



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ
ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ**



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ
ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ &
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Πατησίων 30, 101 70 Αθήνα
Πληροφορίες : Στυλιανός Αστρινάκης
Τηλέφωνο : 213 1519 244, 210 3821608
FAX : 210 38 45685
E-mail : s.astrinakis@opeka.gr

Αθήνα: 24/07/2026
Αρ.πρωτ: 479/Z2

ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ:

• **Uniqo IKE,**
ΙΠΠΟΔΑΜΕΙΑΣ 8
ΠΕΙΡΑΙΑΣ, info@uniqo.gr/
Τηλ 2103002225

• **NoiTech EG AE**
Περικλέους 58 Καλαμαριά 55144/
Τηλ 2310 547333, info@noitech.gr

• **e-MENTOR SOLUTIONS,**
Κρέοντος 25, 10442 Αθήνα,
xkyriakou@ementors.gr/ Τηλ
2105144465

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Υποβολής προσφοράς για την ανάθεση έργου «Παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης Help Desk για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης των Εθνικών Προγραμμάτων που παρακολουθεί και διαχειρίζεται η Διαχειριστική Αρχή του ΟΠΕΚΑ- ΟΣΥΠΕΠ».

Η ανάθεση θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016. Οι όροι της ανάθεσης περιγράφονται αναλυτικά στα Παραρτήματα Α και Β της παρούσης. Η προσφορά θα κατατεθεί μέχρι την **ΤΕΤΑΡΤΗ 29/07/2026 και ώρα 14:00μμ** στο γραφείο Πρωτοκόλλου του ΟΠΕΚΑ, επί της οδού Πατησίων 30.

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:

Τριάντα χιλιάδες ευρώ (30.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24%.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΟΠΕΚΑ

ΕΠΑΜΕΙΝΩΝΔΑΣ ΑΤΣΑΒΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄
ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

1.1. Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

2. Επωνυμία	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (ΟΠΕΚΑ)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	090037978
Κωδικός ΟΠΕΚΑ για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1034.E00429.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	10170
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL303
Τηλέφωνο	210.3821608 / 2131519244 / 2131519254
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	s.astrinakis@opeka.gr/ m.konstanakopoulou@opeka.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Στ. Αστρινακης / Μ. Κωνσταντανοκοπούλου
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://opeka.gr/

2.1. Στοιχεία Διαδικασίας – Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Η Διαδικασία θα διεξαχθεί με τις διατάξεις του άρθρου 118 του ν.4412/2016, όπως ισχύει, καθώς και τις ειδικότερες διατάξεις που καθορίζουν τους εφαρμοστέους διαδικαστικούς κανόνες και προβλέπονται στα έγγραφα της σύμβασης.

Χρηματοδότηση της προμήθειας:

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο ΟΠΕΚΑ.

Η δαπάνη για την σύμβαση βαρύνει τον προϋπολογισμό του ΟΠΕΚΑ των οικονομικών ετών 2026 2027 και συγκεκριμένα τον Α.Λ.Ε. 2420989000012 «Λοιπές αμοιβές Νομικών προσώπων ΝΠ που εκτελούν Ειδικές Υπηρεσίες (Πρόγραμμα ΚΑΛΥΨΗ)» του προϋπολογισμού του Λογαριασμού Προνοιακών Παροχών και Κοινωνικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ.

2.2. Περιγραφή αντικειμένου της ανάθεσης

Η σύμβαση αφορά στην «Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης Help Desk για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης των Εθνικών Προγραμμάτων που παρακολουθεί και διαχειρίζεται η Διαχειριστική Αρχή του ΟΠΕΚΑ- ΟΣΥΠΕΠ», *σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο παράρτημα Β της παρούσας τα οποία είναι ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΑ για τον ανάδοχο.*

2.3. Προϋπολογισμός

Η συνολική προϋπολογιζόμενη δαπάνη, ανέρχεται στο ποσό των *Τριάντα χιλιάδων ευρώ (30.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24%.*

3. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

3.1. Έγγραφα της ανάθεσης προμήθειας

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η παρούσα Πρόσκληση με τα Παραρτήματα της
- τυχόν συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις που θα παρασχεθούν στο πλαίσιο της διαδικασίας από το τμήμα Προμηθειών του ΟΠΕΚΑ.

3.2. Επικοινωνία

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τη διαδικασία σύναψης της παρούσας, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, γίνονται εγγράφως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ορισθείσα διεύθυνση στην παρ. 1.1 της παρούσας.

3.3. Γλώσσα

Η προσφορά και τα έγγραφα της έγκρισης της ανάθεσης θα συνταχθούν στην ελληνική γλώσσα.

3.4. Δικαιολογητικά συμμετοχής

Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την υποβολή προσφορά είναι τα ακόλουθα:

- Αντίγραφο ποινικού μητρώου
- Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας
- Πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας
- Νομιμοποιητικό έγγραφο από το οποίο θα προκύπτει η δυνατότητα υπογραφής της προσφοράς.
- Ένορκη βεβαίωση, κατ' εφαρμογή των άρθρων 134 & 135 του ν.5090/2024, του ανά περίπτωση νόμιμου εκπροσώπου του, στην οποία θα δηλώνεται ότι το νομικό πρόσωπο/οντότητα, το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ.1 του ν.4412/2016 (δωροδοκία πολιτικών προσώπων, δωροδοκία υπαλλήλου, δωροδοκία δικαστικών λειτουργών και εμπορία επιρροής μεσάζοντες).

Με την κατάθεση της προσφοράς ο οικονομικός φορέας αποδέχεται τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1. Συμβατικό πλαίσιο – Εφαρμοστέα νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης παροχής υπηρεσιών εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, οι όροι της παρούσας Πρόσκλησης και συμπληρωματικά, ο Αστικός Κώδικας.

4.2. Παραλαβή του αντικειμένου της ανάθεσης

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων, θα γίνεται από την αρμόδια επιτροπή του ΟΠΕΚΑ, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 221 του ν.4412/2016.

4.3. Χρόνος & Τόπος Παράδοσης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της και από τους δύο συμβαλλόμενους.

Οι υπηρεσίες από τον Ανάδοχο θα παρέχονται στις εγκαταστάσεις της Διαχειριστικής Αρχής του ΟΠΕΚΑ, Κ. Παλαμά 6-8, Αθήνα.

Μέρος των υπηρεσιών είναι δυνατόν να παρασχεθούν από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου, ύστερα από τη σύμφωνη γνώμη του ΟΠΕΚΑ.

4.4.Πληρωμή Αναδόχου

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται μετά την παραλαβή του παραδοτέου του με βάση τα οριζόμενα στην παρ.1.1., 1.2 και 1.3 (του Παραρτήματος Β') και μετά την οριστική παραλαβή των αντίστοιχων υπηρεσιών και τη σύνταξη σχετικού Πρακτικού από την αρμόδια Επιτροπή του ΟΠΕΚΑ.

Η πληρωμή θα πραγματοποιείται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν.4412/2016, ήτοι:

- Ηλεκτρονικό τιμολόγιο του Αναδόχου,
- πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

4.5.Εφαρμοστέο δίκαιο

Η σύμβαση διέπεται από την Ελληνική νομοθεσία.

Κάθε διαφορά που θα προκύψει μεταξύ του ΟΠΕΚΑ και του αναδόχου, η οποία θα αφορά στην εκτέλεση, στην εφαρμογή ή γενικά στις σχέσεις των συμβαλλομένων μερών που δημιουργούνται από τη σύμβαση, θα λυθεί από τα εδρεύοντα στην Αθήνα αρμόδια Δικαστήρια, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

Εκτός από τους ειδικά αναφερόμενους όρους της σύμβασης, το κείμενο της οποίας κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο αυτή στηρίζεται, εκτός βεβαίως καταδήλων σφαλμάτων ή παραδρομών, ισχύουν όλα τα παρακάτω αναφερόμενα κείμενα με την ακόλουθη σειρά ιεραρχίας:

α. Η παρούσα πρόσκληση.

β. Η σύμβαση (και τα συνημμένα Παραρτήματά της κατά την σειρά που παρατίθενται συνημμένα).

γ. Η προσφορά του προμηθευτή.

4.6.Απόρριψη παραδοτέων - Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του ΟΠΕΚΑ, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΔΟΜΗ Π.Σ/ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με τη Σύμβαση 337/Z2/2024 ανατέθηκε σε ανάδοχο η ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ΟΣΥΠΕΠ για τη διαχείριση και παρακολούθηση των εθνικών προγραμμάτων «ΚΑΛΥΨΗ» και «Στέγαση και Εργασία για τους Αστέγους», που παρακολουθεί και διαχειρίζεται η Διεύθυνση Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων και Εθνικών Προγραμμάτων – Διαχειριστική Αρχή Ο.Π.Ε.Κ.Α. Σύμφωνα με την σύμβαση 298/Z2/2025 ανατέθηκε η συντήρηση και υποστήριξη του ΟΣΥΠΕΠ για ένα έτος, όπως και υπηρεσίες εκπαίδευσης και συμβουλευτικές σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας. Η σύμβαση θα λήξει 18/07/2026. Οι υπηρεσίες συντήρησης, help-desk και συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας του πληροφορικού συστήματος είναι απαραίτητα να συνεχιστούν. Αναλυτικότερα :

1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης του λογισμικού διαχείρισης των εθνικών προγραμμάτων που παρακολουθεί και διαχειρίζεται η Διεύθυνση Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων και Εθνικών Προγραμμάτων – Διαχειριστική Αρχή Ο.Π.Ε.Κ.Α. καθ' όλη αυτή τη διάρκεια της σύμβασης. Πιο συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος υποχρεούται για τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bugfixing) τα οποία δεν είχαν εντοπιστεί σε προηγούμενο χρόνο
 - Παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού (releases & new versions) όταν αυτές είναι απαιτητές από την εξέλιξη της τεχνολογίας
 - Επικαιροποίηση (update) του υλικού τεκμηρίωσης της εφαρμογής με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος
 - Ανάπτυξη αλλαγών/βελτιώσεων λογισμικού μικρής κλίμακας με σκοπό την βέλτιστη λειτουργία του συστήματος, όπως περαιτέρω παραμετροποιήσεις
 - Παραμετροποίηση του συστήματος σε περίπτωση μικρών αλλαγών ή/και διορθώσεων για τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και της λειτουργικότητας του
- Θα διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο και εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση βλαβών σε εύλογο χρόνο, που δε θα ξεπερνά τις 72 ώρες από τη δήλωση του σφάλματος.
- Ειδικότερα, στις υποχρεώσεις μας είναι επίσης ο τακτικός προληπτικός έλεγχος ο οποίος συνίσταται σε:
- Ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος
 - Ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων
 - Ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (finetuning)
 - Οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ HELP-DESK

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωρίζει το θεσμικό πλαίσιο και να παρέχει υπηρεσίες help-desk υποστήριξης χρηστών για το λογισμικό διαχείρισης των εθνικών προγραμμάτων που παρακολουθεί και διαχειρίζεται η διαχειριστική αρχή του ΟΠΕΚΑ καθ' όλη αυτή τη διάρκεια της σύμβασης.

Οι υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων και ηλεκτρονικών μηνυμάτων αφορούν στους χρήστες του λογισμικού συστήματος, για την καθοδήγησή τους και την επίλυση αποριών τους στα διάφορα στάδια της εργασίας τους.

Το help-desk θα λειτουργεί τηλεφωνικά και διαδικτυακά, κάθε εργάσιμη μέρα, ώρες 9:30-17:00 μέσω γνωστοποιημένης τηλεφωνικής γραμμής και email και στο οποίο θα δίδονται απαντήσεις - οδηγίες στις μεν τηλεφωνικές κλήσεις άμεσα, στα δε μηνύματα αυθημερόν.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία και η εκπαίδευση του οποίου είναι ευθύνη μας, ώστε να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση του συνόλου των χρηστών.

Ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- α) Επίλυση προβλημάτων και ερωτήσεων,
- β) Διόρθωση και Διαχείριση λαθών χρηστών και καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωση τους,
- γ) Υποστήριξη χρηστών σε θέματα καθημερινής λειτουργίας στην χρήση του λογισμικού (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.),
- δ) On the job training,
- ε) Επικοινωνία και συντονισμός με τη Διαχειριστική Αρχή σε περιπτώσεις εντοπισμού προβλημάτων,
- ζ) Εκτέλεση μαζικών διαγραφών δοκιμαστικών ή λανθασμένων δεδομένων
- η) Μαζικές διορθώσεις και απαλοιφές τυχόν διπλοεγγραφών
- θ) Λοιπές έκτακτες ενέργειες Ελέγχου ποιότητας και βελτίωσης ποιότητας δεδομένων και Datacleansing
- ι) Διερεύνηση κατά την ύπαρξη προβλημάτων

1.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας για την ορθή λειτουργία του συστήματος. Μετά από παρατήρηση και μελέτη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος ο ανάδοχος θα συμμετέχει σε συναντήσεις με αρμόδια στελέχη της αναθέτουσας αρχής με σκοπό την παρουσίαση συμπερασμάτων και συζήτηση προτάσεων βελτίωσης του συστήματος και του τρόπου λειτουργίας της υπηρεσίας.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης είναι 1 έτος από την ημερομηνία υπογραφής της με τον Ανάδοχο.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Εκτιμώμενη αξία σύμβασης είναι 30.000,00€ πλέον ΦΠΑ 24%, ήτοι 37.200,00€.

Ειδικότερα, ο ενδεικτικός προϋπολογισμός, ανά τμήμα της παρούσας μελέτης αναλύεται ως εξής:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΜΟΝΑΔΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ
1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	238	A/Ω	60,00 €	14.280,00 €
2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ HELP DESK	238	A/Ω	60,00 €	14.280,00 €
4	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	24	A/Ω	60,00 €	1.440,00 €
				ΣΥΝΟΛΟ	30.000,00 €
				ΦΠΑ	7.200,00 €
				ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	37.200,00 €