

489145-2026 - Procedură concurențială

Grecia – Servicii de suport tehnic – 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

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

E-mail: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Protecție socială

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: de68a953-b062-43a4-a6ad-b4a0c01acd17

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 71356300 Servicii de suport tehnic

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.1.2. Locul de executare

Localitate: ΑΘΗΝΑ

Subdiviziunea țării (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Țara: Grecia

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 152 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: 5/2026 ANAΘEΣH YΠHPECIZΩN TEXNIKHΣ YΠOCTHPIEΣHΣ KAI ΠPOCAPMOΓΩN ΠΛHPOΦOPIAKOY CYCTHMATOC TOY EPΓOY «ΠPOCΩΠIKOC BOTHOC ΓIA ATOMA ME ANAΠHPIA»

Descriere: 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. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 71356300 Servicii de suport tehnic

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

5.1.2. Locul de executare

Localitate: ΑΘΗΝΑ

Cod poștal: 10170

Subdiviziunea țării (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Țara: Grecia

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/09/2026

Data de sfârșit a duratei: 31/08/2027

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 152 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

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

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: greacă

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: greacă

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 30/07/2026 23:59:59 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 360 Zile

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 15 ημέρες από την δημοσίευση της προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ και 10 ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Număr de înregistrare: 1034.E00429.0001

Adresă poștală: ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30

Localitate: ΑΘΗΝΑ

Cod poștal: 10170

Subdiviziunea țării (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Țara: Grecia

Punct de contact: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΥ

E-mail: ma.konstantakopoulou@opeka.gr

Telefon: 2131519254

Adresa de internet: <https://opeka.gr/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: ENIAIA APXH ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Număr de înregistrare: 1000.E00961.0001

Localitate: ΑΘΗΝΑ

Cod poștal: 10432

Subdiviziunea țării (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Țara: Grecia

E-mail: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr

Telefon: 2132141227

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0000

Denumire oficială: Publications Office of the European Union

Număr de înregistrare: PUBL

Localitate: Luxembourg

Cod poștal: 2417

Subdiviziunea țării (NUTS): Luxembourg (LU000)

Țara: Luxemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adresa de internet: <https://op.europa.eu>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: c7daca72-54ef-4d23-aa4c-730d4d64c541 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 14/07/2026 10:14:28 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: greacă

Numărul de publicare al anunțului: 489145-2026

Numărul ediției JO S: 134/2026

Data publicării: 15/07/2026