

489145-2026 - Iomaíocht

An Ghréig – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

R-phost: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí atá faoi rialú údaráis de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Cosaint shóisialta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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 αντικείμενου υπάρχει στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικείμενου 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.

Aitheantóir an nóis imeachta: de68a953-b062-43a4-a6ad-b4a0c01acd17

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 71356300 Technical support services

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. An áit feidhmíochta

Baile: AΘHNA

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 152 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

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

Cur síos: 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. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 71356300 Technical support services

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. An áit feidhmíochta

Baile: AΘHNA

Cód poist: 10170

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/09/2026

Dáta deiridh an tréimhse: 31/08/2027

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 152 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Kριτήριο ανάθεσης της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά βάσει τιμής

5.1.11. Doiciméid soláthair

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Gréigis

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Gréigis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 30/07/2026 23:59:59 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 360 Laethanta

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: 15 ημέρες από την δημοσίευση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ και 10 ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Uimhir chlárúcháin: 1034.E00429.0001

Seoladh poist: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30

Baile: ΑΘΗΝΑ

Cód poist: 10170

Forinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

Pointe teagmhála: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ

R-phost: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Teil.: 2131519254

Seoladh idirlín: <https://opeka.gr/>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Uimhir chlárúcháin: 1000.E00961.0001

Baile: ΑΘΗΝΑ

Cód poist: 10432

Foroinn tíre (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Tír: An Ghréig

R-phost: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Teil.: 2132141227

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

8.1. ORG-0000

Ainm oifigiúil: Publications Office of the European Union

Uimhir chlárúcháin: PUBL

Baile: Luxembourg

Cód poist: 2417

Foroinn tíre (NUTS): Luxembourg (LU000)

Tír: Lucsamburg

R-phost: ted@publications.europa.eu

Teil.: +352 29291

Seoladh idirlín: <https://op.europa.eu>

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: c7daca72-54ef-4d23-aa4c-730d4d64c541 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 14/07/2026 10:14:28 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Gréigis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 489145-2026

Uimhir eagráin IO S: 134/2026

Dáta foilsithe: 15/07/2026