

438301-2026 - Διαγωνισμός

Ελλάδα – Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου – 3/2026 Π.Β-HELPDESK

OJ S 120/2026 25/06/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Email: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Νομική μορφή αγοραστή: Αρχή κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Κοινωνική προστασία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: 3/2026 Π.Β-HELPDESK

Περιγραφή: Υπηρεσίες Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης (Helpdesk) κατά την περίοδο επέκτασης λειτουργίας της υπηρεσίας «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»

Αναγνωριστικό διαδικασίας: b04499ad-8938-4116-9866-56aa5710167e

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 64216200 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης, 64216000

Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών, 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 299 500,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: 3/2026 Π.Β-HELPDESK

Περιγραφή: ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «Υπηρεσίες Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης (Helpdesk) κατά την περίοδο επέκτασης λειτουργίας της υπηρεσίας «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cρν): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 64216200 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης, 64216000 Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών, 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30
Πόλη: ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός κώδικας: 10170
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Χώρα: Ελλάδα

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 01/09/2026
Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 31/08/2027

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 299 500,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.
Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ
Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή
Περιγραφή: Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέση ποιότητας – τιμής.

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: ελληνικά
Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική
Διεύθυνση για υποβολή: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>
Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ελληνικά
Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται
Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 08/07/2026 23:59:59 (UTC+03:00) Θερινή ώρα Ανατολικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 1 Έτος

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 09/07/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Θερινή ώρα Ανατολικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: Ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνούς κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α'.

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 15 ημέρες από την δημοσίευση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ και 10 μέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Αριθμός καταχώρισης: 1034.E00429.0001

Ταχυδρομική διεύθυνση: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30

Πόλη: ΑΘΗΝΑ

Ταχυδρομικός κώδικας: 10170

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

Πρόσωπο επικοινωνίας: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ

Email: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Τηλέφωνο: 2131519254

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://opeka.gr/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Αριθμός καταχώρισης: 1000.E00961.0001

Ταχυδρομική διεύθυνση: ΔΩΡΟΥ 7-9

Πόλη: ΑΘΗΝΑ

Ταχυδρομικός κώδικας: 10432

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

Email: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Τηλέφωνο: 2132141227

Φαξ: 2132141227

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.aepp-procurement.gr/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

8.1. **ORG-0000**

Επίσημη ονομασία: Publications Office of the European Union

Αριθμός καταχώρισης: PUBL

Πόλη: Luxembourg

Ταχυδρομικός κώδικας: 2417

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Luxembourg (LU000)

Χώρα: Λουξεμβούργο

Email: ted@publications.europa.eu

Τηλέφωνο: +352 29291

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://op.europa.eu>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 4b595a16-523f-424a-822b-8d5f203d5858 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 23/06/2026 11:21:21 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ελληνικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 438301-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 120/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 25/06/2026