

**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.).

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος

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



