



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (Ε.Κ.Κ.Α.) – Ν.Π.Δ.Δ.



Ar.Πρωτ.: 11133
Ημ/νία: 15/10/2025
Digitally signed by KONSTANTINOS
STEFANOPOULOS
Date: 2025.10.15 05:52:20 EEST
ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ Πρωτόκολλο ΕΚΚΑ
Κωνσταντίνος Στεφανόπουλος, Γραμματεία

ΣΧΕΔΙΟ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΗ ΔΙΑΥΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Τμήμα Προμηθειών & Τεχνικής Υποστήριξης
Πληροφορίες Αθ. Θεοδώρου
Ταχ. Δ/ση: Β. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ
Τ.Κ:115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα
Τηλέφωνο:2132039742
e-mail: oikonomiko.theodorou@ekka.org.gr

Αθήνα,

Αρ. Πρωτ.

Προς: SINGULAR LOGIC

e-mail: Integration_Coordination@singularlogic.eu

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΘΕΜΑ: Παροχή υπηρεσιών για τη συντήρηση και υποστήριξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΕΚΚΑ, μηχανογραφικών δικτύων εφαρμογών οικονομικής διαχείρισης, ανθρωπίνου δυναμικού & μισθοδοσίας, για ένα (1) έτος.

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) πρόκειται να προβεί σε πρόσκληση για την υποβολή προσφοράς, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, για την «Παροχή υπηρεσιών για τη συντήρηση και υποστήριξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΕΚΚΑ, μηχανογραφικών δικτύων εφαρμογών οικονομικής διαχείρισης, ανθρωπίνου δυναμικού & μισθοδοσίας, για ένα (1) έτος», σύμφωνα με τα άρθρα 118 & 120 του Ν.4412/2016, (Απόφαση Δ.Σ. 53^η/08-10-2025 ΑΔΑ: 9ΧΓΤ469Η2Α-ΛΦ8 και ΑΔΑΜ: 25REQ017709285) και σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές, οι οποίες επισυνάπτονται στο **Παράρτημα Ι** στην παρούσα πρόσκληση.

Απόφαση δέσμευσης πίστωσης με Αρ. Πρωτ.:11058/14.10.2025, ΑΔΑ: 9Ο9Ρ469Η2Α-Θ33 και ΑΔΑΜ: 25REQ017728285, α/α 564, σε βάρος του ΚΑΕ 043900 του προϋπολογισμού του Ε.Κ.Κ.Α., οικονομικού έτους 2025 και με πρόβλεψη για το οικονομικό έτος 2026.

Προϋπολογισμός δαπάνης 36.828,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Ημερομηνία & τρόπος υποβολής προσφοράς

Παρακαλούμε την υποβολή σχετικής προσφοράς για τα ανωτέρω μέχρι την **Δευτέρα 20 Οκτωβρίου 2025 και ώρα 11.00π.μ.**, μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις childguarantee.chaik@ekka.org.gr και oikonomiko.theodorou@ekka.org.gr, η οποία θα περιέχει τα ακόλουθα αναλυτικά:

Α. «Τεχνική προσφορά» η οποία θα περιέχει τα τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αναλυτικά περιγράφονται στις επισυναπτόμενες τεχνικές προδιαγραφές στο **Παράρτημα Ι**.

Β. «Οικονομική προσφορά» η οποία θα περιέχει την οικονομική προσφορά.

Γ. «Δικαιολογητικά Προσφοράς» τα οποία ζητούνται στην παρούσα πρόσκληση.

Επισυναπτόμενα δικαιολογητικά προσφοράς:

α. Αντίγραφο Μητρώου ΓΕΜΗ.

β. Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο [taxisnet](https://www.taxisnet.gr), από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς της.

γ. Φορολογική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.

δ. Ασφαλιστική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

ε) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας.

Σε περίπτωση μη έγκαιρης έκδοσης του «Ενιαίου Πιστοποιητικού Δικαστικής Φερεγγυότητας» από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, ο Οικονομικός Φορέας θα πρέπει να καταθέσει **Υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο του, ότι δε συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού του σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74 του ν. 4412/2016.**

Θα καταθέσει επίσης και **Υπεύθυνη δήλωση** οπού θα δηλώσει τον **Αριθμό Πρωτοκόλλου της αίτησης του προς το Πρωτοδικείο για την έκδοση του ανωτέρου πιστοποιητικού και τη δέσμευση του, να το καταθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή, έως δυο μέρες από την ημερομηνία έκδοσης του Πιστοποιητικού.**

στ)Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 (Α'75), όπως εκάστοτε ισχύει, ψηφιακά υπογεγραμμένη, με ημερομηνία εντός των τελευταίων 30 ημερών πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, υπογεγραμμένη στην οποία θα δηλώνει ότι: **ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας εγγυάται να εκπληρώσει τις συμβατικές υποχρεώσεις του σε πλήρη συμφωνία με τις τεχνικές προδιαγραφές του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι, της παρούσας πρόσκλησης.**

Τα ως άνω δικαιολογητικά θα υποβάλλονται με την προσφορά.

Δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές.

Η υποβαλλόμενη προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον Οικονομικό Φορέα για διάστημα ενενήντα (90) ημερών, από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφοράς.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται ως «μη κανονική».

Η συνολική διάρκεια ισχύος της σύμβασης θα είναι για ένα (1) έτος, από την ημερομηνία υπογραφής της.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει σε τέσσερις (4) ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις στο τέλος κάθε τριμήνου, με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Τιμολόγιο του Αναδόχου.
2. Πρωτόκολλο παραλαβής από την αρμόδια ΕΠΠΕ.
3. Πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας από τους φορείς στους οποίους υποχρεούται ο ανάδοχος να καταβάλλει εισφορές, που να βεβαιώνει ότι δεν εκκρεμεί σε βάρος του οφειλή.

Τα τιμολόγια θα εκδοθούν «επί πιστώσει»

Η εξόφληση του κάθε τιμολογίου θα γίνει μετά την παραλαβή από την αρμόδια Ε.Π.Π.Ε.

Στο καθαρό ποσό των τιμολογίων θα γίνουν οι νόμιμες κρατήσεις.

Επισημαίνεται ότι τυχόν αύξηση του Φ.Π.Α. ή αύξηση ή επιβολή κρατήσεων βαρύνει τον Ανάδοχο, ενώ τυχόν μείωση αυτών λειτουργεί σε όφελος της Αναθέτουσας, μειούμενου αναλόγως του συμβατικού τιμήματος.

Για περισσότερες πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στα αναγραφόμενα τηλέφωνα ή email όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 09:00 έως 14:00.

Η Πρόεδρος

Βασιλική Μαρκετάκη

Τεχνικές Προδιαγραφές για την Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Μηχανογραφικών Δικτυακών εφαρμογών Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπίνου Δυναμικού και Μισθοδοσίας

1. Υπηρεσίες προληπτικής και κατασταλακτικής Συντήρησης

Η προληπτική και η κατασταλακτική συντήρηση έχουν σκοπό τη διατήρηση της διαθεσιμότητας όλου του προσφερόμενου εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος και εφαρμογών.

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης θα καλύπτουν :

- Τον εντοπισμό αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών του Εξοπλισμού του λογισμικού Συστήματος και λογισμικού Εφαρμογών (bugs) και την αποκατάσταση τους κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός του οριζόμενου χρόνου, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 218 του Ν.4412/2016 εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική λύση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες. Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο κεντρικός εξοπλισμός είτε επί τόπου είτε με απομακρυσμένη σύνδεση εφόσον αυτό είναι εφικτό. Και στις δυο περιπτώσεις δεν θα παρακωλύεται η ομαλή λειτουργία του έργου.
- Την παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση που νέα έκδοση λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα Αρχή. Η χρέωση ή μη της επέμβασης εξαρτάται από το εύρος αυτής, κατόπιν αιτιολογημένης έκθεσης του αναδόχου και αποδοχής αυτής από την αναθέτουσα αρχή. Η χρέωση της επέμβασης θα γίνεται με την αφαίρεση ωρών υποστήριξης συστήματος (της κάτωθι παραγράφου υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης).
- Παραγωγή και δωρεάν διάθεση, νέων εκδόσεων κάθε φορά που θα υπάρξει λόγος προσαρμογής στο θεσμικό πλαίσιο και της κείμενης νομοθεσίας το οποίο διέπει τη λειτουργία των εφαρμογών
- Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
- Την παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.
- Την εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
- Την παράδοση τριμηνιαίων αναφορών με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του στις απαιτήσεις του επιπέδου εγγυημένων υπηρεσιών.
- Την ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για όλες τις βλάβες και τις εργασίες που χρειάστηκε να γίνουν είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα.
- Ο εξοπλισμός(μη αναλώσιμος) , ο οποίος αντικαθίσταται, θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών, ίδιας ή ανώτερης αξίας. Το κόστος προμήθειας αντικατάστασης παραμετροποίησης και θέσεις του σε λειτουργία θα επιβαρύνει τον Ανάδοχο.

Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης, που θα πραγματοποιούνται είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα, συνίστανται σε :

- Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας των μονάδων συστήματος.
- Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών, συμπεριλαμβανομένων και ειδών δικτυακού εξοπλισμού.
- Έλεγχος ταχύτητας επικοινωνίας.
- Έλεγχος και tuning λογισμικού συστήματος.
- Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων
- Έλεγχο για την ανάγκη εγκατάστασης νέων εκδόσεων (Versions, Releases, patches κλπ.) μετά από συνεννόηση και με την άδεια της Αναθέτουσας Αρχής.
- Έλεγχο εγκυρότητας αντιγράφου ασφαλείας.
- Σε κάθε περίπτωση βλάβης ο Ανάδοχος οφείλει να επαναφέρει τα δεδομένα της βάσης στο τελευταίο σημείο πριν από την βλάβη.

Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται δύο (2) φορές το έτος. Θα πραγματοποιείται είτε επιτόπιος είτε απομακρυσμένος έλεγχος των συστημάτων με τα διαγνωστικά των κατασκευαστών για την πρόβλεψη πιθανών μελλοντικών βλαβών. Στο τέλος της προληπτικής συντήρησης θα συντάσσεται αναφορά για την κατάσταση του συστήματος τις επεμβάσεις που έγιναν, τα πιθανά μελλοντικά προβλήματα (π.χ. απόδοση συστήματος, σχόλια εάν οι διαδικασίες φροντίδας του εξοπλισμού ακολουθούνται κλπ).

2. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης θα καλύπτουν :

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk. Επειδή οι υπηρεσίες Helpdesk θεωρούνται σημαντικές πρέπει να παρέχονται από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου ή απομακρυσμένα.
- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες της Αναθέτουσας Αρχής και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του Έργου.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

3. Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών

1. Άμεση Βοήθεια (HELPDESK): Άμεση Βοήθεια πρώτου επιπέδου για εξουσιοδοτημένο χρήστη μέσω τηλεφώνου, για την επίλυση θεμάτων που άπτονται σε επιχειρησιακά ζητήματα και στη ροή των εργασιών του τελικού χρήστη.

2. Επιστημονική και τεχνική υποστήριξη. Υποστήριξη στους χώρους των Κ.Υ της Αναθέτουσας Αρχής ως εξής:

- Επί τόπου παρουσία ή απομακρυσμένη επέμβαση τεχνικών του Αναδόχου για την υποστήριξη των τελικών χρηστών των εφαρμογών. Ο Ανάδοχος θα παρέχει, ως **500** ώρες υποστήριξης των χρηστών. Μετά την εξάντληση των **500** ωρών και κατόπιν συμφωνίας των μερών, η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, θα παρέχεται με τίμημα **35 €** χωρίς ΦΠΑ / ώρα.

ΤΜΗΜΑ /ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΩΡΕΣ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
Κατάρτισης & Εκτέλεσης Προϋπολογισμού	60	Μηχανογραφική υποστήριξη για την επίλυση/διόρθωση κάποιων σφαλμάτων και στον έλεγχο στοιχείων σε επίπεδο λειτουργίας που δεν είναι προσβάσιμο στους χρήστες.
Μισθοδοσίας	170	Μηχανογραφική υποστήριξη για παραμετροποιήσεις, αλλαγές στο σύστημα, υποβολή και έλεγχος Α.Π.Δ., αρχείο φόρου μισθωτών, επίλυση αποριών σχετικά με ασφαλιστικά και εργατικά, σύνδεση νέων υπαλλήλων «μονίμων και ΙΔΟΧ με ειδικές συμβάσεις», καταχωρίσεις ασφαλιστικών πακέτων, συμμόρφωση με αποφάσεις Δ.Σ. Ε.Κ.Κ.Α., Δ/σης Διοικητικού, Εποπτεύων Φορέων καθώς και σχετικής νομοθεσίας κ.λ.π.
Προσωπικού	42	Μηχανογραφική υποστήριξη σε περιπτώσεις δυσχέρειας καταχώρησης αδειών και άλλων εργασιών του Προσωπικού.
Προμηθειών & Τεχνικής Υποστήριξης	60	Μηχανογραφική υποστήριξη για την επίλυση/διόρθωση κάποιων σφαλμάτων και στον έλεγχο στοιχείων σε επίπεδο λειτουργίας που δεν είναι προσβάσιμο στους χρήστες.
Έρευνας, Ανάπτυξης & Εκπαίδευσης / ΕΚΚΑ	72	Καταχώρηση ειδών και απογραφή ποσότητας αξίας, παραμετροποίηση γενικής λογιστικής , on the job training χειριστών και έλεγχοι ορθότητας των καταχωρήσεων
Ξενώνες Αττικής	72	Καταχώρηση ειδών και απογραφή ποσότητας αξίας, παραμετροποίηση γενικής λογιστικής , on the job training χειριστών και έλεγχοι ορθότητας των καταχωρήσεων
Δ/νση Θεσσαλονίκης	24	Καταχώρηση ειδών και απογραφή ποσότητας αξίας, παραμετροποίηση γενικής λογιστικής , on the job training χειριστών και έλεγχοι ορθότητας των καταχωρήσεων
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ	500	

Παραδοτέα:

- Παράδοση τριμηνιαίων αναφορών με τις αιτούμενες υπηρεσίες που παρασχέθηκαν με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης
- Αναλυτική τεχνική περιγραφή των υπηρεσιών προληπτικής και κατασταλτικής Συντήρησης που επιτελέστηκαν .
- Αποτελέσματα προληπτικής συντήρησης που θα πραγματοποιούνται δύο (2) φορές το έτος.