



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ



Εθνικός  
Οργανισμός  
Παροχής  
Υπηρεσιών  
Υγείας  
www.eopyy.gov.gr

Αθήνα, 08/05/2026

Αρ. Πρωτ.: ΔΑ5Β/783

**Γενική Δ/ση:** Οικονομικών Υποθέσεων  
**Δ/ση:** Προμηθειών  
**Τμήμα:** Διαγωνιστικών Διαδικασιών  
**Πληροφορίες:** Κ. Μπόσινα  
**Τηλ.:** 210-81.10.951 / 972 / 815 / 965  
**Ταχ. Δ/ση:** Απ. Παύλου 12, 15123 Μαρούσι  
**E-mail:** [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr)

**ΘΕΜΑ:** Παροχή διευκρινήσεων σε ερωτήματα φορέων επί της αριθ. 4/2026 Διακήρυξης του διαγωνισμού με αντικείμενο την «Παροχή υπηρεσιών Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (CALL CENTER AS A SERVICE) για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών» (Αριθ. Διακήρυξης: 4/2026, αριθ. ΕΣΗΔΗΣ: 451053)

Κατόπιν ερωτημάτων οικονομικών φορέων, παρέχονται οι κάτωθι διευκρινήσεις:

Α/Α	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	<p><b>Παρ. 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου:</b> Το έργο θα υποστηρίζεται από έναν (1) Συντονιστή και περιγράφονται οι δεξιότητες για αυτόν τον ρόλο.</p> <p>Ερωτήσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εάν σήμερα δεν διαθέτουμε Συντονιστή που έχει τουλάχιστον 5ετή επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της Υγείας ή/και Κοινωνικής Ασφάλισης, τι προβλέπεται με βάση την διαδικασία του διαγωνισμού;</li> <li>Μπορούμε να υποβάλουμε υπεύθυνη δήλωση που θα αναγραφεί πως εάν κηρυχθούμε Ανάδοχοι του έργου, ο Συντονιστής θα πληροί επακριβώς τα κριτήρια που θέτει ο Οργανισμός σας;</li> </ul>	<p>Το δικαίωμα συμμετοχής, καθώς και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής, κρίνονται αρχικά <b>κατά την υποβολή της προσφοράς</b> μέσω του ΕΕΕΣ. Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ενέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης, στην οποία ο προσφέρων βεβαιώνει ότι διαθέτει ήδη τις απαιτούμενες ικανότητες.</p> <p>Επομένως, τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής, μεταξύ των οποίων είναι και τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου, πρέπει να πληρούνται <b>κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς</b> και η αναφερόμενη εμπειρία του Συντονιστή αποτελεί ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής.</p> <p>Η απόδειξη της εμπειρίας των στελεχών της ομάδας έργου θα γίνει με την υποβολή των αναλυτικών βιογραφικών σημειωμάτων κατά τη φάση υποβολής δικαιολογητικών κατακύρωσης. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση, είναι στη διακριτική ευχέρεια</p>

		της αρμόδιας Επιτροπής Αξιολόγησης του Διαγωνισμού να ζητήσει οποιοδήποτε έγγραφο κρίνει απαραίτητο κατά το στάδιο της αξιολόγησης – βαθμολόγησης της προσφοράς οικονομικού φορέα.
2	<p><b>Παρ. 2.2.6.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου:</b> Το έργο θα υποστηρίζεται από κατ' ελάχιστον δέκα (10) Agents και περιγράφονται οι δεξιότητες για αυτόν τον ρόλο (απολυτήριο λυκείου, έξι μήνες εμπειρίας σε έργα help-desk ή συναφείς υπηρεσίες).</p> <p>Ερώτηση: Λόγω της φύσης του έργου, δεν οφείλουν να έχουν γνώσεις/προϋπηρεσία σε συστήματα/εφαρμογές υποστήριξης CRM, ERPs κ.λπ.;</p>	Σχετικά με τα προσόντα των Agents, ισχύουν τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.6.2 της αριθ. 4/2026 διακήρυξης.
3	<p><b>Παρ. 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών (2.4.2.5):</b> Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών οφείλουμε να προσκομίσουμε σε έντυπη μορφή και σε κλειστούς φάκελους, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής μας προσφοράς.</p> <p>Ερώτηση: Θα καταθέσουμε έναν (1) Φάκελο που θα περιέχει και τους δύο (2) υπό-φακέλους δηλαδή α) Δικαιολογητικά - Τεχνική Προφορά και β) Οικονομική Προσφορά;</p>	<p>Σύμφωνα με την παρ. 2.4.2.5. της διακήρυξης, έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στην αναθέτουσα αρχή, <b>σε έντυπη μορφή και σε κλειστούς φάκελους</b>, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν <b>σε πρωτότυπη μορφή</b>. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι:</p> <p><b>α)</b> η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη,</p> <p><b>β)</b> τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επιστημείωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.</p>
4	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>, Ενότητα «1. Αντικείμενο - Τεχνικές Προδιαγραφές», Σημείο «Αντικείμενο Σύμβασης» (σελ. 60): Αναφέρεται ότι η αρχική εκπαίδευση παρέχεται με ευθύνη του Φορέα.</p> <p>Ερωτήσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υπάρχει εκπαιδευτικό υλικό διαθέσιμο για να εκπαιδευτούν στις ανάγκες του έργου ο Συντονιστής και οι Agents;</li> </ul>	<p>Η εκπαίδευση αφορά στην εκμάθηση των επιχειρησιακών διαδικασιών του ΕΟΠΥΥ και θα πραγματοποιηθεί από τα στελέχη του ΕΟΠΥΥ στους agents με τη μορφή σεμιναρίου, 'on the job training' καθώς επίσης και με το μοντέλο 'train the trainer'. Η εκπαίδευση δε θα ξεπεράσει τις 5 ημέρες.</p> <p>Κατά τη διάρκεια αυτή θα γνωστοποιηθεί και θα χορηγηθεί στον Ανάδοχο όλο το διαθέσιμο υλικό για την υποβοήθηση του έργου της τηλεφωνικής υποστήριξης (FAQs, κ.λπ.), καθώς και ο Υπεύθυνος επικοινωνίας από πλευράς Αναθέτουσας Αρχής.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο τη διάρκεια,</li> <li>ο το περιεχόμενο,</li> <li>ο τον τρόπο υλοποίησης της εκπαίδευσης,</li> <li>ο καθώς και εάν ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει συμπληρωματική εκπαίδευση ή/και επανεκπαιδεύσεις κατά τη διάρκεια της σύμβασης.</li> </ul> </li> <li>• Επιπλέον, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε ποιος είναι υπεύθυνος για: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο τη δημιουργία,</li> <li>ο την επικαιροποίηση και</li> <li>ο τη συντήρηση της γνωσιακής βάσης και των σεναρίων επικοινωνίας.</li> </ul> </li> </ul>	
5	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>, Ενότητα «1. Αντικείμενο - Τεχνικές Προδιαγραφές» (σελ. 61): Αναφέρεται ότι «ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει κατάλληλες εγκαταστάσεις και τεχνικό εξοπλισμό για την εκτέλεση της σύμβασης».</p> <p>Ερωτήσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τι είδους εφαρμογές χρησιμοποιεί ο Οργανισμός σας, στις οποίες θα έχουν πρόσβαση οι Agents μας για να εξυπηρετήσουν τους Χρήστες σας;</li> <li>• Πώς θα συνδεόμαστε με τα συστήματα του Οργανισμού σας για να μπορούμε να υποστηρίξουμε τους Χρήστες σας;</li> <li>• Ποια πληροφοριακά συστήματα του Φορέα θα είναι προσβάσιμα μέσω VPN ή άλλου μηχανισμού ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης από τον Ανάδοχο,</li> <li>• Ποιος ο τρόπος διασύνδεσης του Call Center με τα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο IVR,</li> <li>ο CTI,</li> <li>ο καταγραφής κλήσεων,</li> <li>ο ticketing ή/και CRM συστημάτων,</li> </ul> </li> <li>• Εάν η τηλεφωνική υποδομή (αριθμοδότηση, IVR, καταγραφή κλήσεων κ.λπ.) παρέχεται</li> </ul>	<p>Για τις ανάγκες υλοποίησης της σύμβασης, δεν απαιτείται διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού. Όπου απαιτηθεί, θα δοθεί πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του ΕΟΠΥΥ με τα κατάλληλα δικαιώματα, σύμφωνα με την πολιτική ασφάλειας και τις διαδικασίες του Οργανισμού.</p> <p>Για την παροχή των υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθεί το υφιστάμενο τηλεφωνικό δίκτυο και σύστημα ticketing (ticketing system) του Οργανισμού.</p>

	από τον Ανάδοχο ή από τον Φορέα, καθώς και τις σχετικές τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις πρόσβασης και διασύνδεσης.	
6	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ:</b></p> <p>Ερωτήσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καλούμεθα να καταθέσουμε βιογραφικά σημειώματα για τον Συντονιστή αλλά και για τους Agents; Εάν ναι, αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να αποσπάσουμε Agents από υπάρχοντα έργα, κάτι που ενδέχεται να δημιουργήσει πρόβλημα σε στους υπάρχοντες συνεργάτες μας.</li> <li>• Μήπως καλύτερα να προσκομίσουμε βιογραφικό σημείωμα μόνο του Συντονιστή και επίσης υπεύθυνη δήλωση που θα αναγραφεί πως εάν κηρυχθούμε Ανάδοχοι του έργου, οι Agents μας θα πληρούν τα κριτήρια που θέτει ο Οργανισμός σας;</li> </ul>	<p>Ο προσωρινός ανάδοχος για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, προσκομίζει αποδεικτικά μέσα (δικαιολογητικά κατακύρωσης). Επομένως, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.9.2 της διακήρυξης, η απόδειξη της εμπειρίας των στελεχών της ομάδας έργου θα γίνει με την κατάθεση των αναλυτικών βιογραφικών σημειωμάτων. Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση, είναι στη διακριτική ευχέρεια της αρμόδιας Επιτροπής Αξιολόγησης του Διαγωνισμού να ζητήσει οποιοδήποτε έγγραφο κρίνει απαραίτητο κατά το στάδιο της αξιολόγησης – βαθμολόγησης της προσφοράς οικονομικού φορέα.</p>
7	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>, Ενότητα «1. Αντικείμενο - Τεχνικές Προδιαγραφές», Σημείο «Αντικείμενο Σύμβασης» (σελ. 60):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε εάν υπάρχουν διαθέσιμα ιστορικά επιχειρησιακά στοιχεία του έργου, όπως ενδεικτικά: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο όγκος εισερχόμενων/εξερχόμενων κλήσεων,</li> <li>ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης,</li> <li>οι χρόνοι αναμονής,</li> <li>abandonment rate,</li> <li>ποσοστά first call resolution (FCR),</li> <li>καθώς και εάν τα στοιχεία αυτά δύνανται να διατεθούν στους υποψήφιους οικονομικούς Φορείς.</li> </ul> </li> <li>• Παρακαλούμε επίσης όπως μας διευκρινίσετε τα επιδιωκόμενα επίπεδα SLA του έργου (ενδεικτικά: service level, χρόνοι απόκρισης/αναμονής, abandonment rate, FCR κ.λπ.).</li> </ul>	<p>Ο Μέσος όρος των εισερχόμενων ημερήσιων κλήσεων είναι 400/ημέρα. Ο χρόνος εξυπηρέτησης εξαρτάται από τη φύση της εισερχόμενης κλήσης. Για παράδειγμα, ένα αίτημα για κατ' οίκον αποστολή φαρμάκου ασφαλισμένου, δύναται να διαρκέσει 10 λεπτά ως μεγαλύτερος χρόνος εξυπηρέτησης.</p> <p>Περαιτέρω, βασικός επιχειρησιακός στόχος του έργου είναι η κατά το δυνατόν ελαχιστοποίηση των μη εξυπηρετούμενων/αναπάντητων κλήσεων ("lost calls" ή "abandoned calls"), με σκοπό τη βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση των χρηστών.</p> <p>Τέλος, δεν προκύπτουν από τις απαιτήσεις της διακήρυξης Δείκτες SLA.</p>

<p><b>8</b></p>	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ,</b> Ενότητα «2. Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου - Παραδοτέα — Παραλαβές», Υποενότητα «2.2 Παραδοτέα» (σελ. 62): Αναφέρονται απαιτήσεις για τριμηνιαίες αναφορές υπηρεσιών.</p> <p>Παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• τη μεθοδολογία υπολογισμού και παρακολούθησης των δεικτών απόδοσης (ενδεικτικά: service level, χρόνοι απόκρισης, abandonment rate, FCR),</li> <li>• τις πηγές άντλησης των σχετικών δεδομένων,</li> <li>• καθώς και εάν προβλέπονται πρόσθετες απαιτήσεις reporting πέραν των τριμηνιαίων αναφορών, ως προς: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο τη συχνότητα,</li> <li>ο το περιεχόμενο ή/και</li> <li>ο την τυποποίηση των αναφορών.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ισχύουν τα αναφερόμενα στο Παρ. Ι – Τεχνικές Προδιαγραφές, σελ. 61 της διακήρυξης:</p> <p>«...Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει κατάλληλες εγκαταστάσεις και τεχνικό εξοπλισμό για την εκτέλεση της σύμβασης. Ειδικότερα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο τηλεφωνικό κέντρο (Call Center) υποστηριζόμενο από εφαρμογές με δυνατότητα παρακολούθησης της λειτουργίας του. Ειδικότερα απαιτείται το Call Center: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Να φιλοξενείται σε κατάλληλες εγκαταστάσεις για τη στέγαση και λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (κλιματισμός, αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμός πυρανίχνευσης / πυρασφάλειας)</li> <li>ο Να διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο με επαρκή αριθμό θέσεων εργασίας agents για την κάλυψη των απαιτήσεων της σύμβασης, και κατ' ελάχιστον είκοσι (20) πλήρως εξοπλισμένες θέσεις.</li> <li>ο Να διαθέτει πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης της λειτουργίας (IVR, CTI, διαχείριση &amp; καταγραφή εισερχομένων κλήσεων, παρακολούθηση λειτουργίας και στατιστικών)...» και σελ. 62 για τα Παραδοτέα.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>9</b></p>	<p><b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:</b></p> <p>Παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε εάν προβλέπεται περίοδος μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στον νέο Ανάδοχο.</p> <p>Σε περίπτωση θετικής απάντησης, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου,</li> <li>• εάν προβλέπεται περίοδος παράλληλης λειτουργίας,</li> <li>• καθώς και εάν θα παραδοθεί στον νέο Ανάδοχο σχετική τεκμηρίωση λειτουργίας, όπως ενδεικτικά: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο διαδικασίες λειτουργίας,</li> <li>ο ιστορικά στοιχεία απόδοσης,</li> </ul> </li> </ul>	<p>Εκτιμάται ότι η περίοδος εκπαίδευσης, μετάβασης και μεταφοράς τεχνογνωσίας στον νέο Ανάδοχο θα είναι σύντομη και δεν θα υπερβαίνει τις πέντε (5) ημέρες.</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ SLA reports,</li><li>○ operational manuals,</li><li>○ reporting templates και λοιπό υποστηρικτικό υλικό.</li></ul>	
--	--	--

Ο Προϊστάμενος της Δ/σης  
Προμηθειών

Κωνσταντίνος Νικητάκης

Ακριβές αντίγραφο