489145-2026 - Kilpailu

Kreikka – Tekniset tukipalvelut – 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
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Sähköposti: ma.konstantakopoulou@opeka.gr
Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa
Pääasiallinen toimiala: Sosiaaliturva

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 5/2026 ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ»
Kuvaus: 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.
Menettelyn tunniste: de68a953-b062-43a4-a6ad-b4a0c01acd17
Menettelyn tyyppi: Avoin
Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 71356300 Tekniset tukipalvelut
Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: ΑΘΗΝΑ
Maaryhmittely (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Maa: Kreikka

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 152 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:
Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kuvaus: 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. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 71356300 Tekniset tukipalvelut
Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

5.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: ΑΘΗΝΑ
Postinumero: 10170
Maaryhmittely (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Maa: Kreikka

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/09/2026
Päättymispäivä: 31/08/2027

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 152 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:
Osallistumista ei ole varattu.
Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista
Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:
Tyyppi: Hinta

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

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: kreikka
Hankinta-asiakirjojen osoite: https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:
Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen
Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal
Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: kreikka
Sähköinen luettelo: Ei sallittu
Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu
Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 30/07/2026 23:59:59 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika
Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 360 Päivät
Tietoa julkisesta avaamisesta:
Tarjousten avaamisen päivämäärä: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Itä-Euroopan kesäaika
Sopimusehdot:
Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei
Sähköinen laskutus: Pakollinen
Tilaukset tehdään sähköisesti: ei
Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:
Ei puitejärjestelyä
Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:
Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 15 ημέρες από την δημοσίευση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ και 10 ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Rekisterinumero: 1034.E00429.0001
Postiosoite: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30
Postitoimipaikka: ΑΘΗΝΑ
Postinumero: 10170
Maaryhmittely (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Maa: Kreikka
Yhteyspiste: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ
Sähköposti: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Puhelin: 2131519254
Internetosoite: https://opeka.gr/
Tämän organisaation roolit:
Ostaja

8.1. ORG-0002
Virallinen nimi: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Rekisterinumero: 1000.E00961.0001
Postitoimipaikka: ΑΘΗΝΑ
Postinumero: 10432
Maaryhmittely (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Maa: Kreikka
Sähköposti: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Puhelin: 2132141227
Tämän organisaation roolit:
Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0000
Virallinen nimi: Publications Office of the European Union
Rekisterinumero: PUBL
Postitoimipaikka: Luxembourg
Postinumero: 2417
Maaryhmittely (NUTS): Luxembourg (LU000)
Maa: Luxemburg
Sähköposti: ted@publications.europa.eu
Puhelin: +352 29291
Internetosoite: https://op.europa.eu
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: c7daca72-54ef-4d23-aa4c-730d4d64c541 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppi: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 14/07/2026 10:14:28 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: kreikka
Ilmoituksen julkaisunumero: 489145-2026
EUVL S -lehden numero: 134/2026
Julkaisupäivä: 15/07/2026