

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Πληροφορίες: Κολοβού Χριστίνα
Τηλέφωνο: 210-9282157
Φαξ: 210-9248942
E-mail: matsouka@idika.gr

Αθήνα, 9/6/2011

Αρ. Πρ.: 6948



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΤΟ
ΠΛΑΙΣΙΟ Α΄ ΦΑΣΗΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ
ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ
ΕΠΙΣΠΕΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP DESK) ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ
ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ**

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Χ.Τ. CPV: 79510000-2	ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (Α΄ ΦΑΣΗ)	
	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	: 27/6/2011
	Η Μ Ε Ρ Α	: Δευτέρα
	Ω Ρ Α	: 12:00

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΗΣ :

600.000,00 € πλέον Φ.Π.Α

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:

ΓΡΑΦΕΙΑ Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Λαγουμιτζή 40 & Λεωφ. Συγγρού-
όροφος-Α Θ Η Ν Α

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση στην επίσημη εφημερίδα της Ε.Ε.Κ. 9-6.-2011
Ναι	Ημερομηνία δημοσίευσης στον Ημερήσιο Τύπο 10-6-2011
	Ημερομηνία δημοσίευσης στο τεύχος διακηρύξεων Δημοσίων συμβάσεων της εφημερίδας της κυβέρνησης 10-6-2011

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

« Διεθνούς Διαγωνισμού με κλειστή επισπευσμένη διαδικασία και με κριτήριο αξιολόγησης τη χαμηλότερη τιμή για την ανάδειξη Αναδόχου για την ανάληψη του έργου υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. »

Εχοντας υπόψη :

1. Την υπ. αρ. **439** απόφαση του Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ που ελήφθη στη συνεδρίαση με αρ. **58/04.04.2011** με την οποία εγκρίθηκε η υλοποίηση του έργου και επελέγη η διαδικασία του διαγωνισμού.
2. Την υπ' αριθμ. πρωτ. **Φ.1/5/11363/1908/10.3.2011** απόφαση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης/Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης με θέμα «Εγκριση του έργου υποστήριξης των χρηστών (help desk) της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.»
3. Τις ανάγκες της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Με την παρούσα πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (εφεξής καλούμενη « η Πρόσκληση»), η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**» προτίθεται να προβεί στην επιλογή Αναδόχου για το Έργο «**Παροχή υπηρεσιών Υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης** » μέσω κλειστής επισπευσμένης διαδικασίας με ελάχιστο αριθμό υποψηφίων πέντε (5) και μέγιστο αριθμό επτά (7) σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 και του άρθρου 10 του Κανονισμού Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (ΦΕΚ 1990/Β/23.12.2010) καθώς και του άρθρου 22 του Π.δ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005» και ισχύει και με κριτήριο ανάθεσης την χαμηλότερη τιμή.

Ειδικότερα οι βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα προκύψει από την παρούσα διαδικασία εστιάζονται στα εξής:

- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής (how to).
- Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε (ad hoc) ή με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων
- Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται).
- Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις/προσθήκες/τροποποιήσεις στην εφαρμογή.
- Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του έργου ΗΚΕΣ, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (αξιοποιώντας το σχετικό διαδικτυακό εργαλείο e-ticket της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.).



Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το ως άνω έργο είναι να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για τη συλλογή και διαχείριση των στοιχείων πληροφορίας που θα δημιουργηθούν από τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσω των εισερχομένων αιτημάτων τόσο από το call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax & ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όλα τα παραπάνω ο Ανάδοχος θα πρέπει να τα εξασφαλίσει με ίδιους πόρους και προσωπικό μέσα στα πλαίσια της προϋπολογισθείσας δαπάνης. Ο χρόνος υλοποίησης του έργου ορίζεται σε δέκα (10) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

ΤΟΠΟΣ- ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (Α΄ ΦΑΣΗ)

ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΑ	ΩΡΑ
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. Λαγουμιτζή 40 & Λεωφ. Συγγρού 3 ^{ος} όροφος	27/6/2011	Δευτέρα	12:00

Η διαδικασία ανάθεσης του παρόντος Έργου διενεργείται σε δύο Φάσεις .Στην παρούσα Α΄ Φάση – Προεπιλογή υποψηφίων θα επιλεχθούν τουλάχιστον πέντε (5) υποψήφιοι (εφόσον εκδηλώσει ενδιαφέρον ικανός αριθμός υποψηφίων), οι οποίοι θα συμμετάσχουν στη Β΄ Φάση της διαδικασίας. Οι υποψήφιοι που θα προεπιλεγούν για συμμετοχή στην Β΄ Φάση δεν θα υπερβαίνουν τους επτά (7) Στη Β΄ Φάση θα δοθεί στους υποψήφιους που θα προεπιλεγούν τεύχος Διακήρυξης μέσω του οποίου θα ζητείται από αυτούς να υποβάλουν:

Α΄ Τεχνική Προσφορά στην οποία θα περιγράφεται η λύση που προτείνουν η οποία θα πρέπει υποχρεωτικά και επί ποινή απορρίψεως να καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών του έργου και των επί μέρους ζητούμενων προϊόντων και υπηρεσιών που θα παρασχεθούν στο πλαίσιο αυτού.

Β΄ Οικονομική προσφορά

Η Α΄ φάση του διαγωνισμού θα διενεργηθεί κατόπιν παρέλευσης **δέκα πέντε (15)** ημερολογιακών ημερών κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 10 του Κανονισμού Προμηθειών της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. σε συνδυασμό με το **άρθρο 32 παρ. 8 του ΠΔ.60/2007** από την ημερομηνία αποστολής της παρούσας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην υπηρεσία **Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων**.

Η σύντμηση των προθεσμιών της διαγωνιστικής διαδικασίας είναι επιβεβλημένη λόγω των υποχρεώσεων που έχει αναλάβει να υλοποιήσει το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για την έγκαιρη εφαρμογή του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης όπως προκύπτει από το Μνημόνιο που έχει υπογραφεί μέσα στο οποίο προβλέπεται ότι την 1^η Μαΐου 2011 θα πρέπει να ενταχθούν στο σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης τα Ταμεία ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΠΑΔ κλπ.

Οι προτάσεις προεπιλογής θα πρέπει να κατατεθούν μέχρι την **27^η/6/2011 και ώρα 12:00**

Οι **προτάσεις προεπιλογής** που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται από την Η.Δ.Κ.Α. Α.Ε. που διενεργεί το διαγωνισμό.



Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος .

Εφ' όσον από τους ενδιαφερόμενους προμηθευτές ζητηθούν εντός τριών (3) ημερών από της δημοσιεύσεως της παρούσας συμπληρωματικές πληροφορίες, σχετικές με τα έγγραφα του διαγωνισμού, αυτές παρέχονται το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες, πριν από την ημερομηνία που έχει ορισθεί για την υποβολή των αιτήσεων συμμετοχής. Αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται εκτός της ανωτέρω προθεσμίας δεν εξετάζονται.

Τα έξοδα δημοσιεύσεως στον Ελληνικό Τύπο βαρύνουν την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ της ΗΔΙΚΑ ΑΕ

ΒΛΑΣΙΟΣ ΣΦΥΡΟΕΡΑΣ



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΑΡΘΡΟ 1: - ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΑΡΘΡΟ 2. - ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ –ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΡΘΡΟ 3 – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΑΡΘΡΟ 4 – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΑΡΘΡΟ 5 – ΑΜΟΙΒΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΑΡΘΡΟ 6. – ΤΡΟΠΟΣ ΛΗΨΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 7 – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΑΡΘΡΟ 8.– ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

ΑΡΘΡΟ 9. – ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 10. – ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ11.– ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ -ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΕΠΑΡΚΕΙΑ- ΤΕΧΝΙΚΗ /ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

ΑΡΘΡΟ 12. – ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 13. – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΑΡΘΡΟ 14. – ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

ΑΡΘΡΟ 15. – ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 16. – ΕΛΕΓΧΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 17. – ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ 18. – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΕΠΙΛΕΓΕΝΤΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ

ΑΡΘΡΟ 19. – ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 20. – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 21. – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 22. – ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τίτλος έργου:	«Υποστήριξη χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.»
Αναθέτουσα Αρχή:	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α ΑΕ)
Είδος διαδικασίας:	Διεθνής Διαγωνισμός με Κλειστή Επισπευσμένη διαδικασία με κριτήριο ανάθεσης τη χαμηλότερη τιμή
Τόπος εκτέλεσης του έργου	Στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου
Χρόνος υλοποίησης του έργου-διάρκεια	Δέκα (10) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
Επίσημη γλώσσα του διαγωνισμού	Επίσημη γλώσσα του διαγωνισμού είναι η ελληνική. Όλα τα δικαιολογητικά, οι αιτήσεις Συμμετοχής και οι προτάσεις των υποψηφίων θα είναι στην ελληνική γλώσσα ή θα προσκομίζεται επίσημη μετάφραση τους στην ελληνική.
Ημερομηνία Αποστολής για Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ (ΕΕΕΚ):	9/6/2011
Ημερομηνία Δημοσίευσης στον Ημερήσιο Τύπο και στο ΦΕΚ Δημοσίων Συμβάσεων:	10/6/2011
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής :	27/6/2011 , ώρα Ελλάδος 12:00 μ
Τόπος υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής :	Πρωτόκολλο Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ –Λ. Συγγρού 97 & Λαγουμιτζή 40 -3 ^{ος} όροφος
Αποσφράγιση Αιτήσεων Συμμετοχής:	27/6/2011 , ώρα Ελλάδος 12:00
Παραλαβή πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος	Από 10/6/2011 διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ (www.idika.gr).
Είδος σύμβασης	Σύμβαση παροχής υπηρεσιών – Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων
Ταξινόμηση κατά CPV	79510000-2
Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης:	Χαμηλότερη τιμή
Προϋπολογισμός έργου	<u>Εξακόσιες χιλιάδες (600.000,00) ευρώ χωρίς ΦΠΑ(προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ:738.000,00 ευρώ</u>
Προβλέπεται η άσκηση δικαιώματος προαίρεσης	ΟΧΙ
Χρηματοδότηση του έργου	ΙΔΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΛΟΓΟ ΔΩΡΕΑΣ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Οι επικεφαλίδες, οι τίτλοι των άρθρων και ο πίνακας περιεχομένων τίθενται για διευκόλυνση της ανάγνωσης και δεν λαμβάνονται υπόψη για την ερμηνεία της προκήρυξης.



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Περιβάλλον του Έργου

Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ)

Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α) ανήκει στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει φορείς που καλύπτουν ασφαλιστικά το σύνολο σχεδόν του πληθυσμού της Χώρας. Είναι ο αρμόδιος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης άσκησης της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει την υλοποίηση της σχετικής νομοθεσίας από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ). Ειδικότερα, αποστολή της ΓΓΚΑ είναι:

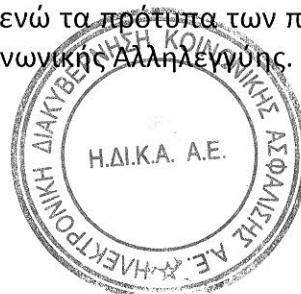
- η νομοθετική ρύθμιση των πλαισίων και των επί μέρους μέτρων πάνω σε θέματα Κοινωνικών Ασφαλίσεων,
- ο έλεγχος και η λειτουργία του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος, καθώς και η συνεχής λήψη μέτρων για την περαιτέρω βελτίωσή του,
- η εποπτεία, ο έλεγχος και ο συντονισμός όλων των δραστηριοτήτων των Ασφαλιστικών Οργανισμών, όπως στις Παροχές, στη Χρηματοδότηση, στην Υγειονομική Περίθαλψη, στη Διοίκηση, στη Μηχανοργάνωση,
- η εκπροσώπηση της Χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και σε άλλες ξένες χώρες και διεθνείς.

Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ)

Οι ΦΚΑ είναι οι βασικοί συντελεστές παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος της χώρας. Ειδικότερα, εισπράττουν εισφορές και μεριμνούν για τη βέλτιστη κατανομή των πόρων του συστήματος στους ασφαλισμένους τους, ιδιαίτερα στους τομείς συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και πρόνοιας.

Οι μεγαλύτεροι Ασφαλιστικοί Φορείς παροχής υγειονομικής περίθαλψης είναι: ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑ), ΕΤΑΑ (ΤΣΜΕΔΕ, ΤΣΑΥ, Ταμείο Νομικών), και ΤΑΥΤΕΚΩ, που εποπτεύονται από τη ΓΓΚΑ. Το υπόλοιπο καλύπτεται, κυρίως, από τον ΟΠΑΔ (εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομικών) και τον Οίκο του Ναύτη (εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ναυτιλίας και Ανταγωνιστικότητας).

Με το υπό πρόσφατο νομοσχέδιο «Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις» θεσπίζεται η σύσταση «Εθνικού Οργανισμού Παροχών Υγείας» (ΕΟΠΥ), όπου εντάσσονται οι κλάδοι Υγείας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ με τις μονάδες Υγείας του, του ΟΓΑ, του ΟΑΕΕ, ο ΟΠΑΔ και ο Οίκος του Ναύτη, ενώ στη συνέχεια προβλέπεται να ενταχθούν και άλλοι. Ο οργανισμός αυτός ομογενοποιεί τις παροχές Υγείας στους ασφαλισμένους των παραπάνω Ταμείων. Στον ίδιο Οργανισμό εντάσσεται και η Υπηρεσία Ελέγχων Δαπανών Υγείας ΦΚΑ (ΥΠΕΔΥΦΚΑ). Ο ΕΟΠΥ θα τελεί υπό την εποπτεία της ΓΓΚΑ, ενώ τα πρότυπα των παροχών του θα καθορίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.), πρώην Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστού Κοινωνικών Υπηρεσιών (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.), είναι φορέας παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (Ν.3607/2007 (ΦΕΚ 245/Α/1.11.2007). Έχει κοινωφελή χαρακτήρα, εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης και ειδικότερα από την Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ). Αποζημιώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους εξυπηρετούμενους φορείς. Σκοπός της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο είναι η πληροφορική εξυπηρέτηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και κοινωνικής πολιτικής, καθώς και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους φορείς του Δημοσίου. Η δημιουργία και η λειτουργία της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. στοχεύει να εξασφαλίσει τυποποίηση στο τρόπο λειτουργίας των διαφόρων φορέων με ομοειδείς διαδικασίες (ΦΚΑ, νοσοκομείων), να επιτύχει οικονομίες κλίμακας και να αντιμετωπίσει ορθολογικά και σταδιακά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας των υπολογιστών.

Στα πλαίσια των παραπάνω στόχων η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. συμβάλλει:

- στην καλύτερη λειτουργία και στην προσπάθεια για εκσυγχρονισμό των διαφόρων φορέων Ασφάλισης, Κοινωνικής Προστασίας και Υγείας,
- στην ποιοτική αναβάθμιση της δουλειάς των εργαζομένων στους Φορείς,
- στην εξασφάλιση καλύτερης εξυπηρέτησης των συνταξιούχων, επιδοματούχων, ασφαλισμένων,
- στην πληροφόρηση της πολιτείας για λήψη αποφάσεων.

Τα είδη των υπηρεσιών πληροφορικής που προσφέρει η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. είναι:

I. Παροχής υπηρεσιών, όπως:

- κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών, συντήρηση και λειτουργία συστημάτων στους υπολογιστές της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε.,
- κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών συστημάτων και τεχνική υποστήριξη της λειτουργίας αυτών σε υπολογιστές εγκατεστημένους στους διάφορους φορείς.

II. Υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού των Φορέων σε βασικά θέματα πληροφορικής, αλλά και των χρηστών σε θέματα λειτουργίας των εφαρμογών.

III. Συμβουλευτικές (όταν της έχει ζητηθεί), όπως:

- η παροχή στοιχείων και εισηγήσεων σε θέματα πληροφορικής,
- ο καθορισμός τυποποίησης σε θέματα όπως διαδικασιών, προμήθειας προϊόντων πληροφορικής κ.τ.λ.



Πιλοτικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου της «Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» η ΓΓΚΑ προέβη στην δημιουργία διαδικτυακής (web) εφαρμογής ηλεκτρονικής καταχώρησης και εκτέλεσης συνταγών η οποία τέθηκε σε λειτουργία στις 18 Οκτωβρίου 2010.

Στόχος του εν λόγω έργου είναι να αποτελέσει ένα εργαλείο για τη διάδοση της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης στους επαγγελματίες του χώρου (Ιατρούς, Φαρμακοποιούς) και τους πολίτες αλλά και πηγή για την καταγραφή και αξιολόγηση χρήσιμων συμπερασμάτων από τη λειτουργία της προκειμένου να σχεδιαστεί και να εφαρμοστεί ορθότερα το κυρίως Έργο της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

Σήμερα το έργο καλύπτει τους Ασφαλισμένους των ΟΑΕΕ, ΟΓΑ , ΟΠΑΔ και ΙΚΑ με κατά προσέγγιση 4.000 ιατρούς να παράγουν κατά μέσο όρο 9245 συνταγές ανά ημέρα, και 2.000 φαρμακοποιούς να εκτελούν 5953 συνταγές ανά ημέρα.

Συνοπτική Περιγραφή της Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Εμπλεκόμενοι

Οι εμπλεκόμενοι στη Λειτουργία της εφαρμογής ΗΚΕΣ είναι οι :

- Ασθενής που πραγματοποιεί επίσκεψη σε ιδιωτικό ιατρείο ή ιατρείο του ΦΚΑ
- Ιατρός που συνταγογραφεί
- Ιδιωτικό Φαρμακείο που εκτελεί συνταγές
- ΦΚΑ ο οποίος δύναται να αντλεί στοιχεία συνταγών από την Εφαρμογή προκειμένου να προβεί σε εκκαθάρισή τους με δικά του μέσα.
- Η ΓΓΚΑ η οποία συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία και Αναφορές σχετικά με τη Συνταγογράφηση.
- Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ η οποία φιλοξενεί και εποπτεύει την Εφαρμογή της ΗΚΕΣ

Ηλεκτρονική Συνταγή

Η Ηλεκτρονική Συνταγή αποτελεί την κύρια οντότητα της εφαρμογής ΗΚΕΣ. Η Ηλεκτρονική Συνταγή δημιουργείται και χαρακτηρίζεται με βάση την κατάσταση στην οποία βρίσκεται σε κάθε βήμα της Λειτουργίας της ΗΚΕΣ, μέχρις ότου να ολοκληρωθεί ο κύκλος ζωής της.

Εγγραφή χρήστη στην εφαρμογή ΗΚΕΣ

Ο χρήστης (Ιατρός, φαρμακοποιός) εγγράφεται ηλεκτρονικά στην εφαρμογή ΗΚΕΣ. Ο χρήστης ταυτοποιείται από το σύστημα με βάση συγκεκριμένο υποσύνολο των υποχρεωτικών πεδίων που συμπληρώνει.



Καταχώρηση της Συνταγής

Ο/η ασθενής επισκέπτεται τον ιατρό προσκομίζοντας το βιβλιάριό του με τον αριθμό μητρώου του ΦΚΑ που ανήκει και τον ΑΜΚΑ του. Ο ιατρός, αφού ταυτοποιήσει τα στοιχεία του ασθενή όπως οφείλει, προβαίνει σε διάγνωση και συνταγογραφεί την απαραίτητη φαρμακευτική αγωγή κάνοντας χρήση της εφαρμογής.

Εκτέλεση της Συνταγής

Ο/η ασθενής, επισκέπτεται φαρμακείο της επιλογής του προκειμένου να εκτελέσει τη συνταγή και να προμηθευτεί τα αντίστοιχα φάρμακα, προσκομίζοντας την εκτυπωμένη συνταγή και το βιβλιάριό του με τον ΑΜΚΑ. Ο/η φαρμακοποιός, εισάγει στην εφαρμογή τον κωδικό της συνταγής και ξεκινά την εκτέλεσή της συνταγής.

Επεξεργασία στοιχείων συνταγών

Τα στοιχεία τα οποία απαιτούνται για την οικονομική εκκαθάριση των εκτελεσμένων ηλεκτρονικών συνταγών προς τα φαρμακεία, καθίστανται μαζικά διαθέσιμα στον Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στην εφαρμογή ΗΚΕΣ. Αντίστοιχα εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή για να αντλήσουν στατιστικά στοιχεία - αναφορές.

Συναφή υπάρχοντα συστήματα παροχής Υπηρεσιών Αρωγής Χρηστών

Γραφείο Αρωγής Η.ΔΙ.ΚΑ. ΑΕ

Για την εφαρμογή της «Ηλεκτρονικής καταχώρισης και εκτέλεσης ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων», όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3892/2010 (ΦΕΚ 189/Α/ 04.11.2010), συστάθηκε και λειτουργεί Γραφείο Αρωγής των χρηστών της Ηλεκτρονικής καταχώρισης και εκτέλεση ιατρικών συνταγών (ΗΚΕΣ).

Το Γραφείο Αρωγής της ΗΔΙΚΑ ΑΕ κλήθηκε από την έναρξη λειτουργίας του Έργου της ΗΚΕΣ να χειριστεί, μεταξύ άλλων, τις εξής διαδικασίες υποστήριξης.

- 1) Υποδοχή αιτημάτων χρηστών από τρία κανάλια επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, e-mail).
- 2) Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής.
- 3) Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του Έργου (ΗΚΕΣ), όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο.
- 4) Εργασίες υποστήριξης της υποδομής του Έργου της ΗΚΕΣ (π.χ. Μητρώα Ιατρών, Φαρμακείων, Ασφαλισμένων).

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Η Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος στην **Α' Φάση** του παρόντος Κλειστού Διεθνούς Διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση
PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

1. στην Υπηρεσία Ειδικών Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις **9/6/2011**.
2. στο Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις **08/6/2011**.
3. στον ημερήσιο ελληνικό τύπο στις **08/6/2011**.
4. Καταχωρήθηκε επίσης στο Διαδίκτυο στην ιστοσελίδα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ www.idika.gr

ΑΡΘΡΟ 1: ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Στόχος του παρόντος έργου είναι η υποστήριξη της λειτουργίας της Εφαρμογής καταχώρισης και εκτέλεσης συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων (ΗΚΕΣ) μέσω ειδικής υπηρεσίας Αρωγής (Help-Desk) Χρηστών Ιατρών - Φαρμακοποιών

Με το έργο αυτό αναμένεται να επιτευχθεί η διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας και αποτελεσματικής αξιοποίησης της εφαρμογής (ΗΚΕΣ) από τους χρήστες, με την παροχή σχετικών οδηγιών ή/και τη συλλογή, ταξινόμηση και προώθηση των αναφορών τους, ως πρώτο επίπεδο υποστήριξης των χρηστών

Η Διακήρυξη του διαγωνισμού στην οποία θα εξειδικεύονται οι λοιποί όροι καθώς και οι ειδικότεροι όροι της Σύμβασης, θα δοθεί στους υποψήφιους που θα προεπιλεγούν με την παρούσα διαδικασία και θα προσκληθούν από την αναθέτουσα Αρχή να υποβάλλουν Προσφορά στη **Β' Φάση** του διαγωνισμού.

2. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων (HELP DESK) CPV 79510000-2

Η χρηματοδότηση του έργου είναι από ίδια διαθέσιμα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ που προέρχονται από τη ΔΩΡΕΑ που έχει δεχτεί από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ Α.Ε.).

ΑΡΘΡΟ 2. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ –ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Οι ακόλουθοι όροι θα έχουν, πλην της περιπτώσεως που τα συμφραζόμενα απαιτούν διαφορετικά, τις έννοιες που τους αποδίδονται στη συνέχεια: **Εργο: «Η Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης»** όπως συνοπτικά περιγράφεται στο άρθρο 1 και το Παράρτημα Ι της παρούσας Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.

Αναθέτουσα αρχή Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**» η οποία προκηρύσσει τον διαγωνισμό αυτόν.

Επιτροπή Διενέργειας του Διαγωνισμού (ΕΔΔ) Η Μόνιμη Επιτροπή Προμηθειών που συγκροτείται κάθε έτος με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και είναι αρμόδια για τη διενέργεια του διαγωνισμού και στα δυο (2) στάδια της διαδικασίας. Εργο της Επιτροπής είναι η αποσφράγιση και ο έλεγχος των Αιτήσεων Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και η σύνταξη πίνακα προεπιλεγέντων υποψηφίων υπό τους όρους της παρούσας, η αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών, η υποβολή

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

εισηγήσεων προς την Αναθέτουσα Αρχή για την ολοκλήρωση κάθε σταδίου του διαγωνισμού, την κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού.

Μόνιμη Επιτροπή Προσφυγών η οποία είναι αρμόδια για την εξέταση ενστάσεων ή προσφυγών που υποβάλλονται στα πλαίσια της διαδικασίας ανάθεσης.

Στο πλαίσιο του έργου τους οι Επιτροπές συντάσσουν τα σχετικά πρακτικά και εισηγήσεις.

Αίτηση Συμμετοχής Η Αίτηση με τα δικαιολογητικά και στοιχεία που υποβάλλει οικονομικός φορέας κατά τους ειδικούς όρους της παρούσας για τη συμμετοχή του στον κλειστό διαγωνισμό στην **Α΄ Φάση** αυτού.

Υποψήφιος Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμμετέχει στην παρούσα κλειστή διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 3 του Κανονισμού Προμηθειών της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και το άρθρο 2 παρ. 8 του Π.δ 60/2007 και υποβάλει Αίτηση Συμμετοχής .

Εκπρόσωπος Ο υπογράφων την Αίτηση Συμμετοχής, στην περίπτωση που αυτή δεν υπογράφεται από τον ίδιο τον υποψήφιο, ο οποίος μπορεί να είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψήφιου, ή πρόσωπο νομίμως εξουσιοδοτημένο από τον υποψήφιο γι' αυτόν το σκοπό.

Αντίκλητος Το πρόσωπο που ο υποψήφιος με δήλωσή του, διορίζει ως αρμόδιο για την παραλαβή των κοινοποιήσεων από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον υποψήφιο. Στη δήλωση περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του αντικλήτου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax κ.λπ.).

Προεπιλεγέντες υποψήφιοι Οι υποψήφιοι που θα κληθούν να υποβάλουν Προσφορά στη **Β΄ Φάση** του διαγωνισμού.

Διακήρυξη το τεύχος με τους εξειδικευμένους όρους και τα συμπληρωματικά έγγραφα, που θα δοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στους προεπιλεγέντες υποψήφιους.

Ανάδοχος Ο υποψήφιος που θα επιλεγεί μετά την αξιολόγηση των προσφορών και θα συνάψει Σύμβαση με την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που περιγράφονται στην Πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και στη Διακήρυξη διαγωνισμού.

ΑΡΘΡΟ 3 – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Αντικείμενο του Έργου

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την παρακολούθηση του επιπέδου λειτουργίας της εφαρμογής της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και θα αποτελέσει το πρώτο επίπεδο υποστήριξης στους χρήστες της εφαρμογής μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αλλά και με την χρήση κάθε προσφερομένου μέσου, και προβλέπεται να λειτουργεί για διάστημα 10 μηνών, 7 ημέρες την εβδομάδα, καθ' όλο το 24ωρο.



Οι Υπηρεσίες που θα προσφέρονται από το παρόν Έργο είναι οι κάτωθι:

- Ενημέρωση δυνητικών χρηστών της διαδικασίας ΗΚΕΣ για τους στόχους και το αντικείμενό της καθώς και για τον τρόπο υποστήριξής τους μέσω του Γραφείου Αρωγής.
- Ενημέρωση δυνητικών χρηστών της εφαρμογής ΗΚΕΣ για τις δυνατότητες και την λειτουργική ροή της εφαρμογής της ΗΚΕΣ.
- Υποστήριξη χρηστών σε εισερχόμενα αιτήματα μέσω τηλεφώνου, e-mail, Fax.
- Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας Γραφείου Αρωγής και επιπέδου παροχής υπηρεσιών του.

Ο Ανάδοχος καλείται να ανταποκριθεί στα κατωτέρω

1. Επικοινωνία με τους χρήστες της εφαρμογής ΗΚΕΣ κατά κύριο λόγο μέσω τριών καναλιών επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, e-mail), ή με τη χρήση κάθε άλλου προσφερόμενου μέσου
2. Διερεύνηση και Αξιοποίηση, χρήσης κάθε προσφερόμενου μέσου επικοινωνίας με τους δυνητικούς ή εν ενεργεία χρήστες της διαδικασίας Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
3. Μονόδρομη (one-way) παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής (how-to).
4. Αμφίδρομη (Υποδοχή αιτημάτων και Ανταπόκριση μέσω απαντητικών κλήσεων ο που απαιτείται) παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων
5. Καταγραφή, ταξινόμηση και προώθηση, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, στις ομάδες υποστήριξης του Έργου (ΗΚΕΣ), όπως αυτές θα καθορισθούν από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
6. Χρήση προηχογραφημένων μηνυμάτων για τις ώρες εκτός ωραρίου λειτουργίας, κλήσης σε αναμονή, κ.α.
7. Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας Γραφείου Αρωγής και επιπέδου παροχής υπηρεσιών του.

Η λειτουργία του HELP DESK πρέπει να αρχίσει εντός του τρέχοντος έτους.

Η αναλυτική περιγραφή και οι τεχνικές προδιαγραφές του έργου παρατίθενται στο **Παράρτημα Ι** της παρούσας πρόσκλησης.

2. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες Αιτήσεις Συμμετοχής που υποβάλλονται για τμήμα του Έργου
3. Εναλλακτικές προτάσεις δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες
4. Υποψήφιοι, μέλη ενώσεων / κοινοπραξιών και τυχόν υπεργολάβοι που έχουν κατονομαστεί και που θα αποκλειστούν από την **Α΄ Φάση** δεν μπορούν να συμμετάσχουν κατά τη **Β΄ Φάση** με υποψήφιους που έχουν προκριθεί σε αυτήν.

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

ΑΡΘΡΟ 4 – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1. Η διάρκεια του έργου και της Σύμβασης που θα καταρτιστεί είναι **δέκα (10) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της. Οι επί μέρους προθεσμίες παροχής των υπηρεσιών ορίζονται στο Παράρτημα Ι και θα εξειδικευτούν περαιτέρω από την Αναθέτουσα Αρχή στους προεπιλεγέντες υποψηφίους στη **Διακήρυξη** κατά τη **Β΄ Φάση** του διαγωνισμού.

2. Ο ανώτατος εκτιμώμενος συνολικός προϋπολογισμός του έργου είναι **εξακόσιες χιλιάδες ΕΥΡΩ (€600.000,00)** μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

3. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει στη διαδικασία διαπραγματεύσεων με τον Ανάδοχο κατά τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 25 παρ. 4 στοιχεία α) και β) του πδ 60/2007 και αφορά συμπληρωματικές υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στην αρχική σύμβαση και κατέστησαν αναγκαίες για την εκτέλεση του έργου λόγω μη προβλέψιμων περιστάσεων ή νέες υπηρεσίες που συνίστανται στην επανάληψη άλλων παρόμοιων υπηρεσιών που ανατέθηκαν στον ανάδοχο της αρχικής σύμβασης. Η πρόσθετη αμοιβή του αναδόχου για τις υπηρεσίες αυτές θα υπολογίζεται με βάση τις κοστολογίες της αρχικής σύμβασης οι οποίες δεν αναπροσαρμόζονται. Εφόσον για τις υπηρεσίες αυτές δεν είχε προβλεφθεί κοστολόγηση στην αρχική σύμβαση τότε η πρόσθετη αμοιβή θα προσδιορισθεί με διαπραγμάτευση μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου.

ΑΡΘΡΟ 5 – ΑΜΟΙΒΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η συμβατική αμοιβή θα καταβάλλεται σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, η καταβολή των οποίων θα αρχίσει ένα μήνα μετά την υπογραφή της σύμβασης. Ο Ανάδοχος δικαιούται να λάβει έντοκη προκαταβολή ποσοστού 20% επί της συμβατικής αμοιβής του (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) με την προσκόμιση αντίστοιχης ισόποσης εγγυητικής επιστολής προκαταβολής. Το ποσό της ως άνω προκαταβολής θα αποσβεσθεί (συμψηφισθεί) με ισόποσες κρατήσεις από τις ως άνω μηνιαίες δόσεις.

ΑΡΘΡΟ 6. ΤΡΟΠΟΣ ΛΗΨΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ

1 Το πλήρες κείμενο της Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή στη ηλεκτρονική διεύθυνση www.idika.gr.

2. Προκειμένου να παραλάβουν την Πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, σε **έντυπη μορφή**, εφόσον το επιθυμούν, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται κατά τις εργάσιμες ημέρες (από ώρα 9.00 έως 15.00) στην Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ επί της οδού Λ. Συγγρού 97 & Λαγουμιτζή στην Αθήνα, τηλ: 213-2168330-436 FAX: 210-9248942, με την υποβολή αίτησης παραλαβής της παρούσας.



3. Για την παραλαβή της Πρόσκλησης δεν προβλέπεται κόστος. Οι παραλαμβάνοντες οφείλουν να προσκομίσουν πλήρη στοιχεία του ενδιαφερομένου οικονομικού φορέα (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, e-mail).

4. Σε περίπτωση που οι παραλήπτες της Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος διαπιστώσουν ότι το παραληφθέν αντίγραφο δεν είναι πλήρες, σύμφωνα με τον πίνακα περιεχομένων και το συνολικό αριθμό σελίδων, δικαιούνται να ζητήσουν από την αναθέτουσα αρχή, νέο πλήρες αντίγραφο.

5. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν από την αναθέτουσα αρχή γραπτώς συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας πρόσκλησης, υποβάλλοντας τα σχετικά ερωτήματά τους στο FAX: 210-9248942, το αργότερο μέχρι την **14/6/2011** και ώρα **14:00**. **Λόγω αργίας το αναφερόμενο 3ήμερο στο προοίμιο της παρούσας μεταφέρεται κατά μία ημέρα.** Οι συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας θα παρέχονται από την Αναθέτουσα Αρχή το αργότερο μέχρι την **23^η/6/2011**.

6. Από την ημερομηνία δημοσίευσης της πρόσκλησης του διαγωνισμού και μέχρι τέσσερις (4) ημερολογιακές ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής θα αναρτώνται στην ανωτέρω ηλεκτρονική διεύθυνση όλες οι τυχόν ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, συνοδευόμενες από τις αντίστοιχες απαντήσεις της Αναθέτουσας Αρχής. Στην παραπάνω διεύθυνση θα δημοσιευθούν και όλα τα τυχόν συμπληρωματικά έγγραφα ή διευκρινίσεις σχετικά με το διαγωνισμό.

7. Μετά την κατάθεση και την αποσφράγιση των Αιτήσεων Συμμετοχής, διευκρινίσεις, τροποποιήσεις ή αποκρούσεις όρων της Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Η αρμόδια Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού έχει το δικαίωμα εάν το κρίνει αναγκαίο, να ζητήσει από τον υποψήφιο την παροχή διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο της Αίτησης Συμμετοχής του

ΑΡΘΡΟ 7 –ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. A' Φάση:

Προεπιλογή των υποψηφίων με τους όρους και τη διαδικασία της παρούσας.

2. B' Φάση:

A) Με τη διαδικασία της προεπιλογής της A' Φάσης θα αναδειχθούν οι υποψήφιοι οι οποίοι θα κληθούν από την Αναθέτουσα Αρχή με έγγραφη ταυτόχρονη πρόσκληση προκειμένου να παραλάβουν τη Διακήρυξη προς υποβολή Προσφοράς αφού προηγουμένως καταθέσουν εγγυητική επιστολή συμμετοχής κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 19 της παρούσας.



Β) Οι υποψήφιοι από τη στιγμή που θα παραλάβουν τη Διακήρυξη θα έχουν συνολική προθεσμία 10 ημερολογιακών ημερών για να προετοιμάσουν και να υποβάλουν την τεχνική και Οικονομική τους Προσφορά –

Γ) Οι υποψήφιοι θα αξιολογηθούν βάσει της Τεχνικής και Οικονομικής τους Προσφοράς. Τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και η σχετική διαδικασία θα περιγραφούν στη Διακήρυξη.

Δ) Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα κληθεί να υποβάλει δικαιολογητικά όπως ειδικότερα ορίζονται στο άρθρο 20 της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 8.– ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Ο παρών διαγωνισμός διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και ιδιαίτερα από:

1. Την οδηγία 2004/18 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31ης Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.

2. Το Π.Δ. 60/2007 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στα διατάξεις της οδηγίας 2004/18/ΕΚ 'περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών', όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.» (ΦΕΚ 64/Α/16-03-2007).

3. Τα άρθρα 1 και 3 του Ν. 2286 «Προμήθειες του δημόσιου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων» (ΦΕΚ 19/Α/1995).

4. Το Ν. 2362/1995 «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις»

5. Το Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112τ.Α'/13.7.2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».

6. Το ν. 3607/2007 «Σύσταση και Καταστατικό της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.» (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.) και λοιπές ασφαλιστικές και οργανωτικές διατάξεις» (ΦΕΚ 245/Α/01.11.2007)

7. Τον Κανονισμό Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (ΦΕΚ 1990/Β/23.12.2010)

8. Το ΠΔ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α/10.07.2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)»



ΑΡΘΡΟ 9. – ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Στο διαγωνισμό μπορούν να συμμετάσχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις ή κοινοπραξίες αυτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, που έχουν συσταθεί σύμφωνα με τη νομοθεσία ενός Κράτους - Μέλους της ΕΕ και έχουν την καταστατική τους έδρα, την κεντρική διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή τους στο εσωτερικό της ΕΕ, του ΕΟΧ και στο εσωτερικό των χωρών που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων (ΣΔΣ), του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το ν. 2513/1997 (ΦΕΚ Α' 139), υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την ΣΔΣ.

Δικαιούνται να συμμετάσχουν επίσης τα νομικά πρόσωπα που έχουν συσταθεί με την νομοθεσία κράτους – μέλους της ΕΕ ή του ΕΟΧ ή κράτους – μέλους που έχει υπογράψει την ΣΔΣ και έχουν την κεντρική του διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή τους ή την έδρα του στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών.

Οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν αποδεδειγμένη ενασχόληση και ικανότητες, σημαντική και τεκμηριωμένη εμπειρία σε συναφή (δηλ. τηλεφωνικής υποστήριξης) προς το αντικείμενο του παρόντος έργα **και να πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις συμμετοχής της παρούσας κατά τα παρακάτω ειδικά οριζόμενα.**

Α. η Αίτηση Συμμετοχής θα υποβάλλεται από τον νόμιμο εκπρόσωπό του υποψηφίου ή από πρόσωπο νομίμως εξουσιοδοτημένο από τον υποψήφιο για την υποβολή της Αίτησης Συμμετοχής.

Β. Σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας η Αίτηση συμμετοχής θα είναι κοινή και θα υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους όσους αποτελούν την ένωση / κοινοπραξία, είτε από κοινό νόμιμο εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με Συμφωνητικό Συνεργασίας - Ειδικό Πληρεξούσιο, στο οποίο θα αναγράφεται απαραίτητως το ποσοστό συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης / κοινοπραξίας. Επίσης στο ως άνω Συμφωνητικό Συνεργασίας – Ειδικό Πληρεξούσιο θα ορίζεται ο κοινός νόμιμος εκπρόσωπος της ένωσης/κοινοπραξίας, ο οποίος θα την εκπροσωπεί στη διαγωνιστική διαδικασία, καθώς και ο αντίκλητος αυτής,

Γ. Η υποβολή Αίτησης Συμμετοχής στην **Α' Φάση** του Διαγωνισμού δεσμεύει την ένωση/κοινοπραξία να υποβάλει προσφορά στη **Β' Φάση** εφόσον προεπιλεγεί με την ίδια σύνθεση των μελών της άλλως η προσφορά της θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Δ. Με την υποβολή Αίτησης Συμμετοχής τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας ευθύνονται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής αλληλεγγύως και εις ολόκληρον.

Ε. Αν και οι ενώσεις /κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λάβουν ορισμένη νομική μορφή για την υποβολή της Αίτησης Συμμετοχής τους, σε περίπτωση που Ανάδοχος αναδειχθεί ένωση προσώπων ή κοινοπραξία, αυτή υποχρεούται, εάν ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, πριν την υπογραφή της Σύμβασης να καταθέσει συμβολαιογραφική πράξη σύστασης, με την οποία θα ορίζονται τα ποσοστά συμμετοχής σ' αυτήν κάθε μέλους (που θα είναι υποχρεωτικά τα ίδια με αυτά που

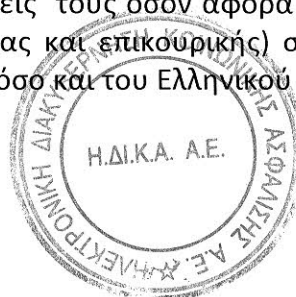


θα έχουν δηλωθεί κατά τη διαγωνιστική διαδικασία), θα ορίζεται κοινός εκπρόσωπος και αναπληρωτής του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή και θα αναλαμβάνεται η ευθύνη για τις υποχρεώσεις της Σύμβασης από κάθε μέλος αλληλεγγύως και εις ολόκληρο.

ΑΡΘΡΟ 10. – ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Από το διαγωνισμό αποκλείονται:

1. Οσοι υπάγονται σε κάποια από τις περιπτώσεις που ορίζονται στο άρθρο 43 του Π.Δ. 60/2007 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ». Ειδικότερα, αποκλείονται από το Διαγωνισμό υποψήφιοι, όταν έχει σε βάρος τους ή σε βάρος του νομίμου εκπροσώπου τους εκδοθεί αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση, που περιέρχεται σε γνώση της Αναθέτουσας Αρχής με οποιοδήποτε τρόπο και αφορά τα παρακάτω αδικήματα:
 - Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, κατά το Άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
 - Δωροδοκία, κατά το Άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997(21) και στο Άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου.
 - Απάτη, κατά την έννοια του Άρθρο 1 της Σύμβασης για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
 - Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, κατά το Άρθρο 1 της Οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
 - Καταδίκη με δικαστική απόφαση για αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική τους διαγωγή
2. Οσοι τελούν υπό πτώχευση, εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή αναστολή εργασιών ή τελούν σε ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται από τις διατάξεις της χώρας εγκατάστασης του υποψηφίου.
3. Οσοι έχει κινηθεί σε βάρος τους διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή οποιαδήποτε άλλη παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη από τις διατάξεις της χώρας εγκατάστασής τους.
4. Οσοι έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα συναφές με το αντικείμενο του διαγωνισμού ή σε σχέση με την επαγγελματική τους ιδιότητα, που αποδεδειγμένα διαπιστώθηκε με οποιοδήποτε μέσο διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή.
5. Οσοι δεν έχουν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά στην καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) σύμφωνα με τις διατάξεις τόσο της χώρας εγκατάστασης τους όσο και του Ελληνικού Δικαίου.



6. Οσοι δεν έχουν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά στην πληρωμή των φόρων και των τελών, σύμφωνα με τις διατάξεις, τόσο της χώρας εγκατάστασης τους όσο και του Ελληνικού Δικαίου.

7. Οσοι είναι ένοχοι ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με την παρούσα Διακήρυξη ή όσοι δεν έχουν παράσχει τις πληροφορίες αυτές.

8. Οσοι έχουν αποκλειστεί από διαγωνισμούς του Δημοσίου με αμετάκλητη απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Αν η ποινή του αποκλεισμού επιβλήθηκε για ορισμένο χρόνο το στοιχείο αυτό λαμβάνεται υπόψη για την απόρριψη της προσφοράς μόνο για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

9. Υποψήφιοι για τους οποίους συντρέχει οποιοσδήποτε άλλος λόγος απόρριψης προσφοράς οριζόμενος στην παρούσα Διακήρυξη.

10. Οι ενώσεις ή κοινοπραξίες που υποβάλουν κοινή Αίτηση Συμμετοχής σε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους λόγους αποκλεισμού της παραγράφου αυτής, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος τους.

Οι υποψήφιοι για την παραδεκτή συμμετοχή τους στο Διαγωνισμό οφείλουν να υποβάλλουν τα έγγραφα που αναφέρονται στο παρακάτω άρθρα με τις διατυπώσεις που ορίζονται σε αυτά.

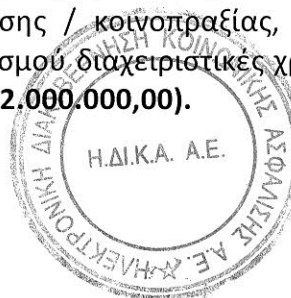
Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, εφόσον αμφιβάλλει ως προς την προσωπική κατάσταση των υποψηφίων, να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για να λάβει τις πληροφορίες που θεωρεί απαραίτητες για την προσωπική κατάσταση των υποψηφίων. Όταν οι πληροφορίες αφορούν έναν υποψήφιο εγκατεστημένο σε άλλο κράτος μέλος, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί τη συνεργασία των αρμόδιων αρχών. Τα αιτήματα αυτά αφορούν, σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους μέλους όπου είναι εγκατεστημένος ο υποψήφιος ή/και φυσικά πρόσωπα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεχομένως, των διευθυντών επιχείρησης, ή οποιουδήποτε προσώπου έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου του υποψηφίου.

ΑΡΘΡΟ 11 . ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ- ΤΕΧΝΙΚΗ /ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Για την παραδεκτή συμμετοχή του στο διαγωνισμό κάθε υποψήφιος πρέπει να πληροί υποχρεωτικά τις παρακάτω προϋποθέσεις αθροιστικά, οι οποίες αφορούν στην οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια:

Ο συνολικός κύκλος εργασιών του υποψηφίου, ή σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας αθροιστικά των μελών της ένωσης / κοινοπραξίας, για τις τρεις τελευταίες πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού διαχειριστικές χρήσεις πρέπει να είναι τουλάχιστον **δύο εκατομμύρια ευρώ (€ 2.000.000,00)**.



2. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Κάθε υποψήφιος για την παραδεκτή συμμετοχή του στο διαγωνισμό πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη γενική εμπειρία και ειδική ενασχόληση με το αντικείμενο του διαγωνισμού, καλύπτοντας τα παρακάτω κριτήρια αθροιστικά ως εξής:

1. Ο υποψήφιος, ή σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας, ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης / κοινοπραξίας, πρέπει να έχει εμπειρία **στην τηλεφωνική υποστήριξη**. Συγκεκριμένα ο υποψήφιος, ή σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας, ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης / κοινοπραξίας, θα πρέπει να έχει συμμετάσχει σε συναφή με το παρόν έργο συνολικής αξίας **600.000,00 €** μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ ολοκληρωμένα κατά την τελευταία τριετία.

Επισημαίνεται ότι ο υποψήφιος μπορεί να επικαλεστεί ένα έργο ως απόδειξη κάλυψης περισσότερων του ενός κριτηρίων, εφόσον βέβαια τα χαρακτηριστικά του καλύπτουν το σύνολο των απαιτήσεων των κριτηρίων για τα οποία το επικαλείται.

2. Ο υποψήφιος, ή σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας, το σύνολο των μελών της ένωσης / κοινοπραξίας, θα πρέπει να δύναται να διαθέσει τουλάχιστον 50 άτομα με εμπειρία στην τηλεφωνική υποστήριξη και τα οποία δύναται να απασχοληθούν στο συγκεκριμένο έργο.

3. Ο υποψήφιος, ή σε περίπτωση ένωσης / κοινοπραξίας, το σύνολο των μελών της ένωσης / κοινοπραξίας, θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει ένα (1) τουλάχιστον έργο τηλεφωνικής υποστήριξης στο οποίο είχαν απασχοληθεί τουλάχιστον 50 άτομα.

ΑΡΘΡΟ 12. - ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλουν τις Αιτήσεις Συμμετοχής τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Πρόσκληση το αργότερο μέχρι την 27^η/6/2011, ημέρα Δευτέρα και ώρα Ελλάδος 12:00μ στο Πρωτόκολλο της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ, στη διεύθυνση: Λ. Συγγρού & Λαγουμιτζή 40, 3^{ος} όροφος.

Αιτήσεις Συμμετοχής που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα λήξης υποβολής προσφορών θεωρούνται εκπρόθεσμες και δεν θα ληφθούν υπόψη στο διαγωνισμό.

2. Οι Αιτήσεις Συμμετοχής που αποστέλλονται ταχυδρομικά ή με Courier γίνονται δεκτές, εφόσον έχουν περιέλθει στα γραφεία της Αναθέτουσας Αρχής μέχρι και την ημέρα και ώρα διενέργειας του διαγωνισμού κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα. Η ημερομηνία και ώρα αυτή αποδεικνύεται αποκλειστικά και μόνο από το πρωτόκολλο εισερχομένων της Αναθέτουσας Αρχής

Οι Αιτήσεις Συμμετοχής που περιέρχονται στην Αναθέτουσα Αρχή πριν την ημερομηνία αποσφράγισης του διαγωνισμού, δεν αποσφραγίζονται αλλά παραδίδονται στην ΕΔΔ, προκειμένου να αποσφραγιστούν μαζί με τις άλλες προσφορές.



3. Η Αναθέτουσα Αρχή ουδεμία ευθύνη φέρει για τη μη εμπρόθεσμη παραλαβή / Αίτησης Συμμετοχής ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύουν.

4. Στο φάκελο κάθε Αιτήσεως Συμμετοχής πρέπει να υπάρχουν ευκρινώς οι παρακάτω ενδείξεις:

«Αίτηση συμμετοχής στον Κλειστό Διαγωνισμό
Για την επιλογή αναδόχου για το έργο «Υποστήριξη χρηστών (HELP DESK) του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης »
Αριθμός Πρόσκλησης: 6948/9.6.2011
Ημερομηνία Διαγωνισμού: 27/6/2011
ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ
ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΤΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ »

Στις περιπτώσεις κοινοπραξιών ή ενώσεων θα αναγράφονται οι επωνυμίες των μελών τους και τα στοιχεία (επωνυμία, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, αριθμός τηλεμοιτυπίας (fax) και ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) του εκπροσώπου τους

5. Η αποσφράγιση των φακέλων θα πραγματοποιηθεί αμέσως μετά την παρέλευση της ως άνω προθεσμίας. Η αποσφράγιση διενεργείται από την ΕΔΔ. Κατά την αποσφράγιση δύνανται να παρίστανται όλοι οι υποψήφιοι, εφόσον το επιθυμούν, δια των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, προσκομίζοντας σχετική εξουσιοδότηση

6. Κάθε φάκελος Αίτησης Συμμετοχής πρέπει να συνοδεύεται από επιστολή προς την Αναθέτουσα Αρχή, στην οποία αναφέρονται τα στοιχεία του υποψήφιου που την υποβάλλει. Η Αίτηση υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του υποψηφίου και καταχωρείται στο Πρωτόκολλο της Αναθέτουσας Αρχής.

7. Οι Αιτήσεις Συμμετοχής πρέπει να έχουν συνταχθεί στην **ελληνική** γλώσσα. Πιστοποιητικά και έγγραφα σε γλώσσα εκτός της ελληνικής, συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική επικυρωμένη από το Υπουργείο Εξωτερικών ή άλλο αρμόδιο κατά το νόμο πρόσωπο ή από την πρεσβεία ή το προξενείο της Ελλάδας στη χώρα, στην περιοχή της οποίας έχουν συνταχθεί τα έγγραφα ή από την πρεσβεία στην Ελλάδα ή το προξενείο της ίδιας χώρας. Σε περίπτωση διαφορών στη μετάφραση, υπερισχύει το κείμενο στην Ελληνική γλώσσα.

8. Δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά που εκδίδονται από άλλες χώρες, θα είναι νόμιμα επικυρωμένα είτε από το αρμόδιο Προξενείο είτε θα φέρουν τη σφραγίδα «**APOSTILE**» σύμφωνα με τη Συνθήκη της Χάγης της 5-10-1961 που κυρώθηκε με τον Ν. 1497/1984.

Σημειώνεται επίσης, ότι όποτε χρειασθεί επικοινωνία των υποψηφίων με την αναθέτουσα αρχή και τρίτους (αλλοδαπούς φορείς, κλπ) στην αγγλική ή άλλη γλώσσα, οι αναγκαίες μεταφράσεις και η απασχόληση διερμηνέων εξασφαλίζονται από τον ίδιο τον υποψήφιο με κόστος που βαρύνει τον ίδιο.

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

9. Οι Αιτήσεις Συμμετοχής πρέπει να υποβληθούν σε σφραγισμένο φάκελο, ο οποίος θα περιλαμβάνει δύο (2) αντίγραφα. Σε ένα από τα αντίγραφα και σε κάθε σελίδα αυτού, θα γράφεται η λέξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ", και αυτό θα είναι το επικρατέστερο του άλλου, σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ τους. Απαγορεύεται η χρήση αυτοκόλλητων φακέλων που είναι δυνατόν να αποσφραγισθούν και να επανασφραγισθούν χωρίς να αφήσουν ίχνη.

10. Όλες οι Αιτήσεις Συμμετοχής πρέπει να είναι δακτυλογραφημένες και πρωτότυπα υπογεγραμμένες (τόσο το πρωτότυπο όσο και το αντίγραφο) από το νόμιμο ή/και νομίμως εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο των υποψηφίων, ενώ όλες οι σελίδες καθώς και οι τυχόν προσθήκες πρέπει να φέρουν τη μονογραφή του.

11. Αιτήσεις Συμμετοχής που είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή περιέχουν όρους αντίθετους προς την παρούσα Πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος ή και αιρέσεις, θα χαρακτηρίζονται ως μη αποδεκτές και θα απορρίπτονται.

12. Η υποβολή Αίτησης Συμμετοχής συνεπάγεται πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή όλων των όρων της Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.

13. Οι Αιτήσεις Συμμετοχής πρέπει να πληρούν όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, οι οποίοι κρίνονται ουσιώδεις άλλως απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

14. Οι Αιτήσεις Συμμετοχής ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους για δύο (2) μήνες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους.

Η ισχύς των Αιτήσεων Συμμετοχής μπορεί να παραταθεί εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή πριν από τη λήξη της για χρονικό διάστημα δύο (2) ακόμη μηνών.

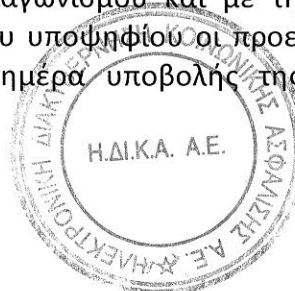
15. Η πρόσκληση προς λήψη της Διακήρυξης σε προεπιλεγέντες υποψήφιους μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της Αίτησης Συμμετοχής τους όμως τους δεσμεύει μόνο εφόσον αποδεχθούν.

ΑΡΘΡΟ 13. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Οι υποψήφιοι υποβάλλουν στην ελληνική γλώσσα μαζί με την Αίτηση Συμμετοχής, επί ποινή αποκλεισμού, στον φάκελο «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ» τα οριζόμενα, στις επόμενες παραγράφους **I, II III & IV** του παρόντος άρθρου έγγραφα. Δικαιολογητικά που έχουν εκδοθεί εκτός Ελλάδος θα συνοδεύονται, επί ποινή αποκλεισμού, από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

I. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Υπεύθυνη δήλωση του υποψηφίου (με **θεώρηση γνησίου υπογραφής**) στην οποία αναφέρονται τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και με την οποία δηλώνεται α) ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπο του υποψηφίου οι προεκτεθέντες στο άρθρο 10 λόγοι αποκλεισμού μέχρι την ημέρα υποβολής της Αίτησης



Συμμετοχής. Διευκρινίζεται ότι η αναφορά στη μη ύπαρξη αμετάκλητης καταδικαστικής απόφασης για ποινικά αδικήματα στην παρ.1 του άρθρου 10, σε περίπτωση υποψήφιου νομικού προσώπου αφορά τους νομίμους εκπροσώπους του ως φυσικά πρόσωπα, οι οποίοι πρέπει να κατονομάζονται στην υπεύθυνη δήλωση β) ότι ο υποψήφιος παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικό με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση του διαγωνισμού και ότι συμμετέχει σε μία μόνο Αίτηση στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού

Για τα νομικά πρόσωπα διευκρινίζεται ότι η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο αυτών .

2. Εφόσον η Αίτηση δεν υπογράφεται από τον υποψήφιο υποβάλλεται μαζί με αυτήν και έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υπογράφει και υποβάλει την Αίτηση.

3. **Πιστοποιητικό** της κατά περίπτωση αρμόδιας αρχής της χώρας εγκατάστασής τους περί εγγραφής σε οικείο επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο υπό τους όρους που προβλέπονται στη νομοθεσία αυτή που να τους νομιμοποιεί για τη ζητούμενη παροχή υπηρεσιών

4. Σε περίπτωση υποψήφιου νομικού προσώπου επιπλέον απαιτούνται: τα έγγραφα σύστασης και εκπροσώπησής του, όπως ισχύουν κατά την ημερομηνία υποβολής της Αίτησης ,από τα οποία να προκύπτει η νόμιμη σύσταση και λειτουργία του υποψήφιου καθώς και τα πρόσωπα, που δεσμεύουν το νομικό πρόσωπο με την υπογραφή τους.

5. Οι κοινοπραξίες/ ενώσεις θα πρέπει να καταθέσουν τα παραπάνω έγγραφα των παραγράφων 1,2,3 και 4 του παρόντος άρθρου κατά περίπτωση για κάθε μέλος της ένωσης/της κοινοπραξίας καθώς και τα ακόλουθα.

α) Απόφαση του διοικούντος οργάνου του κάθε νομικού προσώπου, που είναι μέλος της ένωσης/κοινοπραξίας με το οποίο εγκρίνεται η σύμπραξη με τις λοιπές εταιρείες, μέλη της Ένωσης/ κοινοπραξίας στα πλαίσια του διαγωνισμού.

β) Συμφωνητικό συνεργασίας – Ειδικό Πληρεξούσιο των παραπάνω με το οποίο:

-να συστήνεται η Ένωση/ Κοινοπραξία

-να αναγράφεται και να οριοθετείται με σαφήνεια το μέρος του έργου που αναλαμβάνει κάθε μέλος της Ένωσης/Κοινοπραξίας στο σύνολο της προσφοράς καθώς και το ποσοστό συμμετοχής κάθε μέλους της Ένωσης/Κοινοπραξίας στην υλοποίηση του έργου.

- να δηλώνεται ένα μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας (leader)



- να ορίζεται Κοινός νόμιμος εκπρόσωπος και αντίκλητος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας και των μελών της για τη συμμετοχή της στο διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης/ Κοινοπραξίας και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

Στο ως άνω Συμφωνητικό συνεργασίας τα μέλη της Ένωσης /Κοινοπραξίας θα δηλώνουν από κοινού ότι αναλαμβάνουν αλληλεγγύως και εις ολόκληρον την ευθύνη από τη συμμετοχή τους στο Διαγωνισμό και την ευθύνη για την εκτέλεση του έργου εφόσον προεπιλεγούν για την υποβολή προσφοράς.

γ) Η ένωση / κοινοπραξία υποβάλλει κοινή Αίτηση Συμμετοχής , η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους τους συμμετέχοντες που αποτελούν την ένωση/ κοινοπραξία είτε από κοινό νόμιμο εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με Ειδικό Πληρεξούσιο.

6. Τα φυσικά και νομικά πρόσωπα της ημεδαπής και αλλοδαπής ή ενώσεις / κοινοπραξίες αυτών που υποβάλουν κοινή Αίτηση Συμμετοχής, απαιτείται να υποβάλλουν έγγραφη δήλωση με την οποία ορίζουν αντίκλητο προς τον οποίο θα γίνονται όλες οι κοινοποιήσεις εγγράφων από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον υποψήφιο στο πλαίσιο της παρούσας πρόσκλησης στην οποία θα αναφέρουν ειδικά τα στοιχεία της παρούσας πρόσκλησης και συγκεκριμένα τον αριθμό της, τον τίτλο του Διαγωνισμού «**Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης**» και την ημερομηνία διενέργειας αυτού καθώς και δήλωση αποδοχής του αντικλήτου με βεβαίωση γνησίου υπογραφής αυτού.

7. Εάν σε κάποια Χώρα δεν προβλέπεται Υπεύθυνη Δήλωση αυτή μπορεί να αντικατασταθεί με ένορκη βεβαίωση του υποψήφιου που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης.

ΙΙ.ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Για την απόδειξη των προϋποθέσεων της παρ. 1 του άρθρου 11 (οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια) οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλλουν **επί ποινή αποκλεισμού** τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

Ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών (δημοσιευμένων) των τριών (3) προηγούμενων του έτους του διαγωνισμού οικονομικών χρήσεων στις περιπτώσεις που παρίσταται σχετική εκ του νόμου υποχρέωση προς δημοσίευση ισολογισμών στη χώρα του υποψήφιου. Στην περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση ισολογισμών, υποβάλλεται **υπεύθυνη δήλωση (με θεώρηση γνησίου υπογραφής)**, περί του ύψους του συνολικού κύκλου εργασιών κατά τη διάρκεια των τριών (3) τελευταίων ετών. Αν σε κάποια χώρα δεν προβλέπεται υπεύθυνη δήλωση αυτή μπορεί να αντικατασταθεί με ένορκη βεβαίωση του υποψήφιου που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης Εάν η επιχείρηση λειτουργεί ή ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα σχετικά με τις υπηρεσίες, κατά χρονικό διάστημα που δεν επιτρέπει την έκδοση



κατά νόμο τριών ισολογισμών, υποβάλλει τους ισολογισμούς, εφόσον υπάρχουν, ή τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν κατά το διάστημα αυτό.

III. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ/ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Για την απόδειξη των προϋποθέσεων της παρ. 2 του άρθρου 11 (τεχνική/επαγγελματική ικανότητα) οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλλουν **επί ποινή αποκλεισμού** τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

1. Κατάλογο και συνοπτική περιγραφή δέκα (10) το πολύ έργων, που πληρούν τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 11 της παρούσας με συμπληρωμένες όλες τις ενδείξεις, που απαιτούνται για τη διαπίστωση της επάρκειάς τους και ιδίως του αντικειμένου τους, της οικονομικής τους αξίας και της αξίας συμμετοχής του υποψήφιου, της ιδιότητας του υποψήφιου σε αυτά (π.χ ανάδοχος/μέλος ένωσης/υπεργολάβος κλπ), του χρόνου υλοποίησης και του παραλήπτη.

Σε περίπτωση που ο κατάλογος που θα υποβάλει ο υποψήφιος περιλαμβάνει άνω των δέκα (10) έργων η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει υπόψη της τα πρώτα δέκα έργα κατά σειρά παρουσίασης.

2. Εάν ο αποδέκτης των παραπάνω έργων που πληρούν τις προϋποθέσεις της παρ.2 του άρθρου 11 είναι δημόσιος φορέας, ως αποδεικτικό στοιχείο της πλήρους και προσηκούσας εκτέλεσης υποβάλλεται πιστοποιητικό που συντάσσεται ή θεωρείται από την αρμόδια δημόσια αρχή. Εναλλακτικά, σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας πιστοποιητικού ο υποψήφιος δύναται να υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση (με θεώρηση γνησίου υπογραφής), η οποία συνοδεύεται υποχρεωτικά από άλλα έγγραφα όπως τιμολόγια, σύμβαση, Παραδοτέα έργου κλπ άλλως αυτή δεν λαμβάνεται υπόψιν.

Εάν ο αποδέκτης είναι ιδιώτης, ως αποδεικτικό στοιχείο, υποβάλλεται, είτε πιστοποιητικό/ βεβαίωση που συντάσσει ο ιδιώτης, είτε υπεύθυνη δήλωση (με θεώρηση γνησίου υπογραφής), του υποψήφιου Αναδόχου η οποία συνοδεύεται υποχρεωτικά και από άλλα έγγραφα όπως τιμολόγια, σύμβαση, Παραδοτέα έργου κλπ άλλως αυτή δεν λαμβάνεται υπόψιν.

3. Υπεύθυνη δήλωση (με θεώρηση γνησίου υπογραφής), του νομίμου εκπροσώπου του υποψηφίου, στην οποία θα δηλώνει ότι στο εν λόγω έργο δύναται να απασχοληθούν τουλάχιστον 50 άτομα με εμπειρία στην τηλεφωνική υποστήριξη.

4. Υπεύθυνη δήλωση (με θεώρηση γνησίου υπογραφής), του νομίμου εκπροσώπου του υποψηφίου, στην οποία θα δηλώνει ότι έχει ολοκληρώσει τουλάχιστον ένα (1) έργο τηλεφωνικής υποστήριξης στο οποίο απασχολήθηκαν τουλάχιστον 50 άτομα. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει να προσκομισθούν περαιτέρω δικαιολογητικά απόδειξης.



IV. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ ΔΑΝΕΙΑΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

Οι υποψήφιοι μπορούν να στηρίζονται στις δυνατότητες άλλων οικονομικών φορέων, ανεξαρτήτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς, η δε εκδήλωση τέτοιας πρόθεσης δεν αίρει σε καμία περίπτωση την αποκλειστική ευθύνη του Αναδόχου για την εκτέλεση της Σύμβασης.

Εφόσον ο υποψήφιος είτε πρόκειται για μεμονωμένο υποψήφιο είτε για ένωση ή κοινοπραξία επικαλείται σύμφωνα με το άρθρο 45 παρ. 2 και 3. και το άρθρο 46 παρ. 3 και 4 του ΠΔ 60/2007 τη δυνατότητα άλλου οικονομικού φορέα, οφείλει να αποδείξει στην Αναθέτουσα Αρχή ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, που αφορά η επίκληση της «**δάνειας εμπειρίας**» προσκομίζοντας τα ακόλουθα έγγραφα:

α) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 του υποψήφιου (ή του νομίμου εκπροσώπου του σε περίπτωση νομικού προσώπου ή του κοινού νομίμου εκπροσώπου ή του κοινού εκπροσώπου του σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας) **(με θεώρηση γνησίου υπογραφής)** με την οποία ο υποψήφιος θα δηλώνει ότι επικαλείται μέσα τρίτου φορέα, εξειδικεύοντας τα επικαλούμενα μέσα και ότι προς τούτο καταθέτει με την προσφορά του τα αναφερόμενα παρακάτω δικαιολογητικά.

(β) Απόφαση του διοικούντος τον δανείζοντα φορέα οργάνου (ή υπεύθυνη δήλωση **με θεώρηση γνησίου υπογραφής** σε περίπτωση φυσικού προσώπου) με την οποία εγκρίνεται η συνεργασία με τον υποψήφιο και η παροχή προς αυτόν των οικονομικών, χρηματοοικονομικών ή/και τεχνικών και επαγγελματικών μέσων/πόρων κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης που θα ανατεθεί και θα ορίζεται ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα με εξουσία να υπογράψει δεσμευτικά για αυτόν όλα τα σχετικά με το διαγωνισμό έγγραφα,

(γ) Συμβατικό έγγραφο, νομίμως συναφθέν, μεταξύ του δανείζοντος φορέα και του υποψήφιου με το οποίο να συμφωνούν τα δύο μέρη την διάθεση των δανειζόμενων μέσων/πόρων στο Διαγωνιζόμενο, για όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης που θα ανατεθεί και θα ορίζονται τα παραπάνω. καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτά θα τεθούν στη διάθεση του υποψήφιου

(δ) Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 **(με θεώρηση γνησίου υπογραφής)** ή ισοδύναμο έγγραφο ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας του δανείζοντος οικονομικού φορέα με την οποία να δηλώνεται ότι ο παραπάνω δεν διατηρεί κανένα δικαίωμα λήψης αμοιβής ή οποιουδήποτε είδους αποζημίωσης από την Αναθέτουσα Αρχή.

(ε) Τα δικαιολογητικά των **παρ. II και III** του παρόντος άρθρου, για τον δανείζοντα την εμπειρία φορέα και στο μέτρο που τον αφορούν.

(στ) Σε περίπτωση που ο δανείζων την εμπειρία φορέας έχει τη μορφή κοινοπραξίας ή ένωσης, θα πρέπει επιπροσθέτως να υποβληθεί νόμιμο παραστατικό σύστασής της (π.χ. ιδιωτικό συμφωνητικό ή συμβολαιογραφική πράξη).



V. ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

Εάν σε κάποια Χώρα βεβαιώνεται από οποιαδήποτε αρχή της ότι δεν εκδίδονται τα παραπάνω έγγραφα ή πιστοποιητικά, που αναφέρονται στις παρ. **I, II III και IV** του παρόντος άρθρου ή δεν καλύπτουν όλες τις ως άνω αναφερόμενες περιπτώσεις του παρόντος άρθρου, δύναται να αντικατασταθούν από υπεύθυνη δήλωση (**με θεώρηση γνησίου υπογραφής**) ή ένορκη βεβαίωση του υποψήφιου που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης. Στην κατά τα παραπάνω υπεύθυνη δήλωση ή ένορκη βεβαίωση θα δηλώνεται ότι στη συγκεκριμένη χώρα δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα έγγραφα και ότι δεν συντρέχουν στο συγκεκριμένο πρόσωπο οι ανωτέρω νομικές καταστάσεις από αρμόδια δικαστική ή διοικητική Αρχή ή συμβολαιογράφο

ΑΡΘΡΟ 14. ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ.

1. Σε περίπτωση μη υποβολής ή προσήκουσας υποβολής οποιοδήποτε από τα έγγραφα και δικαιολογητικά του άρθρου 13 της παρούσας, η Αίτηση Συμμετοχής, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

2. Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καλέσει τους υποψηφίους να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν ελλείψεις των ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, καθώς και να αποκλείσει τους υποψηφίους που δεν θα αποκαταστήσουν τις ελλείψεις εντός εύλογου χρόνου κατά την κρίση της Επιτροπής διαγωνισμού. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η υποβολή ελλειπόντων δικαιολογητικών, μετά την λήξη της προθεσμίας κατάθεσης των Αιτήσεων Συμμετοχής .

ΑΡΘΡΟ 15. ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1 Η αποσφράγιση των Αιτήσεων Συμμετοχής γίνεται ενώπιον της Επιτροπής Διενέργειας του διαγωνισμού (Ε.Δ.Δ). Στην αποσφράγιση μπορούν να παρίστανται όσοι από τους υποψηφίους ή τους εξουσιοδοτημένους γι' αυτό το σκοπό νομίμους εκπροσώπους τους το επιθυμούν.

2 Η Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των Αιτήσεων συμμετοχής, την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην παρούσα Πρόκληση.

3 Η αποσφράγιση γίνεται με την εξής διαδικασία: Αρχικά αποσφραγίζεται ο κύριος φάκελος της Αίτησης Συμμετοχής και στη συνέχεια ο κλειστός φάκελος με τίτλο «**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**», το περιεχόμενο του οποίου μονογράφεται και σφραγίζεται από την Επιτροπή ανά φύλλο. Μετά την αποσφράγιση των Αιτήσεων συμμετοχής, η Επιτροπή προβαίνει σε σύνταξη πρακτικού όπου καταγράφονται οι υποβληθείσες Αιτήσεις Συμμετοχής καθώς και το περιεχόμενο των σχετικών φακέλων.

4. Κατά την αποσφράγιση των Αιτήσεων Συμμετοχής, η Επιτροπή δεν είναι υποχρεωμένη να ελέγχει τη συμμόρφωση των διαγωνιζόμενων προς τους όρους της Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος..



5. Στη συνέχεια η Επιτροπή προβαίνει, σε κλειστές συνεδριάσεις, σε λεπτομερή έλεγχο των δικαιολογητικών του **άρθρου 13** κατά τα παρακάτω. Προεπιλέγονται και περνούν στο επόμενο στάδιο του διαγωνισμού πέντε (5) τουλάχιστον υποψήφιοι που πληρούν τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος. Τονίζεται ότι στην περίπτωση που ο αριθμός υποψηφίων που ικανοποιούν τα κριτήρια επιλογής και τα ελάχιστα επίπεδα είναι μικρότερος του ελάχιστου ορίου όπως αυτό ορίζεται παραπάνω, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να συνεχίσει τη διαδικασία κάνοντας χρήση του άρθρου 42 παρ. 3 του ΠΔ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/2007).

6. Όσοι από τους υποψήφιους επιθυμούν μπορούν να λάβουν γνώση των Αιτήσεων Συμμετοχής και του περιεχομένου τους ύστερα από σχετική ειδοποίησή τους από την Αναθέτουσα Αρχή. Η εξέταση αυτή γίνεται στο χώρο της Αναθέτουσας Αρχής και δεν επιτρέπεται η λήψη φωτοαντιγράφων.

ΑΡΘΡΟ 16. ΕΛΕΓΧΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Ο έλεγχος και η αξιολόγηση των Αιτήσεων Συμμετοχής γίνεται από την Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού (ΕΔΔ.)

2. Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο στάδια:

- **Διαδικασία ελέγχου των Δικαιολογητικών Συμμετοχής.**
- **Διαδικασία ελέγχου προϋποθέσεων προεπιλογής** που συνίσταται στον έλεγχο πλήρωσης των κριτηρίων χρηματοοικονομικής και οικονομικής επάρκειας και τεχνικών ικανοτήτων και των δικαιολογητικών προς απόδειξή τους, όπως προβλέπονται στο άρθρο 11 και στις παρ. II, III και IV του άρθρου 13 της παρούσας.

3. Η Επιτροπή συντάσσει Πρακτικό με το οποίο εισηγείται τον αποκλεισμό από τα επόμενα στάδια αξιολόγησης των διαγωνιζομένων που έχουν υποβάλει ελλιπή Δικαιολογητικά Συμμετοχής και ή των οποίων τα υποβληθέντα στοιχεία δεν ικανοποιούν τους σχετικούς όρους της παρούσας πρόσκλησης.

Διαδικασία ελέγχου των προϋποθέσεων προεπιλογής γίνεται μόνο για τις Αιτήσεις Συμμετοχής που μετά τη διαδικασία ελέγχου των δικαιολογητικών συμμετοχής κριθούν ότι πληρούν τις τεθείσες προϋποθέσεις .

ΑΡΘΡΟ 17. ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

1. Ο αριθμός των υποψηφίων που θα προεπιλεγούν ανέρχεται σε **πέντε (5)** και ο μέγιστος αριθμός σε **επτά (7)**.

2. Μετά τη διαδικασία ελέγχου των προϋποθέσεων προεπιλογής, σε περίπτωση που ο αριθμός των υποψηφίων που πληρούν τα κριτήρια επάρκειας των παρ. 1 και 2 του άρθρου 11 υπερβαίνει τους επτά (7) οι υποψήφιοι κατατάσσονται σε φθίνουσα σειρά ύστερα από συγκριτική βαθμολόγηση η οποία θα γίνει σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:



3. Η βαθμολογία **Bo** που λαμβάνει κάθε υποψήφιος για την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια προκύπτει από τη βαθμολογία που λαμβάνει για το συνολικό κύκλο εργασιών τις τρεις τελευταίες πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού διαχειριστικές χρήσεις.

Η βαθμολογία **Bo** υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

A/A	Κύκλος εργασιών (Κ.Ε.)	Βαθμολογία (Boκε)
1.	2.000.000 € ≤ Κ.Ε. < 4.000.000 €	3
2.	4.000.000 € ≤ Κ.Ε. < 6.000.000 €	5
3.	Κ.Ε. ≥ 6.000.000 €	7

4. Η βαθμολογία **To** που λαμβάνει κάθε υποψήφιος για την τεχνική /επαγγελματική ικανότητά του προκύπτει ως άθροισμα των επιμέρους βαθμών που λαμβάνει για τα έργα που πληρούν τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 11.

$$To = \text{Βαθμός Εργου [1]} + \text{Βαθμός Εργου [2]} + \dots + \text{Βαθμός Εργου [n]}$$

όπου **n** είναι μικρότερο ή ίσο του **10** και αναφέρεται στο αριθμό των έργων που πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγράφου 2 του άρθρου 11.

Ο επιμέρους βαθμός που λαμβάνει ένας υποψήφιος για κάθε ένα από τα έργα που πληρούν τις προϋποθέσεις της παρ. 2 του άρθρου 11 προκύπτει ως εξής:

- **Βαθμός Εργου [κ] = 1**, εφόσον το έργο αφορά στην κάλυψη των προϋποθέσεων των εδ. 1 και 2 της παρ. 2 του άρθρου 11
- **Βαθμός Εργου [κ] = 2**, εφόσον το έργο αφορά στην κάλυψη των προϋποθέσεων του εδ. 3 της παρ. 2 του άρθρου 11.

5. Η συνολική βαθμολογία (**Τσυν**) που λαμβάνει κάθε υποψήφιος υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$Τσυν = 40\% \times Bo + 60\% \times To$$

6. Οι υποψήφιοι κατατάσσονται με φθίνουσα σειρά με βάση τη συνολική βαθμολογία **Τσυν** που λαμβάνουν σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα, προκειμένου να επιλεγούν τελικά οι 5 υποψήφιοι ή επτά (7) το πολύ υποψήφιοι.

7. Σε περίπτωση που περισσότεροι από ένας υποψήφιοι μοιράζονται την πέμπτη ή την έβδομη θέση με την ίδια συνολική βαθμολογία **Τσυν**, τότε αυτοί κατατάσσονται σε φθίνουσα σειρά με εφαρμογή του ακόλουθου κριτηρίου:

- Ο συνολικός κύκλος εργασιών του υποψηφίου τις τρεις τελευταίες πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού διαχειριστικές χρήσεις



8. Ολοι οι υποψήφιοι θα ειδοποιηθούν εγγράφως για το αποτέλεσμα της προεπιλογής και οι προεπιλεγέντες υποψήφιοι θα προσκληθούν εγγράφως και ταυτοχρόνως να υποβάλουν τις τεχνικές και οικονομικές προσφορές τους και λοιπά στοιχεία, όπως θα καθορίζονται στη Διακήρυξη. **ΑΡΘΡΟ 18. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΕΠΙΛΕΓΕΝΤΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ**

1. Στους προεπιλεγέντες υποψηφίους θα αποσταλεί έγγραφη πρόσκληση, με την οποία θα καλούνται να παραλάβουν τη Διακήρυξη στην οποία θα περιλαμβάνονται και οι συμβατικοί όροι αφού προηγουμένως καταθέσουν εγγυητική επιστολή συμμετοχής κατά τα οριζόμενα παρακάτω στο **άρθρο 19** και να υποβάλουν Προσφορά εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από τη λήψη της Διακήρυξης. Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η χαμηλότερη τιμή ανάμεσα στις τεχνικά αποδεκτές προσφορές.

2. Η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών θα ξεκινήσει αμέσως μετά την υποβολή τους, σύμφωνα με την διαδικασία που θα περιγράφεται στη Διακήρυξη

3. Ο υποψήφιος που θα επιλεγεί, θα υπογράψει σύμβαση με την Αναθέτουσα Αρχή για την εκτέλεση του έργου σύμφωνα με τους όρους που θα περιγράφονται στο σχέδιο Σύμβασης. Διαπραγμάτευση των παραπάνω όρων δεν επιτρέπεται.

ΑΡΘΡΟ 19. ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Οι υποψήφιοι **δεν** υποχρεούνται να προσκομίσουν εγγυητική επιστολή συμμετοχής στην παρούσα διαδικασία προεπιλογής στην **Α΄ Φάση** του διαγωνισμού.

2. Εγγυητική επιστολή συμμετοχής θα απαιτηθεί από τους υποψήφιους που θα κληθούν να συμμετάσχουν στη **Β΄ Φάση** με τη διαδικασία της προεπιλογής και στους οποίους θα δοθεί η Διακήρυξη αφού προηγουμένως καταθέσουν εγγυητική επιστολή συμμετοχής ποσού ίσου με το 5% του προϋπολογισμού του έργου συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. **Επισημαίνεται ότι για τον υπολογισμό του ποσού της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής θα ληφθεί υπόψη ο ισχύον ΦΠΑ κατά την ημερομηνία του διαγωνισμού.**

3. Οι εγγυητικές επιστολές συμμετοχής εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος – μέλος της ΕΕ ή του ΕΟΧ και έχει σύμφωνα με τη νομοθεσία των παραπάνω αυτό το δικαίωμα. Οι εγγυητικές επιστολές μπορούν επίσης να προέρχονται και από τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα σε χώρα – μέρος διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας με την ΕΕ ή χώρα που έχει υπογράψει και κυρώσει τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις και έχει το σχετικό δικαίωμα έκδοσης εγγυήσεων.

4. Εγγυητική επιστολή συμμετοχής που εκδίδεται σε κράτος εκτός Ελλάδας θα συνοδεύεται επί ποινή αποκλεισμού από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα.



5. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Την ημερομηνία έκδοσης
- Τον εκδότη
- Την υπηρεσία προς την οποία απευθύνεται (το νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ»)
- Τα στοιχεία της διακήρυξης και συγκεκριμένα τον αριθμό της, τον τίτλο του Διαγωνισμού «Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» και την ημερομηνία διενέργειας αυτού
- Τον αριθμό της εγγύησης
- Το ποσό που καλύπτει η εγγύηση
- Την πλήρη επωνυμία, και προκειμένου για νομικά πρόσωπα την πλήρη επωνυμία **όπως ορίζεται στο Καταστατικό**, και τη διεύθυνση του υποψηφίου, υπέρ του οποίου δίδεται η εγγύηση.
- Την χρονική ισχύ της (Η εγγύηση πρέπει να ισχύει τουλάχιστον επί ένα μήνα μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς).
- Τους όρους ότι:
 - η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται της ένστασης της διζήσεως,
 - το ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεση της Αναθέτουσας Αρχής και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εντός τριών (3) ημερών,
 - σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου,

Ο εκδότης της εγγύησης υποχρεούται να προβεί στην παράταση της ισχύος της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της αρμόδιας υπηρεσίας, που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της εγγύησης

6. Σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας η εγγυητική πρέπει να αναφέρει ότι καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης /κοινοπραξίας από την συμμετοχή τους στο Διαγωνισμό

7. Αναγκαία στοιχεία της εγγύησης συμμετοχής κατά την υποβολή της με την προσφορά είναι:

(1) η ανάληψη υποχρέωσης από το πιστωτικό ίδρυμα να καταβάλει ορισμένο ποσό μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο και απευθύνεται

(2) ο αριθμός της διακήρυξης

(3) το ποσόν που καλύπτει η εγγύηση

(4) η ημερομηνία έκδοσης της

(5) τα στοιχεία του υποψηφίου υπέρ του οποίου εκδίδεται.



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

8. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος μετά τη λήψη της Διακήρυξης και την κατάθεση της εγγυητικής επιστολής δεν υποβάλει προσφορά η εγγυητική επιστολή συμμετοχής καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής με την έκδοση σχετικής απόφασης από αυτήν.

9. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο θα κατακυρωθεί το έργο δεν προσέλθει να υπογράψει εμπροθέσμως τη σύμβαση ή δεν καταθέσει προ της υπογραφής την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης ή δεν εκπληρώσει εμπρόθεσμα και προσηκόντως οποιαδήποτε άλλη υποχρέωσή του που απορρέει από τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό κηρύσσεται κατόπιν σχετικής απόφασης του Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ έκπτωτος με βάση τα οριζόμενα στα **άρθρα 26 & 30** του Κανονισμού Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ και η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής με την έκδοση σχετικής απόφασης από αυτήν.

10. Η Εγγυητική επιστολή συμμετοχής επιστρέφεται στον Ανάδοχο με την κατάθεση από αυτόν της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης της σύμβασης στους δε λοιπούς υποψήφιους μέσα σε δέκα (10) μέρες από την ημερομηνία της απόφασης αποκλεισμού τους με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν ασκηθεί ένδικα μέσα από τον υποψήφιο που αποκλείστηκε.

ΑΡΘΡΟ 20. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών ο υποψήφιος, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση (υποψήφιος Ανάδοχος) εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, οφείλει να υποβάλει **σε σφραγισμένο φάκελο** τα έγγραφα και δικαιολογητικά, που απαιτούνται σύμφωνα με το ΠΔ 60/2007, τον Κανονισμό Προμηθειών της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και το ΠΔ 118/2007 και τα οποία θα εξειδικευτούν με τη Διακήρυξη του διαγωνισμού, η οποία θα δοθεί στους υποψήφιους που θα κληθούν να συμμετάσχουν στη **Β' Φάση** με τη διαδικασία της προεπιλογής.

ΑΡΘΡΟ 21. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Στον Ανάδοχο στον οποίο έγινε κατακύρωση, μετά την παρέλευση του υποχρεωτικού χρόνου αναμονής σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.3886/2010 αποστέλλεται σχετική ανακοίνωση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α. Το αντικείμενο των υπηρεσιών.

β. Την τιμή

γ. Την Αναθέτουσα Αρχή και τον φορέα για τον οποίο προορίζονται οι υπηρεσίες

δ. Τη συμφωνία της κατακύρωσης.

ε. Την προθεσμία υπογραφής της Σύμβασης



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

2. Με την ανακοίνωση η Σύμβαση θεωρείται ως συναφθείσα και το έγγραφο της Σύμβασης έχει μόνο αποδεικτικό χαρακτήρα

3. Ο Ανάδοχος στον οποίο κατακυρώθηκε το Έργο υποχρεούται να προσέλθει σε δέκα μέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης για την υπογραφή της σχετικής Σύμβασης προσκομίζοντας την κατά τα παρακάτω εγγύηση καλής εκτέλεσης αυτής.

Ο Ανάδοχος μπορεί να προσέλθει για την υπογραφή της Σύμβασης το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης

Στην περίπτωση αυτή ο χρόνος παράδοσης των παραδοτέων αρχίζει να υπολογίζεται μετά από δέκα μέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης. Εφόσον η Σύμβαση υπογράφεται πριν από την παρέλευση των παραπάνω δέκα ημερών ο χρόνος παράδοσης των παραδοτέων υπολογίζεται από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

4. Αν η κατακύρωση γίνει σε αλλοδαπό Ανάδοχο η ανακοίνωση απευθύνεται στον εκπρόσωπό του στην Ελλάδα αν υπάρχει άλλως αποστέλλεται τηλεομοιοτυπία στον αλλοδαπό Ανάδοχο.

5. Αν ο Ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει τη Σύμβαση κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του Δ.Σ. ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου και σε βάρος του επέρχονται οι συνέπειες που ορίζονται στην παρούσα με την οριζόμενη σε αυτήν διαδικασία.

7. Η μεταξύ του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής Σύμβαση καταρτίζεται στην ελληνική γλώσσα, ορίζει τον τόπο και το χρόνο υπογραφής της και τα στοιχεία των συμβαλλομένων και καταρτίζεται με βάση τους όρους της Διακήρυξης και την προσφορά του Αναδόχου. Διαπραγμάτευση της σύμβασης δεν επιτρέπεται.

Το κείμενο της Σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο στηρίζεται, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών. Για θέματα που δεν ρυθμίζονται ρητά από τη Σύμβαση και τα παραρτήματά αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι/ αντιφατικοί όροι αυτής, για την ερμηνεία της λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η απόφαση κατακύρωσης, η προσφορά του Αναδόχου και η Διακήρυξη.

ΑΡΘΡΟ 22. ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Κατά τη διεξαγωγή του διαγωνισμού η έννομη προστασία παρέχεται κατά τις διατάξεις του ν. 3886/2010 ΦΕΚ Α 173 / 30-9-2010 « Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335)

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο³⁴
Ο Προϊστάμενος

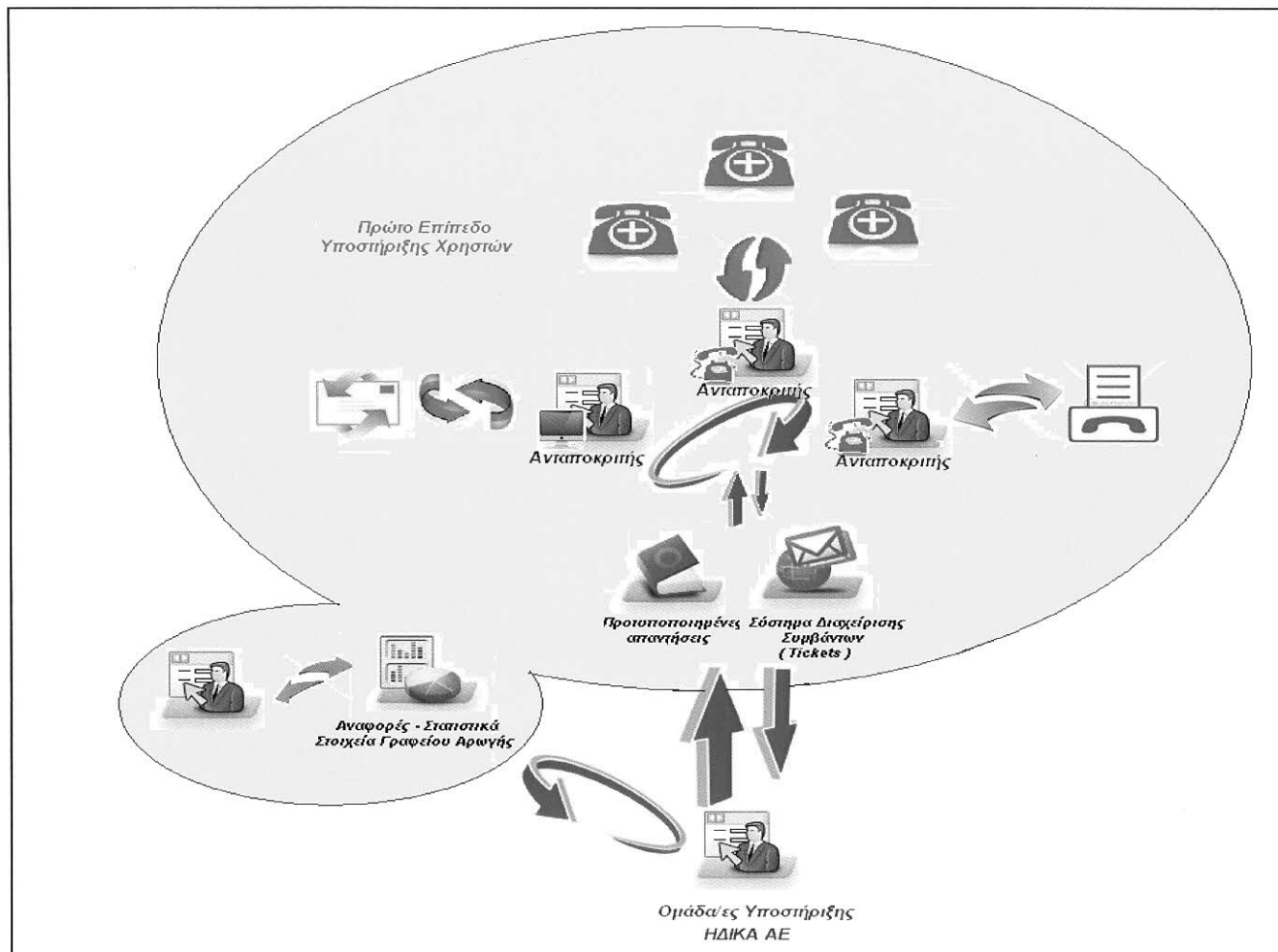
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

1. Γενική Περιγραφή του Έργου

1.1 Βασικές αρχές λειτουργίας



- Πλήρης καταγραφή συμβάντων κα αναφορών.
- Θα λαμβάνετε πρόνοια για Ανάκτηση των Υπηρεσιών σε αποδεκτό χρονικό διάστημα μετά από «καταστροφικό» γεγονός (Disaster Recovery).
- Τήρηση καταγραφών (Log) κινήσεων και ενεργειών Πλήρης ιχνηλασιμότητα κινήσεων και αλλαγών.
- Διασφάλιση του απορρήτου και του ακεραίου των δεδομένων που τηρούνται ή διακινούνται στο σύστημα, με παράλληλη τήρηση των προβλεπόμενων από την κείμενη νομοθεσία για τη προστασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
- Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών όπως π.χ., ομαλή επικοινωνία με τους χρήστες.
- Προβλεψιμότητα του όγκου εισερχόμενων αιτημάτων και λοιπών παραμέτρων για την ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής των χρηστών.

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

- Βαθμός πληρότητας, κατ' όγκο και κατά το περιεχόμενο, του μέγιστου αριθμού κλήσεων.
- Ανάλυση, κατηγοριοποίηση, ανταπόκριση η/και προώθηση των εισερχομένων αιτημάτων στις ομάδες υποστήριξης.
- Ανίχνευση δυσλειτουργιών του Συνόλου της Διαδικασίας της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Ανίχνευση νέων αναγκών της Διαδικασίας της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Παραγωγή στατιστικών στοιχείων, επεξεργασία αυτών και ενέργειες βελτίωσης της λειτουργίας.

1.2 Ενδεικτική Διαστασιολόγηση του Έργου

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου συμπεριλαμβάνονται κατά μέγιστο οι παρακάτω δυνητικοί χρήστες της εφαρμογής καταχώρησης συνταγών:

- 50.000 Ιδιώτες Ιατροί που συνταγογραφούν σε δημόσιο ή σε ιδιωτικό Ιατρείο
- 11.000 Φαρμακεία που εκτελούν συνταγές

Η εκτιμώμενη συνταγογράφηση είναι κατά μέγιστο περίπου 400.000 συνταγές ανά μήνα.

Οι εκτιμώμενες τηλεφωνικές κλήσεις προς το Γραφείο Αρωγής αναμένετε να είναι περίπου 5.000 ανά ημέρα και ο χρόνος απασχόλησης των ανταποκριτών του Γραφείου Αρωγής αναμένετε να ανέρχεται σε 3,5 λεπτά της ώρας ανά κλήση με μέγιστο πιθανολογούμενο χρόνο ανά κλήση τα 30 λεπτά.

Η εκτιμωμένη κατανομή των κλήσεων στο 24ωρο υπολογίζετε σε 55% κατά τις ώρες 8 π.μ. έως 2 μ.μ. , 10% 2 μ.μ. έως 5 μ.μ. , 30% από 5 μ.μ. έως 12 μ.μ. και κατά τις νυχτερινές ώρες 12 μ.μ. έως 8 π.μ. το αντίστοιχο ποσοστό μειώνετε στο 5% περίπου.

Ανάλογη είναι και η κατανομή κατά τις αργίες (πχ Σάββατο, Κυριακή) εκτιμωμένη σε περίπου 30% του αριθμού των κλήσεων κατά τις εργάσιμες ημέρες.

Ο Ανάδοχος στην Τεχνική του Προσφορά θα πρέπει να παρουσιάσει τις τιμές των παραμέτρων βάσει των οποίων θα προσφέρει τους απαιτούμενους πόρους (πχ ανταποκριτών ανά βάρδια) για την κάλυψη των αναγκών του Έργου.

1.3 Φάσεις του έργου

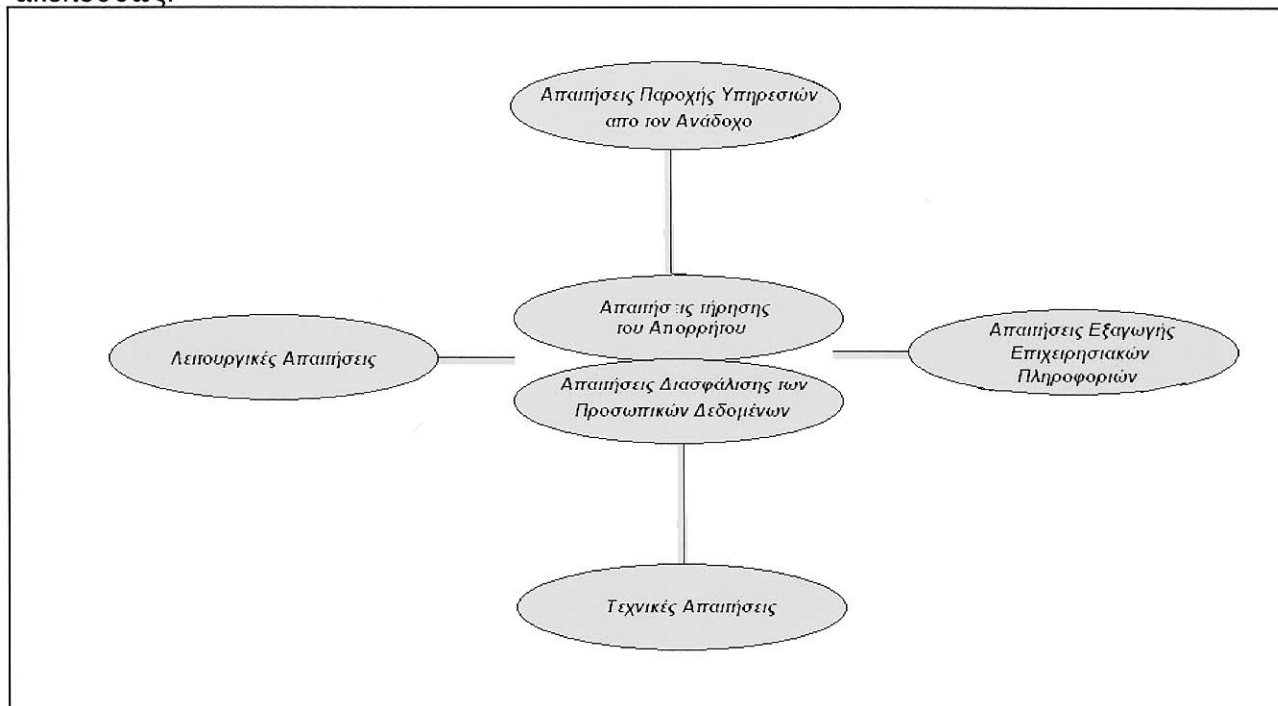
Η **Φάση Α** του έργου είναι η φάση υλοποίησης. Αρχίζει με την έναρξη του έργου και προβλέπεται να διαρκέσει 15 ημέρες, ενώ με την ολοκλήρωση της το σύστημα παροχής υπηρεσιών θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία.

Η Φάση Α περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την εκπόνηση της μελέτης Εφαρμογής του Έργου (η οποία αφορά τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και τον Ανάδοχο), την εκπαίδευση χειριστών και χρηστών, την διασύνδεση του υλικού (hardware) και του απαραίτητου λογισμικού, την παραμετροποίηση του λογισμικού, και τον καθορισμό των λειτουργικών προδιαγραφών.

Η **Φάση Β** αρχίζει με την ολοκλήρωση της Φάσης Α και περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εγγυημένου επιπέδου (**SLA**), η οποία προβλέπεται να διαρκέσει 9,5 μήνες.

2. Απαιτήσεις από το Γραφείο Αρωγής και τον Ανάδοχο του Έργου

Οι απαιτήσεις υλοποίησης των Υπηρεσιών Αρωγής Χρηστών του συστήματος της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης από τον ανάδοχο του έργου κατατάσσονται ως ακολούθως:



Ο Ανάδοχος ΔΕΝ θα κληθεί να χειριστεί ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Η πρόσβαση σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που ενδεχομένως περιέλθουν στην αντίληψη ή κατοχή του Αναδόχου ή του προσωπικού του Αναδόχου, (π.χ. από τυχαία ή αθέμιτη ενέργεια άλλου αν αγνοία της ΗΔΙΚΑ ΑΕ) θα πρέπει να ΜΗ χρησιμοποιηθούν καθοιονδήποτε τρόπο, και να ανακοινώνονται στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ, προκειμένου να ληφθούν τα αρμόζοντα μέτρα προστασίας τους.

Κάθε πληροφορία ή Δεδομένο που διακινείται, παράγεται ή αποθηκεύεται κατά την διάρκεια εκτέλεσης του Έργου ανήκει στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ και στους Συνεργαζόμενους με αυτή Ασφαλιστικούς Φορείς, και Θεωρούνται Απόρρητα. Η διακίνηση των πληροφοριών και Δεδομένων, προς οποιοδήποτε τρίτο, μπορεί να γίνει μόνο μετά από εισήγηση και έγκριση της, από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

Ο Ανάδοχος του Έργου οφείλει να τηρήσει όλους τους κανόνες που απαιτούνται για την τήρηση του Απορρήτου.

2.1 Τεχνικές Απαιτήσεις

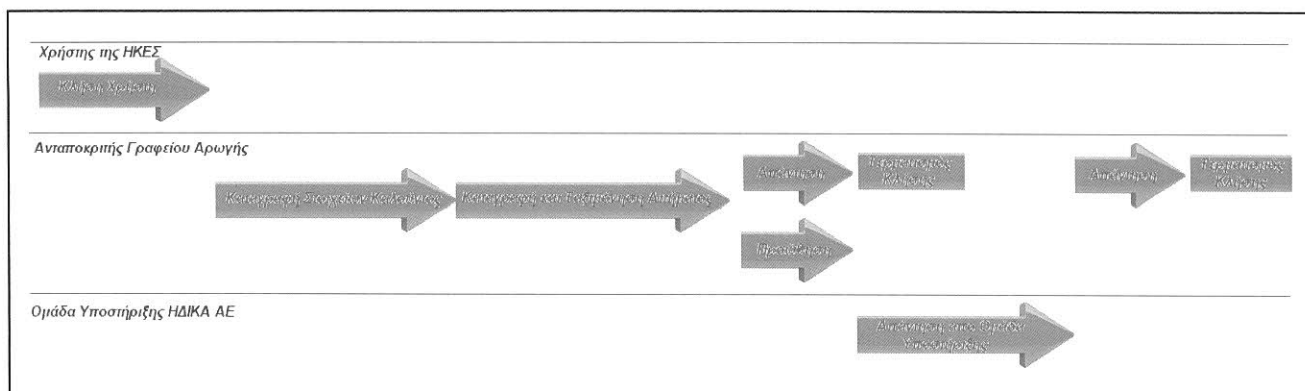
1. Όλες οι απαιτούμενες υποδομές (υλικό και λογισμικό) και εγκαταστάσεις για τη λειτουργία της Υπηρεσίας Helpdesk θα παρέχονται από τον Ανάδοχο του έργου.

2. Ο Ανάδοχος του έργου υποχρεούται να παράσχει όλες τις απαραίτητες υποδομές για την διασύνδεση του με το σύστημα ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
3. Ο Ανάδοχος του Έργου υποχρεούται να φυλάσσει όλες τις πληροφορίες ή τα Δεδομένα που διακινούνται, παράγονται ή αποθηκεύονται κατά την διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, σε άμεσα ανακτήσιμη μορφή (π.χ. Σκληρούς Δίσκους) για διάστημα κατ' ελάχιστο 15 ημερολογιακών ημερών, χωρίς απώλεια ή αλλοίωση αυτών.
4. Ο Ανάδοχος του Έργου υποχρεούται να εξασφαλίσει τα μέσα παρακολούθησης και εποπτείας του έργου σε πραγματικό χρόνο στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
5. Ο Ανάδοχος του Έργου υποχρεούται να παραδίδει όλες τις πληροφορίες ή τα Δεδομένα που διακινούνται, παράγονται ή αποθηκεύονται κατά την διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ κατά τακτά χρονικά διαστήματα, όπως αυτά θα οριστούν.
6. Ο Ανάδοχος του Έργου υποχρεούται να εξασφαλίσει την διάθεση σε πραγματικό χρόνο, όλων των πληροφοριών ή τα Δεδομένων που διακινούνται, παράγονται ή αποθηκεύονται κατά την διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
7. Το σύνολο του Υλικού και του Λογισμικού που θα χρησιμοποιηθεί για την Λειτουργία του Γραφείου Αρωγής θα είναι σύμφωνα με τις νομικές προδιαγραφές καλής και νόμιμης λειτουργίας του, με αποκλειστική ευθύνη του Αναδόχου.
8. Η αδιάλειπτη επικοινωνία των χρηστών της εφαρμογής με το Γραφείο Αρωγής, πρέπει να εξασφαλίζετε μέσω, κατ' ελάχιστον τριών καναλιών επικοινωνίας (τηλεφωνικό, fax, e-mail).
9. Η διαθεσιμότητα των ανωτέρω καναλιών επικοινωνίας πρέπει να καλύπτει το σύνολο του χρόνου του έργου (10 μήνες X 7 ημέρες X 24 ώρες).
10. Ο Ανάδοχος του Έργου υποχρεούται να εξασφαλίσει την ανωτέρω διαθεσιμότητα με την παροχή εφεδρικών καναλιών επικοινωνίας για την αντιμετώπιση αστοχίας.
11. Το σύνολο της υποδομής θα εγκατασταθεί κατά την Α' Φάση



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

2.2 Λειτουργικές Απαιτήσεις



1. Ο Ανταποκριτής (Agent) δέχεται εισερχόμενα αιτήματα υποστήριξης Χρήστη της διαδικασίας ΗΚΕΣ, από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας.
2. Ο Ανταποκριτής καταγράφει τα στοιχεία του καλούντος στο σύστημα ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
3. Ο Ανταποκριτής κατατάσσει το ερώτημα κατ' αντικείμενο ενδιαφέροντος, ως τεχνικό, λειτουργικό της εφαρμογής, λειτουργικό της διαδικασίας Συνταγογράφησης, πρόταση ή άλλο κλπ.
4. Αν το ερώτημα εντάσσεται στην λίστα προσωποποιημένων ερωτημάτων, απαντά σύμφωνα με τις οδηγίες.
5. Αν η απάντηση δεν εντάσσεται στα προτυποποιημένα ερωτήματα, και πρέπει να δοθεί από κάποια ομάδα υποστήριξης, το προωθεί αξιοποιώντας το σύστημα ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
6. Κατά την κρίση των ομάδων υποστήριξης ο ανάδοχος ενδεχομένως θα πρέπει να πραγματοποιήσει απαντητική κλήση, μεταφέροντας την απάντηση.
7. Κατά τακτά χρονικά διαστήματα ή όταν η ΗΔΙΚΑ ΑΕ το ζητήσει, ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στατιστικές και άλλες πληροφορίες, για την εξαγωγή συμπερασμάτων, από τους αρμοδίους της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

Οι λειτουργικές απαιτήσεις οι οποίες θα καλύπτονται ανά λειτουργική περιοχή συνοψίζονται στα ακόλουθα:



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

A/A	Λειτουργικότητα	Χρήστες	Παρατηρήσεις
Καταχώρηση Καλούντος - Αιτήματος			
1.	Ταυτοποίηση καλούντος	Ιατροί/ Φαρμακοποιοί	Η ταυτοποίηση του καλούντος προβλέπεται να γίνεται μέσω συστήματος ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
2.	Καταγραφή στοιχείων καλούντος	Ιατροί/ Φαρμακοποιοί	Η καταγραφή των στοιχείων του καλούντος προβλέπεται να γίνεται μέσω συστήματος ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
3.	Καταγραφή Αιτήματος	Ιατροί/ Φαρμακοποιοί	Η καταγραφή των αιτημάτων προβλέπεται να γίνεται μέσω συστήματος ticketing της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
4.	Ταξινόμηση Αιτήματος	Γραφείο Αρωγής	
5.	Αν ανήκει στα Προτυποποιημένα ερωτήματα δίνεται Απάντηση	Ιατροί/ Φαρμακοποιοί	
6.	Αν ΔΕΝ ανήκει στα Προτυποποιημένα ερωτήματα προωθείται στην Ομάδα Υποστήριξης	Ομάδα Υποστήριξης	
Απάντηση από Ομάδα Υποστήριξης			
7.	Καταγραφή απάντησης	Γραφείο Αρωγής	
Απάντηση από Γραφείο Αρωγής			
8.	Απάντηση στον αιτούντα ιατρό/Φαρμακοποιοί	Ιατροί/ Φαρμακοποιοί	
Λοιπές λειτουργικότητες			
9.	Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) παρακολούθησης στατιστικών και λοιπών στοιχείων Τηλεφωνικού ή άλλο κέντρου που εξυπηρετεί τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας.	Πολιτική ηγεσία, ΓΓΚΑ, ΗΔΙΚΑ ΑΕ, ΦΚΑ ή κάθε άλλο οριζόμενο από την ΗΔΙΑΚΑ ΑΕ	Κατ τα οριζόμενα από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

Αναφορές και Διοικητική Πληροφόρηση		
10.	Παροχή της απαιτούμενης διοικητικής πληροφόρησης και σχετικών αναφορών προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ και τους λοιπούς εμπλεκόμενους.	Πολιτική ηγεσία, ΓΓΚΑ, ΗΔΙΚΑ ΑΕ, ΦΚΑ ή κάθε άλλο οριζόμενο από την ΗΔΙΑΚΑ ΑΕ
Επικοινωνία και Συνεργατικότητα		
11.	Υλοποίηση Μηχανισμού Πληροφόρησης – Επικοινωνίας το οποίο θα αποτελεί την κύρια πύλη εισόδου στο σύστημα των εμπλεκομένων.	Πολιτική ηγεσία, ΓΓΚΑ,, ΦΚΑ, Διαχειριστές Συστήματος, ή κάθε άλλο οριζόμενο από την ΗΔΙΑΚΑ ΑΕ
12.	Πολυμεσικό Κέντρο Επικοινωνίας (ΠΚΕ) το οποίο θα υποστηρίζει τις υφιστάμενες τεχνολογίες Web & Call Center για το σύνολο των χρηστών, καθώς και τεχνολογίες Computer Telephony Integration (CTI).	Υποστηρίζει τις υπηρεσίες SLA, και αποτελεί μέρος του φυσικού αντικειμένου του έργου του Αναδόχου



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

2.3 Χρήστες της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται οι απαιτούμενοι χρήστες ανά λειτουργική περιοχή:

Περιοχή	Εκτιμώμενα Μεγέθη	Σχόλια
Δυνητικοί Χρήστες (Ιατροί – Φαρμακοποιοί)	<p>Ιατροί : 40.000 – 50.000</p> <p>Συνταγές : 5.000.000 / έτος</p> <p>Παραπεμπτικά : 1.000.000 / έτος</p> <p>Ασφαλισμένοι : 11.000.000</p> <p>11.000 φαρμακεία σε όλη τη χώρα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Αφορά συμβεβλημένους ιατρούς πρωτοβάθμιας περίθαλψης, κέντρων υγείας, εξωτερικών ιατρείων νοσοκομείων κλπ • Περιλαμβάνει τα ιδιωτικά φαρμακεία, καθώς και αυτά των νοσοκομείων (για φάρμακα υψηλού κόστους) και ιδιωτικών ιδρυμάτων ή ΦΚΑ. Τα περισσότερα από τα φαρμακεία είναι ήδη χρήστες του πιλοτικού έργου της ΗΚΕΣ.
Αναφορές και Διοικητική Πληροφόρηση	<p>Πολιτική ηγεσία, ΓΓΚΑ,, ΦΚΑ,</p> <p>Διαχειριστές Συστήματος, ή κάθε άλλο οριζόμενο από την ΗΔΙΑΚΑ ΑΕ.</p>	Εξειδικευμένες / παραμετρικές αναφορές
Διαχείριση Λειτουργικότητας ΗΚΕΣ	<p>Περίπου 30 Διαχειριστές /</p> <p>εξειδικευμένοι χρήστες</p>	<p>Πέραν από τη διαχείριση χρηστών και λοιπών παραμέτρων, εξειδικευμένοι χρήστες (Υπουργείο Υγείας, ΕΟΦ κλπ) ενδεχομένως θα διαχειρίζονται στοιχεία σχετικά με την λειτουργικότητα της Διαδικασίας Ηλ. Συνταγογράφησης.</p>



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

2.4 Υπηρεσίες Τεχνικής και Λειτουργικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης αναπτύσσονται στον πίνακα που ακολουθεί.

A/A	Υπηρεσίες	Παρατηρήσεις
1.	Προσαρμογή του συστήματος στις απαιτήσεις οι οποίες προβλέπεται να προκύψουν από αλλαγές στο Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο έως το τέλος του έργου	Σε όλη τη διάρκεια του έργου
2.	Υποστήριξη στη διαχείριση βασικών αρχείων και παραμέτρων του συστήματος	
3.	Παροχή υποστήριξης χρηστών μέσω Γραμμής Αμεσης Βοήθειας (Help Desk) διαθέσιμη μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail για υποστήριξη χρηστών συστήματος	Συμβόλαιο Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement – SLA)
4.	Διάθεση πληροφοριακής υποδομής (εξοπλισμό, λογισμικό, γραμμές επικοινωνίας) για υποστήριξη λειτουργίας της Γραμμής Αμεσης Βοήθειας (Help Desk)	
5.	Παροχή υπηρεσιών εγγύησης – συντήρησης – υποστήριξης (τεχνικής και λειτουργικής) του συστήματος για διάστημα 9,5 μηνών μετά την λήξη της Α Φάσης.	

Η υπέρβαση των τιθέμενων ορίων μηνιαίας μη διαθεσιμότητας του συστήματος ή/ και των υπηρεσιών κατά την περίοδο SLA, επισύρει μειώσεις των πληρωμών διαθεσιμότητας των ύψος των οποίων κλιμακώνεται ανάλογα με το χρόνο μη διαθεσιμότητας σε συνδυασμό με τη σοβαρότητα των προβλημάτων που προέκυψαν, και θα καθορισθεί στα πλαίσια της διακήρυξης του δεύτερου σταδίου του διαγωνισμού.

2.5 Απαιτήσεις σε λοιπές Υπηρεσίες

Οι λοιπές υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο παρουσιάζονται συνοπτικά στον πίνακα που ακολουθεί.

A/A	Υπηρεσίες	Παρατηρήσεις
1.	Υποστήριξη στη διαμόρφωση διαδικασιών, εντύπων, κωδικοποιήσεων, πρωτοκόλλων, ελέγχων κλπ	Κατά την Α' ή Β' φάση



A/A	Υπηρεσίες	Παρατηρήσεις
2.	Υποστήριξη στο σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων δημοσιότητας και ενημέρωσης	Κατά την Α' ή Β' φάση
3.	Εκπαίδευση διαχειριστών και power users σε θέματα Διαχείρισης και Λειτουργίας του συστήματος, καθώς και ενημέρωση βασικών παραμέτρων	
4.	Υποστήριξη σε καθημερινή βάση στις διαδικασίες ελέγχων, διαχείρισης.	Κατά τη Β' φάση

2.6 Απαιτήσεις σε προσωπικό

Το έργο είναι πολυσύνθετο και απαιτεί την εμπλοκή εμπειρογνομόνων και στελεχών διαφόρων ειδικοτήτων και επιπέδων. Ενδεικτικά (και όχι περιοριστικά) απαιτούνται:

- Γνώστες πληροφορικής (υλικού και λογισμικού) και δικτύων
- Ειδικοί στη διαχείριση κέντρων επικοινωνίας (portals, call centers)
- Ειδικοί σε θέματα επικοινωνίας και ενημέρωσης
- Το προσωπικό που θα διαθέσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι αρκούντως εκπαιδευμένο στο συγκεκριμένο αντικείμενο, εκπαίδευση που θα προσδιοριστεί σε συνεργασία με την Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος