

Ελλάδα – Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου – «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»
OJ S 25/2025 05/02/2025
Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Υπουργείο Υγείας

Email: tender@hraf.gr

Νομική μορφή αγοραστή: Αρχή κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Υγεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»

Περιγραφή: Το εν λόγω έργο αφορά στην αναβάθμιση της πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, στις σχετικές δομές αλλά και υπηρεσίες, καθώς και στην τηλεφωνική και ψηφιακή εξυπηρέτησή τους. Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης που θα αποτελέσει έναν κόμβο συντονισμού, συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας. Μέσω αυτής της πολύπλευρης εξυπηρέτησης, ο πολίτης θα λαμβάνει καθοδήγηση στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας και ταυτόχρονα θα μπορεί να λάβει εξυπηρέτηση από διάφορα κανάλια επικοινωνίας.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 3c82914d-7e00-4df0-8bba-ae82ce2b07ba

Εσωτερικό αναγνωριστικό: ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΥΓΕΙΑΣ

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): 85312300 Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

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

Χώρα: Ελλάδα

Πρόσθετες πληροφορίες: Όπως προβλέπεται στη διακήρυξη

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 28 417 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

5. Παρτίδα**5.1. Παρτίδα: LOT-0001**

Τίτλος: «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»

Περιγραφή: Το εν λόγω έργο αφορά στην αναβάθμιση της πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, στις σχετικές δομές αλλά και υπηρεσίες, καθώς και στην τηλεφωνική και ψηφιακή εξυπηρέτησή τους. Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης που θα αποτελέσει έναν κόμβο συντονισμού, συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας. Μέσω αυτής της πολύπλευρης εξυπηρέτησης, ο πολίτης θα λαμβάνει καθοδήγηση στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας και ταυτόχρονα θα μπορεί να λάβει εξυπηρέτηση από διάφορα κανάλια επικοινωνίας.
Εσωτερικό αναγνωριστικό: ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΟ ΥΓΕΙΑΣ

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 85312300 Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (Kentrikos Tomeas Athinon) (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 12 Μήνες

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 28 417 000,00 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

Πρόσθετες πληροφορίες: Προϋπολογισμός Έργου: 28.417.000,00€, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 35.237.080,00€), ήτοι: - 21.850.000,00 €, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 27.094.000,00 €), - δικαίωμα προαίρεσης ποσού 6.567.000,00€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.promitheus.gov.gr/>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.promitheus.gov.gr/>

ελληνικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 14/03/2025 12:00:00 (UTC+2)

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

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 14/03/2025 15:00:00 (UTC+2)

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:

Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Δεν επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Όπως προβλέπεται στη Διακήρυξη

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: Ενιαία Αρχή Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ)

TED eSender: Publications Office of the European Union

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Υπουργείο Υγείας

Αριθμός καταχώρισης: 1015.0000000000.0001

Ταχυδρομική διεύθυνση: Αριστοτέλους 17

Πόλη: Αθήνα

Ταχυδρομικός κώδικας: 10433

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (Kentrikos Tomeas Athinon) (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

Πρόσωπο επικοινωνίας: Χρύσα Στασινοπούλου

Email: tender@hraf.gr

Τηλέφωνο: 2103274400

Φαξ: 2103274400

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.moh.gov.gr

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Ενιαία Αρχή Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ)

Αριθμός καταχώρισης: 1000.E00961.0001

Ταχυδρομική διεύθυνση: Δώρου 7-9

Πόλη: Αθήνα

Ταχυδρομικός κώδικας: 10432

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (Kentrikos Tomeas Athinon) (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

Πρόσωπο επικοινωνίας: Πρόεδρος ΑΕΠΠ

Email: aepp@aepp-procurement.gr

Τηλέφωνο: 2132141216

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.eaadhsy.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

11. Πληροφορίες προκήρυξης

11.1. Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: c8a8e458-61d8-429d-97d9-be838279f0d8 - 01

Είδος εντύπου: Ανταγωνισμός

Είδος προκήρυξης:

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 04/02/2025 14:05:14 (UTC)

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ελληνικά

11.2. Πληροφορίες δημοσίευσης

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 79311-2025

Αριθμός τεύχους EE S: 25/2025

Ημερομηνία δημοσίευσης: 05/02/2025