupec

8.1. ORG-0002

Uradno ime: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Registrska številka: 1000.E00961.0001

Poštni naslov: ΔΩΡΟΥ 7-9

Mesto: ΑΘΗΝΑ

Poštna številka: 10432

Podregija države (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Država: Grčija

E-naslov: grafeiproedrou@aeppprocurement.gr

Tel.: +302132141227

Faks: +302132141227

Spletni naslov: <https://www.eadhsy.gr/>

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0000

Uradno ime: Publications Office of the European Union

Registrska številka: PUBL

Mesto: Luxembourg

Poštna številka: 2417

Podregija države (NUTS): Luxembourg (LU000)

Država: Luksemburg

E-naslov: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291

Spletni naslov: <https://op.europa.eu>

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: grščina

Številka objave obvestila: 485955-2026

Številka izdaje UL S: 133/2026

Datum objave: 14/07/2026