



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

e-ΕΦΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ,
ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΕΓΑΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Προμηθειών
ΤΜΗΜΑ: Διαχείρισης Διαγωνισμών &
Υλοποίησης Συμβάσεων Παροχής Υπηρεσιών
Ταχ. Δ/ση: Ακαδημίας 22
Πληροφορίες: Χ.Γιαννικούλης
Τηλ.: 210 36 66 052 /37 29 772
E-mail: giannikoulis@efka.gov.gr

ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΟ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Προς:
ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΦΟΡΕΑ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για τη σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του VoIP τηλεφωνικού κέντρου για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, με χρήση του μονομερούς δικαιώματος προαίρεσης του Φορέα για παράταση των υπηρεσιών για ένα (1) επιπλέον έτος με τους ίδιους όρους, για την κάλυψη των αναγκών της Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης σύμφωνα με το άρθρο 118 του ν.4412/2016 όπως ισχύει. (ΦΠΥ 34/25)

Το Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)» με έδρα την οδό Ακαδημίας 22, Αθήνα, σας προσκαλεί να υποβάλλεται τεχνική, οικονομική προσφορά και δικαιολογητικά συμμετοχής για την παροχή των εν θέματι υπηρεσιών.

Η εκτιμώμενη αξία των εν λόγω υπηρεσιών ανέρχεται στο ποσό των **28.000,00€** πλέον ΦΠΑ ήτοι **34.720,00€** συμ/νου ΦΠΑ. (**14.000,00€** πλέον ΦΠΑ για τη σύναψη σύμβασης παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους & **14.000,00€** πλέον ΦΠΑ για την παράταση των ανωτέρω υπηρεσιών για ένα (1) επιπλέον έτος), η οποία αναλύεται ως εξής:

ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ			
Πάγιο κόστος (€ πλέον ΦΠΑ) [Α]	Κόστος 1 ανθρωπόωρας (€ πλέον ΦΠΑ) [Β]	Συνολικό Κόστος υπηρεσιών για 50 ανθρωποώρες με απολογιστική χρέωση (€ πλέον ΦΠΑ) [Γ= 50 Χ Β]	Σύνολο (€ πλέον ΦΠΑ) [Α+Γ]
11.000,00	60,00	3.000,00	14.000,00

Η συνολική δαπάνη ποσού **34.720,00€** συμπ/νου ΦΠΑ θα βαρύνει τον ΚΑΕ **0884 «Συντήρηση και επισκευή τηλεπικοινωνιακών μέσων»** του προϋπολογισμού του e-ΕΦΚΑ στα οικονομικά έτη **2025, 2026 & 2027**.

Οι κωδικός αρχείου ειδών κατά CPV είναι: **50334130-5 «Υπηρεσίες Επισκευής & Συντήρησης τηλεφωνικών Κέντρων»**.

Η προσφορά θα αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση tm.diagon.ipiresion@efka.gov.gr **μέχρι την 11^η/07/2025 ημέρα Παρασκευή και ώρα 15:00 .**

Συγκεκριμένα, θα πρέπει να υποβληθούν :

Α) Δικαιολογητικά συμμετοχής και νομιμοποιητικά στοιχεία, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στα Παραρτήματα Α , Δ και Ε.

Β) Τεχνική και Οικονομική προσφορά σύμφωνα με όσα αναφέρονται στα Παραρτήματα Β, Γ και ΣΤ, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας ή από πρόσωπο νόμιμα εξουσιοδοτημένο που δεσμεύει την εταιρεία.

Η προσφορά σας θα είναι σε ΕΥΡΩ «€» και θα αναφέρονται χωριστά η **καθαρή αξία** και ο **Φ.Π.Α.**

Η τιμή προσφοράς δεν υπόκειται σε καμία αναπροσαρμογή ή αναθεώρηση, για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, θα ισχύει δε και θα δεσμεύει τον ανάδοχο μέχρι την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης.

Η ανάθεση του έργου θα γίνει με τη διαδικασία του άρθρου 118 του ν. 4412/16 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και **κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.**

Για την κάλυψη της εν λόγω δαπάνης εκδόθηκαν:

- Η υπ' αρ. **251/Συν.25^η/26-06-2025** (α.π.: 929027/27-06-2025, ΑΔΑ: Ψ9ΒΓ46ΜΑΠΣ-ΚΣΣ, ΑΔΑΜ: 25REQ017103113) Απόφαση του Δ.Σ. του e-ΕΦΚΑ σχετική με την έγκριση της προϋπολογισθείσας δαπάνης, της διαγωνιστικής διαδικασίας και εξουσιοδότησης του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ για την υπογραφή όλων των εγγράφων που απαιτούνται, για τη διεξαγωγή της παρούσας διαδικασίας (ενδεικτικά: Πρόσκληση, Αποφάσεις, Σύμβαση κλπ).
- Η υπ' αρ. πρωτ. **Μ805/30-06-2025** (ΑΔΑ: 9ΟΗ646ΜΑΠΣ-9ΜΚ, ΑΔΑΜ: 25REQ017125517) Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης, συνολικού ποσού **34.720,00 €** συμπ/νου του ΦΠΑ.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Δρ. Αλέξανδρος Βαρβέρης

Συνημμένα:

1. Παράρτημα Α: Δικαιολογητικά Συμμετοχής
2. Παράρτημα Β: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου – Όροι εκτέλεσης σύμβασης
3. Παράρτημα Γ: Τεχνικά Χαρακτηριστικά / Προδιαγραφές - Φύλλο Συμμόρφωσης Αναδόχου
4. Παράρτημα Δ: Υπόδειγμα Υπεύθυνης Δήλωσης
5. Παράρτημα Ε: Υπόδειγμα Υπεύθυνης Δήλωσης
6. Παράρτημα ΣΤ: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

1. **Υπεύθυνη δήλωση** (υπογεγραμμένη στην περίπτωση ατομικής επιχείρησης από φυσικό πρόσωπο ή στην περίπτωση νομικού προσώπου από τον νόμιμο εκπρόσωπο αυτού, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 79Α του Ν. 4412/2016) σύμφωνα με το Υπόδειγμα Υ.Δ. που περιλαμβάνεται στο σχετικό **Παράρτημα Δ** της παρούσας, στην οποία θα αναγράφεται ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 εις βάρος των μελών του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του οικονομικού φορέα ή του οργάνου που έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ή
- β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, ή
- γ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ή
- δ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

2. **Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ήτοι:**

- i) **Φορολογική ενημερότητα** – σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση οφειλής, βεβαίωση οφειλής που εκδίδεται από την Α.Α.Δ.Ε., που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της ή στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτή χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.
- ii) **Ασφαλιστική ενημερότητα κύριας και επικουρικής ασφάλισης** - σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της, άλλως στην περίπτωση οφειλής, βεβαίωση οφειλής που εκδίδεται από τον e-ΕΦΚΑ, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της ή στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτή χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της (και οποιοδήποτε άλλου ασφαλιστικού φορέα στον οποίο τυχόν υπάγεται), καθώς και

3. **Υπεύθυνη δήλωση** του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με το Υπόδειγμα Υ.Δ. που περιλαμβάνεται στο σχετικό **Παράρτημα Ε** της παρούσας, στην οποία θα δηλώνεται ότι:

- Έλαβα γνώση και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης βάσει των οποίων συντάχθηκε η προσφορά.
- Η προσφορά δεσμεύει την εταιρεία / επιχείρηση για τρεις (3) μήνες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.
- Δεν έχουν επιβληθεί σε βάρος τη εταιρείας/επιχείρησης οι κυρώσεις του οριζόντιου αποκλεισμού, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 74 του Ν.4412/16.
- Δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών της, όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.
- Δεν έχει εκδοθεί εις βάρος του νομικού προσώπου για το οποίο υποβάλλεται η δήλωση, αμετάκλητη ποινική απόφαση για τις κυρώσεις του άρθρου 134 του ν. 5090/2024.

4. Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ αναλυτικής εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

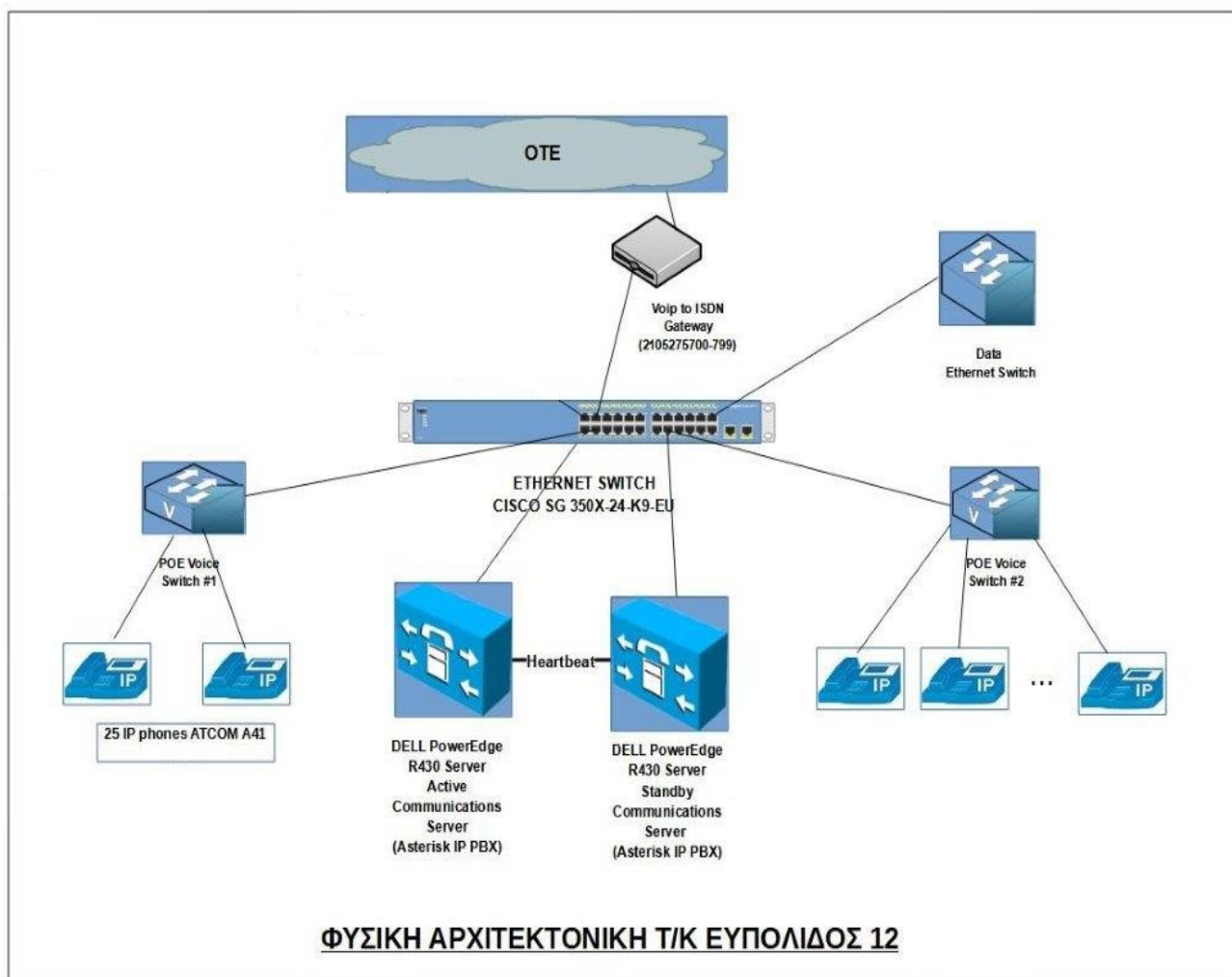
Η Υπεύθυνη δήλωση / υπεύθυνες δηλώσεις, νοούνται ως δηλώσεις του ν. 1599/1986, υπογράφεται / υπογράφονται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (για νομικά πρόσωπα - εταιρείες), όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 79Α παρ. 2 του ν. 4412/2016, ιδίως με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας (πχ μέσω GOV.GR).

(ανήκει στην Πρόσκληση)

A. Υφιστάμενη κατάσταση

Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή του VoIP τηλεφωνικού κέντρου στεγάζεται στο κτίριο επί της οδού Ευπόλιδος 12 και χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πολιτών. Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή του VoIP τηλεφωνικού κέντρου είναι η ακόλουθη:

Υπάρχουν δύο Server Dell (Communication Server) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active-standby), στους οποίους είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί VoIP τηλεφωνικό κέντρο βασισμένο στο λογισμικό Asterisk και το Asterisk-based τηλεφωνικό σύστημα ολοκληρωμένων λύσεων και εφαρμογών A-ole. Η διασύνδεση των IP τηλεφωνικών συσκευών με τους Communication Server, γίνεται μέσω Power Over Ethernet (POE) Switches. Τέλος, όλες οι IP διασυνδέσεις των Communication Server με τα POE switches και το δίκτυο δεδομένων του Φορέα, γίνονται μέσω κεντρικού Ethernet Switch (CISCO). Η υπάρχουσα αρχιτεκτονική, απεικονίζεται στην παρακάτω εικόνα:



Οι υπάλληλοι του Τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά λειτουργούν ως Ομάδα Διαχείρισης Αιτημάτων - Back Office της γραμμής 1555 για αιτήματα που αφορούν στον e-ΕΦΚΑ και μέσω του VoIP τηλεφωνικού κέντρου απαντούν (εξερχόμενες κλήσεις) στα αιτήματα των πολιτών. Τα αιτήματα των πολιτών καταχωρούνται από την Ομάδα Υποδοχής – Front Office σε σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης

αιτημάτων υποστήριξης (ticketing) το οποίο χρησιμοποιούν και οι Ομάδες Διαχείρισης Αιτημάτων.

Η υφιστάμενη σύμβαση υπηρεσιών συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης του VoIP τηλεφωνικού κέντρου λήγει στις 18/08/2025 (ΦΠΥ 53/23 – ΑΔΑΜ: 23SYMV013328171 & 24SYMV015119741).

B. Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο αποτελεί η παροχή υπηρεσιών συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης του IP τηλεφωνικού κέντρου Asterisk και του Asterisk-based τηλεφωνικού συστήματος ολοκληρωμένων λύσεων και εφαρμογών A-ole.

Ο Ανάδοχος, θα υποστηρίξει το σύνολο του εξοπλισμού (Communication Server, Voice Gateways, Ethernet Switch, POE Switches), του συγκεκριμένου τηλεπικοινωνιακού συστήματος.

Στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών ο Ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

❖ Πάνιες υπηρεσίες τεχνικής Υποστήριξης:

- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού (hardware)
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού του τηλεφωνικού κέντρου
- Ύπαρξη διαθέσιμων ανταλλακτικών
- Προληπτική συντήρηση
- Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών του τηλεφωνικού κέντρου
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού
- Απομακρυσμένη υποστήριξη (remote) για αλλαγές μικρής κλίμακας που θα ζητηθούν (νέοι προγραμματισμοί και αλλαγές προγραμματισμού στο T/K, ηχογραφήσεις νέων μηνυμάτων). (μέγιστο πλήθος ωρών 50 ανθρωποώρες)

❖ Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης με απολογιστική χρέωση:

Υποστήριξη για εργασίες επέκτασης, επαύξησης και αναβάθμισης του εξοπλισμού και των δυνατοτήτων του τηλεφωνικού κέντρου για την κάλυψη νέων αναγκών και λειτουργιών του Φορέα.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναφέρονται οι παρακάτω εργασίες:

- επαύξηση του πλήθους των γραμμών κέντρου πόλης (ΓΚΠ)
- παραμετροποίηση των IP τηλεφωνικών συσκευών
- μεταφορά και μετεγκατάσταση IP τηλεφωνικών συσκευών
- ενεργοποίηση και παραμετροποίηση δυνατοτήτων του VoIP τηλεφωνικού κέντρου, για την κάλυψη νέων αναγκών
- εργασίες επέκτασης
- μελέτες για την κατασκευή νέων δυνατοτήτων

Γ. Διαδικασία υποβολής αιτήματος παροχής υπηρεσιών με απολογιστική χρέωση

Η διαχείριση των αιτημάτων τα οποία αφορούν στην παροχή υπηρεσιών με απολογιστική χρέωση από τον Ανάδοχο, θα γίνεται με την ακόλουθη διαδικασία:

- 1) Το αίτημα υποβάλλεται εγγράφως από τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών στη Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Στο αίτημα περιλαμβάνονται σαφείς λειτουργικές απαιτήσεις και υπεύθυνος επικοινωνίας.
- 2) Το αίτημα αποστέλλεται γραπτώς στον Ανάδοχο μέσω email, από τη Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του e-ΕΦΚΑ.
- 3) Ο Ανάδοχος αποστέλλει στη Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών γραπτή προσφορά στην οποία περιγράφονται κατ' ελάχιστο:
 - a. Οι εργασίες που θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο για την ολοκλήρωση του αιτήματος.
 - b. Τα τυχόν προαπαιτούμενα που πρέπει να διατεθούν από τον e-ΕΦΚΑ. Ενδεικτικά αναφέρονται: πρόσθετες τηλεφωνικές γραμμές – κανάλια φωνής, IP τηλεφωνικές συσκευές, POE Switches, καλωδίωση, δικτυακές υποδομές.
 - c. Την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια (ανθρωποώρες) και το κόστος αυτής.
- 4) Η προσφορά, αφού ελεγχθεί, γίνουν οι τυχόν παρατηρήσεις και διορθώσεις, οριστικοποιείται και δίνεται έγκριση υλοποίησης των εργασιών, από τη Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- 5) Οι συγκεκριμένες εργασίες θα υλοποιούνται από την Ανάδοχο Εταιρεία, σε ημέρα και ώρα που θα συμφωνείται από κοινού με τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών και τη Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- 6) Με την ολοκλήρωση των αιτούμενων εργασιών, ο Ανάδοχος θα συμπληρώνει *ΔΕΛΤΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ* ή επίσημο email (σε περίπτωση remote σύνδεσης) στο οποίο θα αναφέρονται κατ' ελάχιστο:
 - Η ημερομηνία και ώρα λήψης του αιτήματος για παροχή υποστήριξης.
 - Σύντομη περιγραφή του αιτήματος το οποίο υποβλήθηκε.
 - Περιγραφή των ενεργειών και των εργασιών για την υλοποίηση και ολοκλήρωση του αιτήματος.
 - Ώρα έναρξης και λήξης των συγκεκριμένων ενεργειών και των εργασιών, καθώς και οι ώρες που δαπανήθηκαν.
- 7) Το αρχικό αίτημα, η προσφορά του αναδόχου, η έγκριση υλοποίησης των εργασιών και τα Δελτία Τεχνικής Υποστήριξης – Επίσκεψης ή τα επίσημα emails θα αποστέλλονται στην ΕΠΠΕ.

Δ. Διάρκεια Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης παροχής υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του VoIP τηλεφωνικού κέντρου θα είναι για ένα (1) έτος από την υπογραφή της και σε κάθε περίπτωση όχι πριν την 18η Αυγούστου 2025 (ημερομηνία λήξης της εν ισχύ σύμβασης), με μονομερές δικαίωμα προαίρεσης από την πλευρά του Φορέα για παράταση έως ένα (1) επιπλέον έτος.

Ε. Παρακολούθηση - Παραλαβή

Η παρακολούθηση και η παραλαβή των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης (πάγιες και απολογιστικές) θα γίνεται από την ΕΠΠΕ (Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής) που θα συσταθεί για την παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης της Σύμβασης, με τη συμπλήρωση των σχετικών πρακτικών παραλαβής. Η ΕΠΠΕ θα είναι τριμελής και θα αποτελείται από δύο υπαλλήλους της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πολιτών και έναν υπάλληλο της Διεύθυνσης Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Τα πρακτικά παραλαβής θα συντάσσονται σε τριμηνιαία βάση και θα αποστέλλονται από την ΕΠΠΕ στην Διεύθυνση Προμηθειών για ενέργειες αρμοδιότητάς τους.

ΣΤ. Τρόπος Πληρωμής

Η πληρωμή των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης (πάγιες και απολογιστικές) θα γίνει τμηματικά σε τέσσερις τριμηνιαίες δόσεις, έπειτα από τη σύνταξη των αντίστοιχων πρακτικών από την αρμόδια ΕΠΠΕ.

Για την πληρωμή, ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει προσκομίσει όλα τα νόμιμα παραστατικά και δικαιολογητικά που προβλέπονται από το άρθρο 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, καθώς και κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες Υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή. Τον Ανάδοχο θα βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

(ανήκει στην Πρόσκληση)

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά και οι προδιαγραφές των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του VoIP τηλεφωνικού κέντρου, που θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος παρατίθενται στον ακόλουθο πίνακα.

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1. Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη				
❖ Πάγιες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης-συντήρησης				
1.1.	Ο ανάδοχος οφείλει να εγγυηθεί την καλή λειτουργία του συστήματος (H/W-S/W) για το διάστημα παροχής των υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης.	ΝΑΙ		
1.2.	Έτη για τα οποία αναλαμβάνει ο ανάδοχος την συντήρηση – τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού και λογισμικού.	1 έτος με δικαίωμα προαίρεσης από την πλευρά του Φορέα για ένα (1) επιπλέον έτος		
1.3.	Ο ανάδοχος, θα υποστηρίξει το σύνολο του εξοπλισμού (Communication Server, Voice Gateways, POE Switches), ο οποίος αποτελεί μέρος του συγκεκριμένου τηλεπικοινωνιακού συστήματος.	ΝΑΙ		
1.4.	Παροχή τεχνικής υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της τεχνικής υποστήριξης-συντήρησης για επίλυση τυχόν προβλημάτων μέσω τηλεφώνου, Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.	ΝΑΙ		
1.5.	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει αναλυτικά το σχήμα υποστήριξης που προτείνει και τον τρόπο λειτουργίας αυτού.	ΝΑΙ		
1.6.	Να δοθεί αναλυτικό σχέδιο προληπτικής συντήρησης.	ΝΑΙ		
1.7.	Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται εκτός ωρών εργασίας (7.30 πμ. – 15.30 μμ.) κατόπιν συνεννόησης με τον Φορέα. Ο Ανάδοχος τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο θα επιμελείται (καθαρισμός – συντήρηση) τον εξοπλισμό στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού.	ΝΑΙ		
1.8.	Ο Ανάδοχος οφείλει να επιδιορθώνει οποιοδήποτε υλικό (H/W-S/W) παρουσιάσει πρόβλημα λειτουργίας για όλο το διάστημα της συντήρησης.	ΝΑΙ		

1.9.	Η ανταπόκριση του αναδόχου σε περίπτωση βλάβης θα είναι: Απομακρυσμένη (remote) σύνδεση εντός δεκαπέντε (15) λεπτών από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφ' όσον αυτή έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή και από 07.30 έως 15.30. Κατά την φάση αυτή θα γίνει προσπάθεια για την απομακρυσμένη σύνδεση και αποκατάσταση της βλάβης.	NAI		
1.10.	Στην περίπτωση που για την αποκατάσταση της βλάβης απαιτείται ανταπόκριση του Αναδόχου με αυτοπρόσωπη παρουσία, αυτή θα είναι: - Το πρωί 08.00 της επομένης εργάσιμης εφ' όσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή και από 07.30 έως 15.30 και η βλάβη αφορά συστατικά του τηλεφωνικού κέντρου που δεν επηρεάζουν την συνολική λειτουργία και απόδοσή του. - Εντός δύο (2) ωρών από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφ' όσον αυτή έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή και από 07.30 έως 15.30 και η βλάβη επηρεάζει το σύνολο της λειτουργίας και της απόδοσης του τηλεφωνικού κέντρου.	NAI		
1.11.	Η αποκατάσταση της βλάβης, στην περίπτωση που οφείλεται σε αστοχία ή δυσλειτουργία του εξοπλισμού ή του λογισμικού του τηλεφωνικού κέντρου, θα πρέπει να ολοκληρώνεται εντός 24 ωρών, από την αναγγελία της βλάβης.	NAI		
1.12.	Να δοθεί αναλυτικό σχέδιο επανορθωτικής συντήρησης.	NAI		

1.13.	Εφόσον δεν είναι δυνατή η επισκευή ή η αποκατάσταση της λειτουργίας του εξοπλισμού του τηλεφωνικού κέντρου, ο ανάδοχος θα πρέπει να τον αντικαταστήσει προσωρινά, με όμοια ή ισοδύναμη ή ανώτερη μονάδα που λειτουργεί κανονικά και να κάνει τις απαραίτητες ρυθμίσεις-παραμετροποιήσεις για την καλή λειτουργία του εξοπλισμού. Ειδικότερα για την περίπτωση αντικατάστασης των Communication Server, ο ανάδοχος θα εγκαταστήσει το λογισμικό συστήματος, το λογισμικό του τηλεφωνικού κέντρου και θα κάνει τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις και ενέργειες, για την περαιτέρω καλή λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού συστήματος.	NAI		
1.14.	Μόνιμη αντικατάσταση οποιουδήποτε υλικού παρουσιάσει πρόβλημα λειτουργίας και δεν έχει επισκευαστεί εντός 72 ωρών, από την πιστοποίηση της βλάβης για όλο το διάστημα της συντήρησης.	NAI		
1.15.	Να περιγραφεί η διαδικασία αντιμετώπισης βλάβης σε περίπτωση αδυναμίας διόρθωσής της και να αναφερθούν οι διαδικασίες και τα τεχνικά μέσα που διατίθενται για την ελαχιστοποίηση του χρόνου αποκατάστασής της.	NAI		
1.16.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει ώρες για αλλαγές μικρής κλίμακας που θα ζητηθούν (νέοι προγραμματισμοί και αλλαγές προγραμματισμού στο T/K)	≤50 ώρες		
1.17.	Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει επαρκές απόθεμα ανταλλακτικών καθ' όλη την περίοδο συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού.	NAI		
1.18.	Ο ανάδοχος αναλαμβάνει τα έξοδα μετακινήσεων ή αποστολής εξοπλισμού.	NAI		
❖ Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού (S/W)				
1.19.	Ο προμηθευτής στα πλαίσια των συμβατικών υποχρεώσεων συντήρησης έχει την ευθύνη για: • Την αποκατάσταση λαθών (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού και εφαρμογών S/W • Την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων (Versions) • Την παροχή βοήθειας για βελτιστοποίηση (Tuning) του εξοπλισμού	NAI		

❖ Παροχή υπηρεσιών με απολογιστική χρέωση για την επέκταση, επαύξηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού και των δυνατοτήτων του τηλεφωνικού κέντρου

1.20.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει, καθ' όλη την περίοδο της συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης, υπηρεσίες με απολογιστική χρέωση για την υλοποίηση εργασιών επέκτασης-επαύξησης του πλήθους και αναβάθμισης παρεχόμενων υπηρεσιών, του VoIP τηλεφωνικού κέντρου, για την κάλυψη νέων αναγκών του Φορέα.	NAI		
1.21.	Για την κάλυψη της προδιαγραφής με A/A, 1.20, ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες-εργασίες που θα αφορούν (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά): • στην επαύξηση του πλήθους των γραμμών κέντρου πόλης (ΓΚΠ) • στην επαύξηση του πλήθους των τηλεφωνικών εκπροσώπων (agents) • στην μεταφορά και μετεγκατάσταση IP τηλεφωνικών συσκευών • στην ενεργοποίηση και παραμετροποίηση δυνατοτήτων και λειτουργιών του VoIP τηλεφωνικού κέντρου για την κάλυψη νέων αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής	NAI		
1.22.	Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται για την κάλυψη της προδιαγραφής με A/A 1.20, θα χρεώνονται απολογιστικά με βάση προκαθορισμένο ωριαίο τίμημα που θα αναφέρεται διακριτά στη σύμβαση.	NAI		
1.23.	Οι ανθρωπόωρες που δύναται να καταναλωθούν μέσα στο έτος για την κάλυψη των προδιαγραφών με A/A 1.20 και 1.21 είναι:	≤50		
1.24.	Η ανάθεση για την παροχή των υπηρεσιών με χρέωση, θα γίνεται από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο, με την έγγραφη αποστολή αιτήματος (μέσω email).	NAI		
1.25.	Η ανάλωση των προσφερόμενων ανθρωποωρών θα γίνεται απολογιστικά και η πληρωμή τους θα γίνεται βάσει ΔΕΛΤΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ (του αναδόχου εφόσον υπήρξε επίσκεψη με φυσική παρουσία είτε μέσω επίσημου email σε περίπτωση remote σύνδεσης) και των αντίστοιχων πρακτικών από την ΕΠΠΕ.	NAI		

1.26.	Στο ΔΕΛΤΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ή στο επίσημο email, θα αναφέρονται κατ' ελάχιστο: • Η ημερομηνία και ώρα λήψης του αιτήματος για παροχή υποστήριξης • Σύντομη περιγραφή του αιτήματος το οποίο υποβλήθηκε • Περιγραφή των ενεργειών και των εργασιών για την υλοποίηση και ολοκλήρωση του αιτήματος • Ώρα έναρξης και λήξης των συγκεκριμένων ενεργειών και των εργασιών καθώς και οι ώρες που δαπανήθηκαν	NAI		
1.27.	Ο Ανάδοχος θα αποστέλλει τριμηνιαία αναφορά με τις εργασίες που ανατέθηκαν και / ή ολοκληρώθηκαν στο διάστημα αυτό.	NAI		



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8,παρ. 4 Ν. 1599/1986)

<u>ΠΡΟΣ⁽¹⁾:</u>		ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΘΝΙΚΟ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-ΕΦΚΑ) - Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
<u>Ο – Η Όνομα:</u>		<u>Επώνυμο:</u>					
<u>Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:</u>							
<u>Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:</u>							
<u>Ημερομηνία γέννησης⁽²⁾:</u>							
<u>Τόπος Γέννησης:</u>							
<u>Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:</u>		<u>Τηλ:</u>					
<u>Τόπος Κατοικίας:</u>		<u>Οδός:</u>		<u>Αριθ:</u>		<u>ΤΚ:</u>	
<u>Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):</u>		<u>Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail):</u>					

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ατομικά καθώς και ως νόμιμος εκπρόσωπος / διαχειριστής / εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα με την επωνυμία «.....» και το διακριτικό τίτλο «.....» που εδρεύει στ....., στην οδό με αριθμό..... (Τ.Κ.), με ΑΦΜ της Δ.Ο.Υ, ότι :

Δεν έχει εκδοθεί σε βάρος μου (του δηλούντος) ούτε σε βάρος κανενός εκ των μελών του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του οικονομικού φορέα για τον οποίο υποβάλλεται η παρούσα δήλωσή, ούτε σε βάρος άλλου προσώπου που έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου στον οικονομικό φορέα ήτοι πέραν εμού σε βάρος των :

α.....β.....γ.....
[ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ κατά περίπτωση των υπολοίπων μελών του Δ.Σ., διαχειριστών κλπ.] αμετάκλητη, καταδικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 1 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Η παραπάνω αρνητική δήλωση για ύπαρξη αμετάκλητης, καταδικαστικής απόφασης για τα παραπάνω αδικήματα αφορά, ανάλογα με τον εταιρικό τύπο της προσφέρουσας επιχείρησης:

α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ή

- β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, ή
- γ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ή
- δ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Ημερομηνία:/...../ 2025

Ο – Η Δηλ.....

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8, παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΘΝΙΚΟ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-ΕΦΚΑ) - Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ						
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	ΤΚ:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου			
(Fax):				(E-mail):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

Ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας / επιχείρησης

- Έλαβα γνώση και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης (αρ. πρωτ.), βάσει των οποίων συντάχθηκε η προσφορά.
- Η προσφορά δεσμεύει την εταιρεία / επιχείρηση για τρεις (3) μήνες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.
- Δεν έχουν επιβληθεί σε βάρος τη εταιρείας / επιχείρησης οι κυρώσεις του οριζόντιου αποκλεισμού, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 74 του ν.4412/16
- Δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών μας όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.
- Δεν έχει εκδοθεί εις βάρος του νομικού προσώπου για το οποίο υποβάλλεται η παρούσα δήλωση, αμετάκλητη ποινική απόφαση για τις κυρώσεις του άρθρου 134 του ν. 5090/2024.

Ημερομηνία: /...../ 2025

Ο – Η Δηλ.....

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ

ΗΜ/ΝΙΑ: / /

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης
του VoIP τηλεφωνικού κέντρου

ΕΤΗΣΙΟ ΚΟΣΤΟΣ

Πάγιο κόστος (€ πλέον ΦΠΑ) [Α]	Κόστος 1 ανθρωποώρας (€ πλέον ΦΠΑ) [Β]	Συνολικό Κόστος υπηρεσιών για 50 ανθρωποώρες με απολογιστική χρέωση (€ πλέον ΦΠΑ) [Γ= 50 Χ Β]	Σύνολο (€ πλέον ΦΠΑ) [Α+Γ]	Σύνολο (€ συμ/νου ΦΠΑ)

ΣΦΡΑΓΙΔΑ / ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Ακριβές Αντίγραφο

Αυτοτελές Τμ. Διοικητικής Μέριμνας (Γεν. Δ/ση Διοικ. Υπ., Τεχν. Υπηρ. & Στεγ.)

ΚΟΥΡΑΚΗ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ