

**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**

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

**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**

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

## 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.).



