

485955-2026 - Konkurrensumsättning

Grekland – Telefonväxeltjänster – Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

OJ S 133/2026 14/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

E-postadress: mkarakasi@mou.gr

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Förfarandets identifierare: 9e70a645-2d76-49e2-a3b8-cd00ce89d827

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64214200 Telefonväxeltjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 79400000 Företags- och managementrådgivning samt tillhörande tjänster, 72212211 Programvaruutvecklingstjänster för plattformskompatibilitet, 79310000 Marknadsundersökningar, 80000000 Undervisning och utbildning

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Grekland

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 37 835 455,05 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

Beskrivning: Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης πολιτών 1555

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64214200 Telefonväxeltjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 79400000 Företags- och managementrådgivning samt tillhörande tjänster, 72212211 Programvaruutvecklingstjänster för plattformskompatibilitet, 79310000 Marknadsundersökningar, 80000000 Undervisning och utbildning

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Grekland

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 30 Månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 37 835 455,05 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som helt eller delvis finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: grekiska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 18/08/2026 11:30:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 12 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 18/08/2026 14:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Registreringsnummer: 1032.0000000000.0003

Ort: ΑΘΗΝΑ

Postnummer: 11527

Del av land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Land: Grekland
Kontaktpunkt: ΚΑΡΑΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ
E-postadress: mkarakasi@mou.gr
Tfn: 2105271157

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Registreringsnummer: 1000.E00961.0001
Postadress: ΔΩΡΟΥ 7-9
Ort: ΑΘΗΝΑ
Postnummer: 10432
Del av land (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Land: Grekland
E-postadress: grafeioproedrou@aeppprocurement.gr
Tfn: +302132141227
Fax: +302132141227
Webbadress: <https://www.eadhsy.gr/>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0000

Officiellt namn: Publications Office of the European Union
Registreringsnummer: PUBL
Ort: Luxembourg
Postnummer: 2417
Del av land (NUTS): Luxembourg (LU000)
Land: Luxemburg
E-postadress: ted@publications.europa.eu
Tfn: +352 29291
Webbadress: <https://op.europa.eu>

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 71a833d9-af57-4b18-b280-db9897f18afa - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 13/07/2026 10:46:51 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: grekiska

Meddelandets publiceringsnummer: 485955-2026

EUT S-nummer: 133/2026

Publiceringsdatum: 14/07/2026