



Αρ. Πρωτ.: 905

Αθήνα, 03.02.2026

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τμήμα: Προμηθειών & Τεχνικής Υποστήριξης

Ταχ.Δ/ση: Β. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ Τ.Κ:115 21

Πληροφορίες: Μ. Κορολή

Τηλέφωνο: 2132039783

e-mail: promith.koroli@ekka.org.gr

ΠΡΟΣ: ALPHA ΩΜΕΓΑ ZED ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Πρόσκλησης Υποβολής Προσφοράς

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση Υποβολής προσφοράς για την απευθείας ανάθεση για την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.» ύψους 24.800,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (20.000,00 € + 4.800,00 € Φ.Π.Α.), για ένα έτος, σε βάρος του ΑΛΕ 2420989, δαπάνη ο.ε. 2026 και 2027». CPV 32543000-1

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις των αρ. 118 & 120 του Ν. 4412/2016.
2. Τον Ν. 4270/14 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 143Α/2014).

3. Το Π. Δ. 64/2022 (ΦΕΚ 168/τ.Α' /08-09-2022) Οργανισμός Ε.Κ.Κ.Α.
4. Το Π.Δ 77/2023 (ΦΕΚ 130 Α/27-6-2023), Σύσταση Υπουργείου, Υ.ΚΟΙ.Σ.Ο
5. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/Α/05-08-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες» .
6. Την 1η/08-01-2026 Συνεδρία του Δ.Σ./Ε.Κ.Κ.Α., ΑΔΑ 91ΙΥ469Η2Α-08Ρ, ΑΔΑΜ 26REQ018364593, με την οποία εγκρίνονται: α) η σκοπιμότητα δαπάνης και οι τεχνικές προδιαγραφές για την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.», για ένα (1) έτος, ύψους 24.800,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (20.000,00 € + 4.800,00 € Φ.Π.Α.), σε βάρος του ΑΛΕ 2420989, δαπάνη ο. έ. 2026 και 2027, β) η απευθείας ανάθεση σύμφωνα με τα άρθρα 118 & 120 του 4412/16, στην εταιρεία «ΑΛΦΑ ΩΜΕΓΑ ΖΕΔ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» γ) η πολυετής υποχρέωση για τα έτη 2026-2027, (ΕΣ 3).
7. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 773/29-01-2026 (ΑΔΑ: 90ΕΝ469Η2Α-Ρ9Β, ΑΔΑΜ 26REQ018402660) Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με την οποία εγκρίθηκε η δέσμευση πίστωσης ύψους 22.800,00€ (συμπ. ΦΠΑ 24%) για το οικ. έ. 2026 σε βάρος του ΑΛΕ: 2420989, η πρόβλεψη σε βάρος του ΑΛΕ2420989: 2.000,00€ για το ο. έ. 2027, για την υπηρεσία «Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.»

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) με Α.Φ.Μ. 999723430, ΔΟΥ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, πρόκειται να προβεί σε απευθείας ανάθεση (σύμφωνα με τα αρ. 118 & 120 του ν.4412/16), για την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.», για ένα (1) έτος, σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας.

Προϋπολογισμός Δαπάνης 24.800,00€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (Αναλυτικά: 20.000,00€ + 4.800,00€ = 24.800,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%).

Κριτήριο ανάθεσης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).

Ημερομηνία & τρόπος υποβολής προσφοράς

Το Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Ε.Κ.Κ.Α.), σας προσκαλεί να υποβάλετε Οικονομική προσφορά και δικαιολογητικά, για την ανωτέρω

παροχή υπηρεσιών μέχρι την Δευτέρα 9 Φεβρουαρίου 2026 και ώρα 13.00μ.μ, στην Κεντρική Υπηρεσία του Ε.Κ.Κ.Α. (Δ/νση: Βασ. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ, Τ.Κ.: 115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα), Ισόγειο, Γραφείο Γραμματείας – Πρωτόκολλο, σε κλειστό ενιαίο φάκελο και με την ένδειξη «ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΜΕ ΑΡ. ΠΡΩΤ.: ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ».

Αντικείμενο της Σύμβασης

Το αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.», για ένα (1) έτος, σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας.

Παραδοτέα

- Α. Δύο εξαμηνιαίες εκθέσεις για τις ενέργειες που έγιναν και αφορούν στην Προληπτική – Διορθωτική - Τεχνική συντήρηση εξοπλισμού – λογισμικού, του Πληροφοριακού Συστήματος με αντίστοιχη τεκμηρίωση.
- Β. Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης της συντηρούμενης εφαρμογής.
- Γ. Παράδοση επικαιροποιημένου πηγαίου κώδικα σε περίπτωση αλλαγής.

Αξιολόγηση - Επιλογή

Η αξιολόγηση της προσφοράς θα πραγματοποιηθεί από την αρμόδια Επιτροπή του ΕΚΚΑ.

Η απόφαση της ανάθεσης και το πρακτικό αξιολόγησης της προσφοράς κοινοποιείται στον οικονομικό φορέα.

Η προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές όπως αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, καθώς επίσης και τα λοιπά έγγραφα που περιγράφονται και σχετίζονται με την καταλληλότητα του οικονομικού φορέα.

Επίσης με την υποβολή της προσφοράς σας να μας προσκομίζετε τα κάτωθι δικαιολογητικά:

1. Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας

Σε περίπτωση μη έγκαιρης έκδοσης του «Ενιαίου Πιστοποιητικού» από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να καταθέσει: α) Υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της, ότι δε συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού του σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74 του ν. 4412/2016.

Καθώς επίσης και β) Υπεύθυνη δήλωση όπου θα δηλώσει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου της αίτησης του προς το Πρωτοδικείο, για την έκδοση του ανωτέρου πιστοποιητικού και τη δέσμευσή του, να το καταθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή, έως δυο μέρες από την ημερομηνία έκδοση του Πιστοποιητικού.

2. Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

3. Φορολογική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτή χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

4. Ασφαλιστική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτή χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

5. Αντίγραφο μητρώου ΓΕΜΗ.

6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

7. Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου, εφόσον αυτή προκύπτει από πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής (πχ γενικό πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ), αρκεί η υποβολή αυτού, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης σύστασης και μεταβολών (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη

δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

Σε κάθε περίπτωση, πριν την υπογραφή της σύμβασης πρέπει να βρίσκονται σε ισχύ όλα τα ανωτέρω δικαιολογητικά, διαφορετικά θα πρέπει να προσκομιστούν όσα από αυτά έχουν λήξει.

Τεχνική Προσφορά

Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α' 75), όπως εκάστοτε ισχύει, ψηφιακά υπογεγραμμένη ή μέσω gov. gr, με ημερομηνία εντός των τελευταίων 30 ημερών πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών στην οποία να δηλώνεται ότι: α) ο Ανάδοχος θα πραγματοποιήσει όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παρούσα «Πρόσκληση υποβολής προσφοράς» του Ε.Κ.Κ.Α. και θα τηρήσει στο ακέραιο όλους τους συμβατικούς όρους, β) συνέταξε την προσφορά του σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και τις τεχνικές Προδιαγραφές του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι, των οποίων έλαβε γνώση και τους οποίους αποδέχεται ανεπιφύλακτα και ότι τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά του είναι ακριβή γ) αποδέχεται ως χρόνο ισχύος της προσφοράς του διάστημα τουλάχιστον 90 ημερολογιακές ημέρες από την επομένη της ημέρας καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών.

Για τις ανάγκες της αξιολόγησης υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθούν συμπληρωματικές διευκρινήσεις και πρόσθετα τεχνικά στοιχεία.

Δεν γίνονται αποδεκτές εναλλακτικές προσφορές.

Οικονομική Προσφορά

Η Οικονομική Προσφορά υποβάλλεται σύμφωνα με το έντυπο της «Οικονομικής Προσφοράς» στο Παράρτημα ΙΙ.

Κριτήριο ανάθεσης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).

Ο χρόνος ισχύος των προσφορών ανέρχεται κατ' ελάχιστο σε διάστημα ενενήντα (90) ημερών, από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολή προσφοράς.

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

Διάρκεια Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα (1) έτη από την υπογραφή της.

Εγγύηση καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ή του τμήματος της σύμβασης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. αα' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο λήξης, για διάστημα ενενήντα (90) ημερών.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Πληρωμή – Δικαιολογητικά

Η αμοιβή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σε δύο (2) ισόποσες εξαμηνιαίες δόσεις, έπειτα από την παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια ΕΠΠΕ, 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 την αρμόδια επιτροπή που διενεργεί τον έλεγχο.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο του Αναδόχου.

Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης Ε.Κ.Κ.Α.: 1034.E00561.0001

2. Πρωτόκολλο παραλαβής από την αρμόδια ΕΠΠΕ.

3. Πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας από τους φορείς στους οποίους υποχρεούται ο ανάδοχος να καταβάλει εισφορές, που να βεβαιώνει ότι δεν εκκρεμεί σε βάρος του οφειλή.

Το τιμολόγιο θα εκδοθεί «επί πιστώσει» και στο καθαρό ποσό του θα γίνουν οι νόμιμες κρατήσεις.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Προσφορές που ζητούν απαλλαγή τους από τις παραπάνω επιβαρύνσεις, δεν γίνονται δεκτές.

Η Πρόεδρος Ε.Κ.Κ.Α.

Δρ. Άρτεμις Αναγνώστου-Δεδούλη

Παράρτημα Ι

Τεχνικές Προδιαγραφές για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.»

Υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης:

Η Συντήρηση του εξοπλισμού περιλαμβάνει την αποκατάσταση βλαβών των προβληματικών μερών του εξοπλισμού στους χώρους που έχουν εγκατασταθεί.

Η Συντήρηση του λογισμικού περιλαμβάνει την αποκατάσταση βλαβών και διάθεση εκδόσεων συντήρησης (updates–patches), συμπεριλαμβανομένων των διορθωτικών ενημερώσεων patches) και / ή βελτιώσεων και διορθώσεων (bug fixing) καθώς και των ενημερώσεων ασφαλείας (security updates).

Κατά τη διάρκεια της συντήρησης, οι παραπάνω υπηρεσίες συντήρησης εξοπλισμού και λογισμικού, πρέπει να εκτελούνται από μηχανικούς του Αναδόχου.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης, σύμφωνα με τους εξής όρους:

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk ή φυσικής παρουσίας όταν είναι απαραίτητο.
- Ύπαρξη πλήρως οργανωμένου βλαβοληπτικού κέντρου της ανάδοχου εταιρίας με εξειδικευμένο λογισμικό καταγραφής & παρακολούθησης αναγγελιών και αποκατάστασης βλαβών, προσβάσιμου μέσω τηλεφώνου, email και διαδικτυακής διεπαφής, του οποίου τα στοιχεία επικοινωνίας θα γνωστοποιηθούν στην ΕΠΠΕ με την έναρξη της Σύμβασης Συντήρησης.
- Δυνατότητα λήψης ειδοποίησης βλάβης από τους χρήστες των τηλεφωνικών γραμμών σε βάση 24/7/365 ημέρες το χρόνο. Απόκριση από πιστοποιημένο τεχνικό του βλαβοληπτικού εντός δύο ωρών από τη στιγμή της αναγγελίας βλάβης.
- Α) Προσωρινή αποκατάσταση βλαβών στο υλικό - εξοπλισμό με επισκευή ή αντικατάσταση του προβληματικού τμήματος του υλικού - εξοπλισμού μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες ώρες για εξοπλισμό υψηλής σημασίας (VoIP Server, Server, Firewall (UTM)) από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης και πλήρης αποκατάσταση σε (1) εβδομάδα.
- Β) Προσωρινή αποκατάσταση βλαβών στο υλικό - εξοπλισμό με επισκευή ή αντικατάσταση του προβληματικού τμήματος του υλικού - εξοπλισμού μέσα σε εβδομήνταδυο (72) ώρες για εξοπλισμό (Μονάδα αδιάλειπτης ενέργειας (UPS), σύστημα αποθήκευσης (NAS), Τηλεφωνικές Συσκευές VoIP) από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης και πλήρης αποκατάσταση σε (1) εβδομάδα.

Στο χρόνο αποκατάστασης συμπεριλαμβάνεται και ο χρόνος εντοπισμού της βλάβης.

- Αποκατάσταση σφαλμάτων (bug) στο λογισμικό:

Προσωρινή αποκατάσταση μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες από την αναγγελία βλάβης για και πλήρης αποκατάσταση με κατάλληλη διορθωτική έκδοση (patch /fix) σε (1) εβδομάδα

Στο χρόνο αποκατάστασης συμπεριλαμβάνεται και ο χρόνος εντοπισμού της βλάβης.

Προληπτική συντήρηση

Αποσκοπεί στην πρόληψη προβλημάτων λειτουργίας εξοπλισμού και στη βελτίωση των εφαρμογών λογισμικού, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή λειτουργία του συστήματος, ως εξής:

1. Εξαμηνιαίο έλεγχο καλής λειτουργίας εξοπλισμού του έργου των εφαρμογών λογισμικού της βάσης δεδομένων
2. Αλλαγές - νέες εκδόσεις στο λογισμικό με σκοπό να αποφευχθούν τυχόν μελλοντικά προβλήματα ή δυσλειτουργίες και την τεχνική βελτίωσή του.
3. Παρακολούθηση επάρκειας χωρητικότητας αποθηκευτικών μέσων που χρησιμοποιεί η εφαρμογή.
4. Παρακολούθηση της τήρησης Πολιτικής Αντιγράφων Ασφαλείας (Βάσης και Δεδομένων)
 - Έλεγχος ολοκλήρωσης της παραγωγής των αντιγράφων ασφαλείας
 - Δοκιμή ανάκτησης δεδομένων από αντίγραφο ασφαλείας (Backup)
6. Καταγραφή συμβάντων συστημάτων
7. Παρακολούθηση και ενημέρωση πιστοποιητικού SSL
8. Παρακολούθηση και εφαρμογή αποτροπής κακόβουλου λογισμικού
9. Αναβάθμιση όλων των εκδόσεων εφαρμογών και λειτουργικών συστημάτων που δεν υποστηρίζονται πλέον από τον κατασκευαστή.

Διορθωτική συντήρηση

Αποσκοπεί στην αποκατάσταση βλαβών - Σφαλμάτων υλικού-εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος και λογισμικού εφαρμογών, οι οποίες παρουσιάστηκαν κατά τη λειτουργία του συστήματος και παρεμποδίζουν μερικώς ή και συνολικά την ορθή λειτουργία του συστήματος.

Η συντήρηση του λογισμικού θα πρέπει να περιλαμβάνει τη δωρεάν αποκατάσταση βλαβών και διάθεση εκδόσεων συντήρησης (updates-patches), συμπεριλαμβανομένων των διορθωτικών ενημερώσεων (patches) και / ή βελτιώσεων και διορθώσεων (bug fixing) καθώς και των ενημερώσεων ασφαλείας (security updates) ως εξής:

- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση

- Προμήθεια, εγκατάσταση και έλεγχος ορθής λειτουργίας διορθωτικών ενημερώσεων (patches) και / ή βελτιώσεων και διορθώσεων (bug fixing) του λογισμικού συστήματος & εφαρμογών
- Εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας (security updates) του λογισμικού συστήματος & εφαρμογών
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λ.π., με τις νεότερες εκδόσεις
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού
- Ανανέωση Αδειών Χρήσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού.
- Ανανέωση Πιστοποιητικού Ασφαλούς Πρόσβασης HTTPS/SSL
- Επαναφορά βάσης και δεδομένων που καταστράφηκαν για οποιαδήποτε λόγο.

Τεχνική υποστήριξη

Ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στον εξοπλισμό στις εφαρμογές λογισμικού και αποσκοπεί στην αδιάλειπτη υποστήριξη της λειτουργίας αυτών

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εκτελεί ή να συνδράμει στην διεκπεραίωση των παρακάτω ενεργειών όταν ζητείται από τον φορέα.

- Ένταξη/Απένταξη συσκευών/χρηστών από το σύστημα
- Διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου σε επίπεδο trunks/groups/dialing plans
- Μεταβολές στο IVR του τηλεφωνικού κέντρου
- Μεταβολές στην τροποποίηση των παραμέτρων του τηλεφωνικού κέντρου για την εξυπηρέτηση νέων αναγκών/απαιτήσεων

Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Συντήρησης σε πραγματικές επιχειρησιακές συνθήκες.

Παραδοτέο

Α. Δύο εξαμηνιαίες εκθέσεις για τις ενέργειες που έγιναν και αφορούν στην Προληπτική – Διορθωτική - Τεχνική συντήρηση εξοπλισμού – λογισμικού, του Πληροφοριακού Συστήματος με αντίστοιχη τεκμηρίωση.

Β. Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης της συντηρούμενης εφαρμογής.

Γ. Παράδοση επικαιροποιημένου πηγαίου κώδικα σε περίπτωση αλλαγής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

► Ενδεικτικός προϋπολογισμός : 24.800,00 ευρώ με Φ.Π.Α. 24%

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΑΞΙΑ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)
Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του έργου «Προμήθεια & εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου & νέας web εφαρμογής για τη διαχείριση-καταγραφή τηλεφωνικών κλήσεων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους του Ε.Κ.Κ.Α.» (1 έτος).	
ΦΠΑ (24%)	€
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ	€

Η ισχύς της προσφοράς θα είναι για 90 ημέρες με έναρξη την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας κατάθεσης προσφοράς.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΣΦΡΑΓΙΔΑ -

ΥΠΟΓΡΑΦΗ