489145-2026 - Competition

Greece – Technical support services – 5/2026 ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»
OJ S 134/2026 15/07/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Email: ma.konstantakopoulou@opeka.gr
Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority
Activity of the contracting authority: Social protection

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: 5/2026 ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»
Description: Στόχος της συγκεκριμένης σύμβασης είναι η τεχνική υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας του Εξειδικευμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης όπως αυτό έχει διαμορφωθεί και πέραν της πιλοτικής εφαρμογής της υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» αλλά και η υποστήριξη των χρηστών σε 2ο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της επέκτασης εφαρμογής του έργου, στο χρονικό ορίζοντα της παρούσας σύμβασης Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ΚΥΑ 28458 /2022 «Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος "Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία"», για τις ανάγκες του προγράμματος λειτουργούν στον ΟΠΕΚΑ τα ακόλουθα πληροφοριακά συστήματα: (α) Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης, το οποίο υποστηρίζει την επιχειρησιακή λειτουργία του Προγράμματος και συγκεκριμένα την διαδικασία υποβολής των αιτήσεων ένταξης Ωφελουμένων στο Πρόγραμμα, την διαδικασία επιλογής τους, την λειτουργία των Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα, τις αιτήσεις ένταξης και την λειτουργία του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών, την επιλογή Προσωπικού Βοηθού από κάθε Ωφελούμενο, την παρακολούθηση και την πιστοποίηση της παροχής Προσωπικής Βοήθειας καθώς και την καταβολή των αντίστοιχων αποζημιώσεων, (β) Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης της Κατάρτισης των Προσωπικών Βοηθών. Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης της Κατάρτισης των Προσωπικών Βοηθών καλύπτει τις ανάγκες εκπαίδευσης των Προσωπικών Βοηθών και των βεβαιώσεων ολοκλήρωσής τους. Ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης να παράσχει τις ακόλουθες υπηρεσίες που σχετίζονται με το Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης: Α. Υποστήριξη των χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης κατά την περίοδο μετά τη λήξη της πιλοτικής λειτουργίας και για χρονική περίοδο δώδεκα (12) μηνών, μέσω της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών ανά κατηγορία χρήστη όπως, 1) τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος που έχουν πρόσβαση με διαπιστευτήρια διαχειριστή για

λογαριασμό των εμπλεκόμενων φορέων του προγράμματος, 2) τα μέλη των ειδικών επιτροπών αξιολόγησης και 3) υποστήριξη εξειδικευμένων αιτημάτων που προέρχονται από το Helpdesk του πιλοτικού προγράμματος και αφορούν σημαντικά τεχνικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι – άτομα με αναπηρία και οι προσωπικοί βοηθοί. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την πλήρη υποστήριξη για το σύνολο της διάρκειας της περιόδου εφαρμογής, κάνοντας χρήση της εφαρμογής λήψης και αναφοράς προβλημάτων μέσω Ticketing συστήματος καθώς και της ειδικής διαδικασίας υποστήριξης που έχει δημιουργηθεί για τις ανάγκες του πιλοτικού προγράμματος στο πλαίσιο του Helpdesk. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή και τον φορέα λειτουργίας του έργου σε μηνιαία βάση μέσα από τη δημιουργία μηνιαίων αναφορών προόδου τεχνικής υποστήριξης χρηστών. Επιπρόσθετα, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα αναλάβει την επικαιροποίηση για όλη τη διάρκεια του έργου εγχειριδίων χρήσης τα οποία θα είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα σε όλες τις κατηγορίες χρηστών διαχειριστών. Παράλληλα ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώνει και να υλοποιεί εκπαιδευτικές συνεδρίες για όλους του εμπλεκόμενους φορείς σχετικά με θέματα που άπτονται στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης και κατά τη δημιουργία προσαρμογών και προσθηκών όπως περιγράφεται παρακάτω. Αναλυτική περιγραφή του τεχνικού αντικειμένου υπάρχει στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης. Β. Υπηρεσία Προσαρμογής και Προσθήκης της υπάρχουσας λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης στη βάση αναγκών που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και καθ’ όλη τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος θα βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ , τον Φορέα Λειτουργίας του έργου και τον Ανάδοχο του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης της κατάρτισης των προσωπικών βοηθών, για την άμεση προσαρμογή, αναβάθμιση και προσθήκη λειτουργιών στην υφιστάμενη λειτουργικότητα του πληροφοριακού συστήματος. Στο πλαίσιο της καθημερινής υποστήριξης της πλατφόρμας, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει γνώση των ατελειών και των διορθώσεων που πρέπει να γίνουν στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Παράλληλα, μέσω της διαρκούς επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους στη εφαρμογή, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει, σχεδόν σε πραγματικό χρόνο, όλη την πληροφορία για την υλοποίηση της υπηρεσίας προσαρμογής των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος ενώ παράλληλα, σε συνέχεια των συναντήσεων με τους φορείς να μπορεί να προβεί στις απαιτούμενες προσθήκες της υπάρχουσας λειτουργικότητας.
Procedure identifier: de68a953-b062-43a4-a6ad-b4a0c01acd17
Type of procedure: Open
The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 71356300 Technical support services
Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Town: ΑΘΗΝΑ
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 152 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:
Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: 5/2026 ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»

Description: Στόχος της συγκεκριμένης σύμβασης είναι η τεχνική υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας του Εξειδικευμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης όπως αυτό έχει διαμορφωθεί και πέραν της πιλοτικής εφαρμογής της υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» αλλά και η υποστήριξη των χρηστών σε 2ο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της επέκτασης εφαρμογής του έργου, στο χρονικό ορίζοντα της παρούσας σύμβασης Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ΚΥΑ 28458 /2022 «Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος "Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία"», για τις ανάγκες του προγράμματος λειτουργούν στον ΟΠΕΚΑ τα ακόλουθα πληροφοριακά συστήματα: (α) Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης, το οποίο υποστηρίζει την επιχειρησιακή λειτουργία του Προγράμματος και συγκεκριμένα την διαδικασία υποβολής των αιτήσεων ένταξης Ωφελουμένων στο Πρόγραμμα, την διαδικασία επιλογής τους, την λειτουργία των Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα, τις αιτήσεις ένταξης και την λειτουργία του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών, την επιλογή Προσωπικού Βοηθού από κάθε Ωφελούμενο, την παρακολούθηση και την πιστοποίηση της παροχής Προσωπικής Βοήθειας καθώς και την καταβολή των αντίστοιχων αποζημιώσεων, (β) Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης της Κατάρτισης των Προσωπικών Βοηθών. Το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης της Κατάρτισης των Προσωπικών Βοηθών καλύπτει τις ανάγκες εκπαίδευσης των Προσωπικών Βοηθών και των βεβαιώσεων ολοκλήρωσής τους. Ο υποψήφιος Ανάδοχος καλείται κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης να παράσχει τις ακόλουθες υπηρεσίες που σχετίζονται με το Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης: Α. Υποστήριξη των χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης κατά την περίοδο μετά τη λήξη της πιλοτικής λειτουργίας και για χρονική περίοδο δώδεκα (12) μηνών, μέσω της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών ανά κατηγορία χρήστη όπως, 1) τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος που έχουν πρόσβαση με διαπιστευτήρια διαχειριστή για λογαριασμό των εμπλεκόμενων φορέων του προγράμματος, 2) τα μέλη των ειδικών επιτροπών αξιολόγησης και 3) υποστήριξη εξειδικευμένων αιτημάτων που προέρχονται από το Helpdesk του πιλοτικού προγράμματος και αφορούν σημαντικά τεχνικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι – άτομα με αναπηρία και οι προσωπικοί βοηθοί. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την πλήρη υποστήριξη για το σύνολο της διάρκειας της περιόδου εφαρμογής, κάνοντας χρήση της εφαρμογής λήψης και αναφοράς προβλημάτων μέσω Ticketing συστήματος καθώς και της ειδικής διαδικασίας υποστήριξης που έχει δημιουργηθεί για τις ανάγκες του πιλοτικού προγράμματος στο πλαίσιο του Helpdesk. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή και τον φορέα λειτουργίας του έργου σε μηνιαία βάση μέσα από τη δημιουργία μηνιαίων αναφορών προόδου τεχνικής υποστήριξης χρηστών. Επιπρόσθετα, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα αναλάβει την επικαιροποίηση για όλη τη διάρκεια του έργου εγχειριδίων χρήσης τα οποία θα είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα σε όλες τις κατηγορίες χρηστών διαχειριστών. Παράλληλα ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να

οργανώνει και να υλοποιεί εκπαιδευτικές συνεδρίες για όλους του εμπλεκόμενους φορείς σχετικά με θέματα που άπτονται στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης και κατά τη δημιουργία προσαρμογών και προσθηκών όπως περιγράφεται παρακάτω. Αναλυτική περιγραφή του τεχνικού αντικειμένου υπάρχει στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης. Β. Υπηρεσία Προσαρμογής και Προσθήκης της υπάρχουσας λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης στη βάση αναγκών που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος θα βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ , τον Φορέα Λειτουργίας του έργου και τον Ανάδοχο του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης της κατάρτισης των προσωπικών βοηθών, για την άμεση προσαρμογή, αναβάθμιση και προσθήκη λειτουργιών στην υφιστάμενη λειτουργικότητα του πληροφοριακού συστήματος. Στο πλαίσιο της καθημερινής υποστήριξης της πλατφόρμας, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει γνώση των ατελειών και των διορθώσεων που πρέπει να γίνουν στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος. Παράλληλα, μέσω της διαρκούς επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους στη εφαρμογή, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει, σχεδόν σε πραγματικό χρόνο, όλη την πληροφορία για την υλοποίηση της υπηρεσίας προσαρμογής των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος ενώ παράλληλα, σε συνέχεια των συναντήσεων με τους φορείς να μπορεί να προβεί στις απαιτούμενες προσθήκες της υπάρχουσας λειτουργικότητας.

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 71356300 Technical support services
Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Town: ΑΘΗΝΑ
Postcode: 10170
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/09/2026
Duration end date: 31/08/2027

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 152 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:
Participation is not reserved.
Procurement Project not financed with EU Funds.
The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:
Type: Price

Description: Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά βάσει τιμής

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Greek
Address of the procurement documents: https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:
Electronic submission: Required
Address for submission: https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal
Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Greek
Electronic catalogue: Not allowed
Variants: Not allowed
Deadline for receipt of tenders: 30/07/2026 23:59:59 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte
Duration during which the tender must remain valid: 360 Days
Information about public opening:
Opening date: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte
Terms of contract:
The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Electronic invoicing: Required
Electronic ordering will be used: no
Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:
No framework agreement
Information about the dynamic purchasing system:
No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Information about review deadlines: 15 ημέρες από την δημοσίευση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ και 10 ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Registration number: 1034.E00429.0001
Postal address: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30
Town: ΑΘΗΝΑ
Postcode: 10170
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece

Contact point: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ
Email: ma.konstantakopoulou@opeka.gr
Telephone: 2131519254
Internet address: https://opeka.gr/
Roles of this organisation:
Buyer

8.1. ORG-0002
Official name: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Registration number: 1000.E00961.0001
Town: ΑΘΗΝΑ
Postcode: 10432
Country subdivision (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Country: Greece
Email: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Telephone: 2132141227
Roles of this organisation:
Review organisation

8.1. ORG-0000
Official name: Publications Office of the European Union
Registration number: PUBL
Town: Luxembourg
Postcode: 2417
Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)
Country: Luxembourg
Email: ted@publications.europa.eu
Telephone: +352 29291
Internet address: https://op.europa.eu
Roles of this organisation:
TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: c7daca72-54ef-4d23-aa4c-730d4d64c541 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 14/07/2026 10:14:28 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Greek
Notice publication number: 489145-2026
OJ S issue number: 134/2026
Publication date: 15/07/2026