



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ & ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ
**ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ**
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
Τμήμα Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικών

Ταχ. Διεύθυνση : Τέρμα Ιοκάστης
Ταχ. Κώδικας : 654 04 - Καβάλα
Πληροφορίες : Σ. Καλτσιδης
Τηλέφωνο : 2510 241928
Email : promitheies@1188.syzefxis.gov.gr

Καβάλα, 20/04/2026
Αρ. Πρωτ.: **3608**

Προς:
COMPUTER SOLUTIONS ABEE
Έβρου 69, ΤΚ 11527 Αθήνα
τηλ. 2107711527
info@csl.gr

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ (SLA) ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ Α.Μ.Θ.**

(Α) Γενικές πληροφορίες

Αναθέτουσα Αρχή	Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης (ΚΚΠ-ΠΑΜΘ)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ)	997583617
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1034.E00862.0001
Τύπος προμήθειας	Απευθείας Ανάθεση
Είδος προμήθειας	Παροχή υπηρεσιών Συντήρησης - Υποστήριξης - Εξασφάλισης επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών SLA και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΚΚΠ-ΠΑΜΘ για ένα (1) έτος
Συνολική προϋπολογιζόμενη δαπάνη	18.600,00€ χωρίς ΦΠΑ 23.064,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%
Κριτήριο ανάθεσης	Η συμφερότερη από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή)
Καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης και αποσφράγισης προσφορών	24-04-2026, Ημέρα: Παρασκευή, Ώρα: 14:00 Ώρα: 14:30 (Αποσφράγιση)
Τόπος και τρόπος κατάθεσης προσφορών:	Κεντρική Υπηρεσία του ΚΚΠ-ΠΑΜΘ, Γραφείο Γραμματείας (Πρωτόκολλο), Τέρμα Ιοκάστης - Τ.Κ. 65404 Καβάλα, Ηλεκτρονικά στο email: promitheies@1188.syzefxis.gov.gr
Διεύθυνση Φορέα στο Διαδίκτυο (url):	https://www.kkppamth.gr/
ΑΛΕ	24209030001000
CPV	72267100 (Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας πληροφοριών) 72261000-2 (Υπηρεσίες υποστήριξης λογισμικού)

Το Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης

Έχοντας υπόψη:

1. Τον Ν. 4109/2013 (ΦΕΚ 16/Α'/23-01-2013), άρθρο 9 «*Κατάργηση και συγχώνευση νομικών προσώπων του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα - Σύσταση Γενικής Γραμματείας για το συντονισμό του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις*», όπως συμπληρώθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 4275/2014 (ΦΕΚ 149/Α'/15-7-2014) και του άρθρου 15 του Ν. 4312/2014 (ΦΕΚ 260/Α/12-12-2014) και ισχύει.
2. Την με αριθ. 20354/11-12-2025 (ΦΕΚ 1617/Υ.Ο.Δ.Δ./15-12-2025) Απόφαση της Υπουργού Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας «*περί ορισμού Προέδρου και Μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης*».
3. Την με αριθ. Θέμα 1ο 1/42^{ης} Συνεδρίασης/18-12-2025 (ΑΔΑ: 9ΚΖΣΟΞΧΘ-9ΒΞ) Απόφαση περί «*Συγκρότησης σε Σώμα του Διοικητικού Συμβουλίου του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης*».
4. Το Π.Δ. 108/2025 (ΦΕΚ 237/Α') περί «*Οργανισμού του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης*».
5. Το Π.Δ. 77/2023 (ΦΕΚ 130/Α'/27-06-2023) «*Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων – Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών – Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων*».
6. Το Ν.Δ. 496/1974 «*Περί Λογιστικού των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου*» (ΦΕΚ 204/Α'/19-7-1974).
7. Τον Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α'/23-09-2020) «*Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις*» και ιδιαίτερα το ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΑ' - «*ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ-ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ*».
8. Το Ν. 4270/2014 (ΦΕΚ 143/Α'/28-06/2014) «*Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις*».
9. Το Π.Δ. 80/2016(ΦΕΚ 145/Α/5-8-2016) «*Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες*».
10. Τον Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α'/08-08-2016) «*Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)*», άρθρο 118.
11. Τον Ν. 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α'/29-08-2019) «*Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της*

επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις».

12. Την με αριθ. Θέμα 4^ο 1/10^{ης} Συνεδρίασης/08-04-2026 Απόφαση του Δ.Σ. του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης περί «έγκρισης έκδοσης Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την ανανέωση της συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο για την παροχής υπηρεσιών Συντήρησης - Υποστήριξης - Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας ΑΜΘ με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016».

13. Το με αριθ. 3308/07-04-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ018802016) Πρωτογενές αίτημα του Τμήματος Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικών του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας ΑΜΘ.

14. Την με αριθ. Θέμα 4^ο 1/10^{ης} Συνεδρίασης/08-04-2026 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου περί «Έκδοσης Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών Συντήρησης - Υποστήριξης - Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου».

15. Την με αριθ. 3598/20-04-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ018851656, ΑΔΑ: 95ΩΑΟΞΧΘ-Z5Α) Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης ύψους 17.298,00€ για το οικονομικό έτος 2026.

16. Την με αριθ. 3599/20-04-2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ018851890, ΑΔΑ: 62ΓΝΟΞΧΘ-N4Χ) Απόφαση Προέγκρισης Δέσμευσης Πίστωσης για το οικονομικό έτος 2027.

Αποφασίζει

Να προσκαλέσει τον παραλήπτη της παρούσας Πρόσκλησης για την κατάθεση προσφοράς σχετικά με παροχή υπηρεσιών Συντήρησης - Υποστήριξης - Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας ΑΜΘ για το έτος 2026 - 2027.

(Β) Περιγραφή υπηρεσίας

Η ανάθεση θα αφορά στην παροχή υπηρεσιών Συντήρησης - Υποστήριξης και Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών - Service Level Agreement (**SLA**) και του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (**ΟΠΣ**) οι οποίες είναι εγκατεστημένες στο G-CLOUD και λειτουργούν παραγωγικά στο Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης (ΚΚΠ-ΠΑΜΘ - και στα έξι (6) Παραρτήματά του).

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συνοπτικά οι καλύψεις που παρέχει το συμβόλαιο που θα υπογραφεί:

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	
1	Σφάλματα
2	Αναβαθμίσεις (minor)
3	Αναβαθμίσεις (major)
4	Αλλαγές Νομοθετικού πλαισίου (minor)
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	
5	Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων
6	Call center
7	Help-Desk / Support
8	Πρόσβαση σε βοηθητικό υλικό εφαρμογών
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
9	Δείκτες μέτρησης απόδοσης & ποιότητας - Αναφορές
10	Χρόνοι απόκρισης
11	Χρόνος επίλυσης σφαλμάτων εφαρμογής

Πιο αναλυτικά :

1. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να συντηρεί έναντι αμοιβής το ΟΠΣ του ΚΚΠ-ΠΑΜΘ σε κατάσταση καλής και απρόσκοπτης λειτουργίας βάσει των λειτουργικών του προδιαγραφών και να εξασφαλίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ ειδικότερα θα παρέχει:

- Δωρεάν αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας/σφαλμάτων (bugs) του ΟΠΣ
- Βελτιώσεις, παράδοση/εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του ΟΠΣ, μη συμπεριλαμβανομένων των εκτεταμένων αλλαγών (πλήρης αλλαγή)
- Κάλυψη αλλαγών Νομοθετικού πλαισίου μικρής έκτασης

2. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να παρέχει στο ΚΚΠ-ΠΑΜΘ τις παρακάτω περιγραφόμενες υπηρεσίες:

- Τηλεφωνική υποστήριξη για τη λειτουργία του ΟΠΣ (Οδηγίες & Διάγνωση)
- Τηλεματική υποστήριξη για τη λειτουργία του ΟΠΣ

3. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να εξασφαλίζει στο ΚΚΠ-ΠΑΜΘ το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα:

- Εφαρμογή καταχώρησης/παρακολούθησης προβλημάτων και όρων απόκρισης του Αναδόχου
- Ανταπόκριση Εντός 24 ωρών

Υποσυστήματα Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ)

Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρεται το σύνολο των υποσυστημάτων που περιλαμβάνονται στο ΟΠΣ του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας ΑΜΘ:

1. ΟΠΣ FINANCE - Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ
- ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ - ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
2. ΟΠΣ HR - Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού - Μισθοδοσίας
- ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
α) Νέο Μισθολόγιο, Βαθμολόγιο
β) Αποκεντρωμένη Λειτουργία Εφημεριών, Βαρδιών
- ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
α) Τακτική
β) Πρόσθετες Αμοιβές
3. ΟΠΣ PATIENT - Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών
- ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
- ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞ. ΑΣΘΕΝΩΝ- ΤΕΠ - ΡΑΝΤΕΒΟΥ
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ
- ΡΑΝΤΕΒΟΥ
4. ΟΠΣ DP - Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

(Γ) Διάρκεια προμήθειας

Από την υπογραφή της σχετικής Σύμβασης και για ένα έτος (2026-2027).

(Δ) Τόπος παράδοσης της υπηρεσίας

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Δ/ΝΣΗ
Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης (ΝΠΔΔ) και στα έξι (6) Παραρτήματά του στην Περιφέρεια ΑΜΘ	Τέρμα Ιοκάστης, ΤΚ 65404 Καβάλα

(Ε) Όροι της διαδικασίας ανάθεσης της υπηρεσίας

1. Οι προσφορές πρέπει να συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα, διαφορετικά θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Τα τυχόν επιπλέον έντυπα, σχέδια και λοιπά τεχνικά στοιχεία μπορεί να είναι και στην Αγγλική γλώσσα.

2. Οι προσφορές θα είναι πρωτότυπες, υπογεγραμμένες και σφραγισμένες αρμοδίως από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο του υποψήφιου αναδόχου. Επίσης, η προσφορά απαιτείται να κατατεθεί ενιαία για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της παρούσας Πρόσκλησης.
3. Οι προσφορές γίνονται δεκτές μόνο σε ευρώ. Προσφορές σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα εκτός από το ευρώ, εναλλακτικές προσφορές ή αντιπροσφορές, σε περίπτωση υποβολής τους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
4. Προσφορές που θα υποβληθούν ή περιέλθουν στην Αναθέτουσα Αρχή (Κέντρο) με οποιονδήποτε τρόπο εκπροθέσμως, δεν θα αξιολογηθούν.
5. Η ανάθεση της υπηρεσίας θα γίνει με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).
6. Όλες οι εμπρόθεσμες προσφορές θα αξιολογηθούν από την Επιτροπή Αξιολόγησης προσφορών που ορίστηκε με την υπ' αρ. Θέμα 4^ο 1/16^{ης} Συνεδρίασης/02-06-2025 (ΑΔΑ: ΡΗΓΦΟΞΧΘ-351) Απόφαση του Δ.Σ. του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας ΑΜΘ.
7. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι συνεχείς και αδιάλειπτες για το σύνολο των ημερολογιακών ημερών και ωρών ενός έτους 2026-2027.
8. Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις της αρμόδιας Επιτροπής.
9. Οι πληρωμές θα πραγματοποιούνται με την προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.
10. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, για την παράδοση της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ειδικότερα βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:
 - α) Για τις συμβάσεις αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης της χρηματοδότησης, κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7 Ν. 4912/2022 όπως ισχύει).
 - β) Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού.

11. Το Κέντρο σύμφωνα με το άρθρο 106 του Ν. 4412/2016, μετά από σχετική γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής, διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή να επαναλάβει την παρούσα Πρόσκληση.

12. Αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που απορρέει από την παρούσα ή από την ανάθεση που θα προκύψει σε εκτέλεση αυτής είναι τα δικαστήρια της Καβάλας, εφαρμοστέο δε Δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

(ΣΤ) Δικαιολογητικά κατακύρωσης

Ο οικονομικός φορέας στον οποίο θα κατακυρωθεί η υπηρεσία θα πρέπει να προσκομίσει πριν την υπογραφή της σύμβασης τα παρακάτω παραστατικά:

1. Φορολογική Ενημερότητα
2. Ασφαλιστική Ενημερότητα
3. Αντίγραφο ποινικού μητρώου

**Η Πρόεδρος
του Δ/κού Συμβουλίου**

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ Κ. ΤΖΑΜΠΑΖΛΗ