

Ελλάδα – Κέντρο κλήσεων – Παροχή Υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου υποστήριξης της πλατφόρμας hh.gr και των υποσυστημάτων του ηλεκτρονικού εισιτηρίου
OJ S 213/2025 05/11/2025
Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)
Email: info@tap.gr
Νομική μορφή αγοραστή: Δημόσια επιχείρηση που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Παροχή Υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου υποστήριξης της πλατφόρμας hh.gr και των υποσυστημάτων του ηλεκτρονικού εισιτηρίου
Περιγραφή: Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η ανάθεση υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου, προκειμένου να παρέχεται απομακρυσμένη υποστήριξη σε χρήστες B2B & B2C της πλατφόρμας hh.gr, καθώς και σε λοιπούς χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών που παραδίδονται στο πλαίσιο του έργου SUB 5: «Ανάπτυξη & Εφαρμογή Ψηφιακών Διαδραστικών Υπηρεσιών και Περιεχομένου για τη βελτίωση της εμπειρίας του επισκέπτη σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία, Μνημεία και Ιστορικούς Τόπους με τη χρήση Καινοτόμων Τεχνολογιών και Ανοιχτών Συστημάτων», με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5214489, του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
Αναγνωριστικό διαδικασίας: 5d8e567a-af2b-47a4-9513-64b5ce4a8821
Εσωτερικό αναγνωριστικό: Help Desk 1ου και 2ου επιπέδου
Είδος διαδικασίας: Ανοικτή
Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων
Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

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

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 2 880 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:
Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη

Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση: βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Απάτη: βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες: βλ.

άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας:

βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων: βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

της Διακήρυξης

Παράβαση υποχρέωσης που σχετίζεται με την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης: βλ.

άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Πτώχευση: βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Ένοχος για διαστρέβλωση, απόκρυψη πληροφοριών, αδυναμία προσκόμισης των

απαιτούμενων εγγράφων και απόκτηση εμπιστευτικών πληροφοριών για τη διαδικασία αυτή:

βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Άμεση ή έμμεση συμμετοχή στην κατάρτιση της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης:

βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Σύγκρουση συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης:

βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

Αμιγώς εθνικοί λόγοι αποκλεισμού: βλ. άρθρο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της Διακήρυξης

5. Παρτίδα**5.1. Παρτίδα: LOT-0001**

Τίτλος: Παροχή Υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου υποστήριξης της πλατφόρμας hh.gr και των υποσυστημάτων του ηλεκτρονικού εισιτηρίου

Περιγραφή: Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η ανάθεση υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου, προκειμένου να παρέχεται απομακρυσμένη υποστήριξη σε χρήστες B2B & B2C της πλατφόρμας hh.gr, καθώς και σε λοιπούς χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών που παραδίδονται στο πλαίσιο του έργου SUB 5: «Ανάπτυξη & Εφαρμογή Ψηφιακών Διαδραστικών Υπηρεσιών και Περιεχομένου για τη βελτίωση της εμπειρίας του επισκέπτη σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία, Μνημεία και Ιστορικούς Τόπους με τη χρήση Καινοτόμων Τεχνολογιών και Ανοιχτών Συστημάτων», με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5214489, του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: Help Desk 1ου και 2ου επιπέδου

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

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

Χώρα: Ελλάδα

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 18 Μήνες

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 2 880 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες**Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:**

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που χρηματοδοτείται εν όλω ή εν μέρει 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: Προκήρυξη

Κριτήριο: Έγγραφή σε σχετικό επαγγελματικό μητρώο

Περιγραφή: βλ. άρθρο 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας της Διακήρυξης

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος τζίρος

Περιγραφή: βλ. άρθρο 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια της Διακήρυξης

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένα έργα

Περιγραφή: βλ. άρθρο 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα της Διακήρυξης

Κριτήριο: Πιστοποιητικά από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με πρότυπα διασφάλισης της ποιότητας

Περιγραφή: βλ. άρθρο 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της Διακήρυξης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης**Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης 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: www.promitheus.gov.gr

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων**Όροι υποβολής:**

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: www.promitheus.gov.gr

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ελληνικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 15/12/2025 15:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Προθεσμία μέχρι την οποία η προσφορά πρέπει να παραμείνει σε ισχύ: 12 Μήνες

Όροι της σύμβασης:

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

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

5.1.15. Τεχνικές**Συμφωνία-πλαίσιο:**

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

Ηλεκτρονικός πλειστηριασμός: όχι

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: βλ. άρθρο 3.4 Προδικαστικές

Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία της Διακήρυξης

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

Αριθμός καταχώρισης: ΟΔΑΠ

Ταχυδρομική διεύθυνση: Ελ. Βενιζέλου 57

Πόλη: Αθήνα

Ταχυδρομικός κώδικας: 10564

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

Χώρα: Ελλάδα

Email: info@tap.gr

Τηλέφωνο: +302103722500

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.tap.gr

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): www.tap.gr

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Αριθμός καταχώρισης: 1000.E00961.0001

Ταχυδρομική διεύθυνση: ΘΗΒΩΝ 196-198 (5ος ΟΡΟΦΟΣ)

Πόλη: Αθήνα

Ταχυδρομικός κώδικας: 18233

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Πειραιάς, Νήσοι (EL307)

Χώρα: Ελλάδα

Email: grafeioproedrou@aep-procurement.gr

Τηλέφωνο: +302132141227

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών 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: f17cecf6-9a14-4535-8d3e-69cfe56a9ce5 - 01

Είδος εντύπου: Ανταγωνισμός

Είδος προκήρυξης:

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 03/11/2025 15:22:36 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ελληνικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 733411-2025

Αριθμός τεύχους EE S: 213/2025

Ημερομηνία δημοσίευσης: 05/11/2025