

Η παρούσα προκήρυξη στην ιστοσελίδα του TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:2864-2024:TEXT:EL:HTML>

**Ελλάδα-Κέρκυρα: Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για συγκεκριμένους κλάδους
2024/S 002-002864**

Προκήρυξη σύμβασης

Υπηρεσίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή

I.1) Επωνυμία και διευθύνσεις

Επίσημη επωνυμία: Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Αριθμός ταυτοποίησης: οικ111919/48675

Ταχ. διεύθυνση: Σαμάρια 13

Πόλη: Κέρκυρα

Κωδικός NUTS: EL62 Ιόνια Νησιά / Ionia Nisia

Ταχ. κωδικός: 49132

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΧΕΙΜΑΡΙΟΣ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: scheimarios@pin.gov.gr

Τηλέφωνο: +30 2661362324

Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:

Γενική διεύθυνση: <http://www.pin.gov.gr>

I.3) Επικοινωνία

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για απεριόριστη, πλήρη, άμεση και δωρεάν πρόσβαση στη διεύθυνση: <http://www.pin.gov.gr>

Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από η προαναφερθείσα διεύθυνση

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση:

www.promitheus.gov.gr

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται στην προαναφερθείσα διεύθυνση

I.4) Είδος της αναθέτουσας αρχής

Αρχή τοπικής αυτοδιοίκησης

I.5) Κύρια δραστηριότητα

Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

Τμήμα II: Αντικείμενο

II.1) Εύρος της σύμβασης

II.1.1) Τίτλος:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Δημοσίου Διαγωνισμού για το Έργο «Ψηφιακός Αγροδιατροφικός Χάρτης Περιφέρειας Ιονίων Νήσων»

II.1.2) Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV

72212100 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για συγκεκριμένους κλάδους

II.1.3) Είδος σύμβασης

Υπηρεσίες

II.1.4) Σύντομη περιγραφή:

Μέσα από ευφρείς εφαρμογές επιδιώκεται η ανάδειξη με σύγχρονο και καινοτόμο τρόπο του αγροδιατροφικού και πολιτιστικού πλούτου της Περιφέρειας και η παροχή πληροφοριών που αφορούν υπηρεσίες και υποδομές πολιτισμού, τουρισμού & αναψυχής. Ειδικότερα το έργο περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό διαδικτυακής πλατφόρμας και υλοποίηση εφαρμογών λογισμικού και εφαρμογών έξυπνων κινητών συσκευών.
- Δημιουργία Σύγχρονου Περιεχομένου (content) για το σύνολο των εφαρμογών λογισμικού που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου.
- Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξη- Help Desk στους τελικούς χρήστες για την αξιοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών.
- Δράσεις ενημέρωσης – πληροφόρησης – ευαισθητοποίησης των κατοίκων, παραγωγών, παρόχων υπηρεσιών και φυσικά των τουριστών/επισκεπτών της Περιφέρειας και όλων των σχετικών φορέων για τη δημιουργία, λειτουργία και τους σκοπούς του έργου.

II.1.5) Εκτιμώμενη συνολική αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 129 032.26 EUR

II.1.6) Πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

II.2) Περιγραφή**II.2.2) Επιπλέον κωδικός(-οί) CPV**

48000000 Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής

II.2.3) Τόπος εκτέλεσης

Κωδικός NUTS: EL Ελλάδα / Elláda

Κωδικός NUTS: EL6 Κεντρική Ελλάδα / Kentriki Elláda

Κωδικός NUTS: EL62 Ιόνια Νησιά / Ionia Nisia

Κύριος τόπος ή τοποθεσία εκτέλεσης:

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

II.2.4) Περιγραφή της σύμβασης:

Η Περιφέρεια, μέσω του προτεινόμενου έργου καλείται να παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες, μέσα από ένα κεντρικό σύστημα διαχείρισης, που θα αξιοποιεί τα εγκατεστημένα Δημόσια σύγχρονα συστήματα Wi-Fi και θα προβάλλει και προωθεί περιεχόμενο σε Έξυπνα Σημεία Πληροφόρησης εξωτερικών και εσωτερικών χώρων, μέσω ενός κεντρικού Συστήματος Ψηφιακής Σήμανσης (και εφαρμογών προκειμένου να συνδέσει τους επισκέπτες της Περιφέρειας και τους τοπικούς παραγωγούς και επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, το προτεινόμενο έργο περιλαμβάνει:

1. Σχεδιασμό διαδικτυακής πλατφόρμας/ψηφιακής πύλη και υλοποίηση εφαρμογών λογισμικού και εφαρμογών έξυπνων κινητών συσκευών. Τα συστήματα και οι εφαρμογές αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία της

πλατφόρμας αλλά και της εφαρμογής για κινητές συσκευές, ειδικότερα θα πρέπει να σχεδιασθούν και να αναπτυχθούν:

- 1.1 Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου
- 1.2 Πλατφόρμα Διαδικτυακής Ηλεκτρονικής Αγοράς
- 1.3 Εφαρμογή Ψηφιακής Σήμανσης
- 1.4 Εφαρμογή για έξυπνες Κινητές Συσκευές
- 1.5 Εφαρμογή Επαυξημένης Πραγματικότητας
- 1.6 Ψηφιακό Μουσείο
- 1.7 2 Εκπαιδευτικά Παιχνίδια
- 1.8 2 Ψηφιακές/Εικονικές Διαδρομές
- 1.9 1 Ψηφιακός Βοηθός Επικοινωνίας Τεχνητής Νοημοσύνης
2. Δημιουργία Σύγχρονου Περιεχομένου για τις παραπάνω εφαρμογές λογισμικού (φωτογραφίες 360ο, video από drones, σύγχρονες φωτογραφίες και κείμενα για σημεία ενδιαφέροντος) σε 8 γλώσσες
- 3 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξη- Help Desk Τελικών Χρηστών. Αφορά στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής εξυπηρέτησης προς τους χρήστες των συστημάτων σε επίπεδο Περιφέρειας για συνολικά δώδεκα (12) μήνες. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξη περιλαμβάνουν τηλεφωνική επικοινωνία με τους χρήστες των συστημάτων και παρέχονται εργάσιμες μέρες και ώρες από εξειδικευμένο τηλεφωνικό κέντρο.
- 4 Δημιουργία εξειδικευμένου εκπαιδευτικού οπτικοακουστικού υλικού για την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί θα αφορά:
 - 4.1 Εκπαίδευση των στελεχών της Περιφέρειας που θα αναλάβουν την λειτουργία του κέντρου διαχείρισης του έργου μετά την ολοκλήρωση του.
 - 4.2 Υποστήριξη και καθοδήγηση των τελικών χρηστών στις διαδικασίες εγγραφής και συμπλήρωσης των σχετικών πεδίων του marketplace και δημιουργίας profile.
5. Δράσεις ενημέρωσης – πληροφόρησης – ευαισθητοποίησης. Στις υπηρεσίες περιλαμβάνεται ο σχεδιασμός και υλοποίηση συγκεκριμένου πλάνου ενεργειών ενημέρωσης των κατοίκων, παραγωγών, παρόχων υπηρεσιών και φυσικά τουριστών/επισκεπτών της Περιφέρειας και όλων των σχετικών φορέων για τη δημιουργία, λειτουργία και τους σκοπούς του έργου. Στόχος είναι η επίτευξη της μέγιστης δυνατόν διάδοσης του έργου, προκειμένου να εξασφαλιστεί η επιτυχής λειτουργία του στο μέλλον. Στις δράσεις δύναται να περιλαμβάνονται ημερίδες, ενέργειες και δράσεις στο διαδίκτυο και στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, δημιουργία καναλιών στο youtube, vimeo, Instagram, twitter, κλπ και φυσικά σχεδιασμός και παραγωγή έντυπου υλικού. Το ενημερωτικό υλικό θα είναι διαθέσιμο τόσο στην διαδικτυακή πύλη της Περιφέρειας (<https://pin.gov.gr/home>) όσο και στην διαδικτυακή πύλη του έργου.

II.2.5) **Κριτήρια ανάθεσης**

Τα κριτήρια που αναφέρονται κατωτέρω

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις / Στάθμιση: 10

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Προτεινόμενων Λύσεων Λογισμικού & Εφαρμογών / Στάθμιση: 40

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Ποιοτικά Χαρακτηριστικά Προσφερόμενων Υπηρεσιών / Στάθμιση: 35

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Οργάνωση και Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου / Στάθμιση: 15

Τιμή - Στάθμιση: 1 129 032.26

II.2.6) **Εκτιμώμενη αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 129 032.26 EUR

II.2.7) **Διάρκεια σύμβασης, συμφωνίας-πλαίσιο ή δυναμικού συστήματος αγορών**

Διάρκεια σε μήνες: 24

Η παρούσα σύμβαση υπόκειται σε παράταση: ναι

Περιγραφή παρατάσεων:

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του ν.4412/2016

II.2.10) **Πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές προσφορές**

Θα γίνουν δεκτές εναλλακτικές προσφορές: όχι

II.2.11) **Πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα προαίρεσης**

Δικαιώματα προαίρεσης: όχι

II.2.13) **Πληροφορίες σχετικά με τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η σύμβαση σχετίζεται με έργο ή/και πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: όχι

II.2.14) **Συμπληρωματικές πληροφορίες**

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από πόρους του ΠΔΕ του ΥΠΕΣ. Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο Έργο με τίτλο: «Ψηφιακός Αγροδιατροφικός Χάρτης Περιφέρειας Ιονίων Νήσων», της Πράξης «Ψηφιακή Έξυπνη Περιφέρεια Ιονίων Νήσων», στο Πλαίσιο του Προγράμματος «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ», στον Άξονα Προτεραιότητας «Ψηφιακή Σύγκλιση» με βάση την Απόφαση Ένταξης με α.π. 12305/2021/29-06-2022 του Αναπληρωτή ΥΠΕΣ.

Τμήμα III: Νομικές, οικονομικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές πληροφορίες

III.1) **Προϋποθέσεις συμμετοχής**

III.1.1) **Άδεια άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την εγγραφή σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των όρων:

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

III.1.2) **Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής:

Να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2020-2021-2022) ή, τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις, κατ' ελάχιστον ίσο με το 150% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης (μη

συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ). Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Ελάχιστο(-α) επίπεδο(-α) ενδεχομένως απαιτούμενων κριτηρίων:

Οικονομικές καταστάσεις ή αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων, στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία της χώρας, που είναι εγκατεστημένος ο φορέας, ή δήλωση περί του συνολικού κύκλου εργασιών για τις οικονομικές χρήσεις 2019, 2020, 2021, συναρτήσει της ημερομηνίας σύστασης του οικονομικού φορέα ή έναρξης των δραστηριοτήτων του, εφόσον είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες για τον εν λόγω κύκλο εργασιών.

III.1.3) **Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής:

Απαιτείται να διαθέτουν αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους.

Τεχνική ικανότητα: Απαιτείται κατά τα τελευταία 3 έτη να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς, ή σε παραγωγική λειτουργία, τουλάχιστον:

-3 έργα με αντικείμενο τον σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη ή/και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. Τα ανωτέρω τρία (3) έργα απαιτείται να έχουν αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 100% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

-2 έργα με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίησης αρχείων. Τα ανωτέρω 2 έργα απαιτείται να έχουν αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 50% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

-2 έργα με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΤΠΕ και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών/Help Desk εισερχομένων-εξερχομένων κλήσεων διαχείρισης 60000 αιτημάτων/ετος. Επισημαίνεται ότι είναι αποδεκτό η ίδια σύμβαση να καλύπτει αθροιστικά παραπάνω από 1 εκ των ως άνω αντικειμένων.

Επαγγελματική ικανότητα – Ομάδα Έργου: Απαιτείται να διαθέτουν Ομάδα Έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες, η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

-2 Υπευθύνους Έργου, καθένας με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης σε θεματική σχετική με πληροφορική, καθώς και τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία με τουλάχιστον 5ετή εμπειρία σε έργα πληροφορικής, εκ των οποίων 3 έτη ως Υπεύθυνος Έργου.

-1 Υπεύθυνο Ποιότητας Έργου με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης σε θεματική σχετική με ποιότητα, τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία και 5ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα Διαχείρισης / Διασφάλισης Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης και συμμετοχής στην προετοιμασία και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.

-1 Υπεύθυνο Ανάπτυξης Εφαρμογών με τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με τη πληροφορική, τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και 5ετή εξειδικευμένη εμπειρία στην ανάπτυξη και σχεδιασμό εφαρμογών πληροφορικής.

-4 στελέχη σε ρόλο Προγραμματιστή Εφαρμογών με τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με την πληροφορική, τουλάχιστον 6ετή γενική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία στην ανάπτυξη εφαρμογών.

-1 στέλεχος ανάπτυξης Βάσεων Δεδομένων, με τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με πληροφορική, τουλάχιστον 6ετή γενική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία στο σχεδιασμό, υλοποίηση και διαχείριση Βάσεων Δεδομένων.

-1 Ειδικό Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων με τίτλο σπουδών σε θεματική σχετική με πληροφορική, τουλάχιστον 6ετή γενική επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων, συμπεριλαμβανομένης

συμμετοχής στην προετοιμασία και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κατά ISO 27001.

- 2 Έμπειρους Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών, καθένας με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης και τουλάχιστον 8ετή γενική επαγγελματική εμπειρία ως σύμβουλος και 4ετή εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά σε τουλάχιστον 2 από τα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα.

*Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών

*Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής

*Λειτουργικός/οργανωτικός ανασχεδιασμός φορέων.

-1 στέλεχος με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης, τουλάχιστον 5ετή γενική επαγγελματική εμπειρία και 2ετή εξειδικευμένη εμπειρία στην δημιουργία ψηφιακών γραφικών.

-1 Υπεύθυνο Ψηφιοποίησης με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης, τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε έργα ψηφιοποίησης.

-1 Αν/τή Υπεύθυνο Ψηφιοποίησης με τίτλο σπουδών τεχνολογικής ή ανώτατης εκπαίδευσης, και τουλάχιστον 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα ψηφιοποίησης

Κατά τα λοιπα όπως η αναλυτική διακήρυξη.

Ελάχιστο(-α) επίπεδο(-α) ενδεχομένως απαιτούμενων κριτηρίων:

Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που εκτέλεσε υλοποίησε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας κατά τα τρία (3) τελευταία έτη.

Πίνακα των υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου

Πίνακα των στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου

Πίνακα των εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου

Υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι το έργο, καθώς και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό, τελούν σε γνώση τους.

Βιογραφικά σημειώματα της Ομάδας Έργου.

Για την εμπειρία σε παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΤΠΕ και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών /Help Desk οι οικονομικοί φορείς ως ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής πρέπει να καταθέσουν εντός του Φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής τα εξής:

- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικά ή πρωτόκολλα παραλαβής που συντάσσονται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.

- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, μαζί με τη Σύμβαση Έργου και τα σχετικά Παραστατικά τιμολόγησης.

Για την απόδειξη της εμπειρίας σε παραγωγική λειτουργία κατ' ελάχιστον 20 πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας για τηλεφωνική υποστήριξη /Help Desk (υπολογιστές, τηλεφωνικές συσκευές, λογισμικό), ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει πλήρη περιγραφή των υποδομών του.

Να διαθέτει εφεδρικό Call Center το οποίο να βρίσκεται σε λειτουργία σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας της κύριας εγκατάστασης έτσι ώστε να διασφαλίζεται το business continuity.

Για την απόδειξη της ως άνω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής ο υποψήφιος θα πρέπει να προσκομίσει απόδειξη ύπαρξης του εφεδρικού call center

III.2) Όροι που αφορούν τη σύμβαση

III.2.3) Πληροφορίες σχετικά με το προσωπικό που αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης

Υποχρέωση αναφοράς των ονοματεπωνύμων και των επαγγελματικών προσόντων του προσωπικού στο οποίο ανατίθεται η εκτέλεση της σύμβασης

Τμήμα IV: Διαδικασία

IV.1) Περιγραφή

- IV.1.1) **Είδος διαδικασίας**
Ανοικτή διαδικασία
- IV.1.3) **Πληροφορίες σχετικά με συμφωνία-πλαίσιο ή δυναμικό σύστημα αγορών**
- IV.1.8) **Πληροφορίες για τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών (GPA)**
Η σύμβαση καλύπτεται από τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών: όχι
- IV.2) **Διοικητικές πληροφορίες**
- IV.2.2) **Προθεσμία παραλαβής των προσφορών ή των αιτήσεων συμμετοχής**
Ημερομηνία: 09/02/2024
Τοπική ώρα: 14:30
- IV.2.3) **Εκτιμώμενη ημερομηνία αποστολής των προσκλήσεων υποβολής προσφορών ή συμμετοχής στους επιλεγέντες υποψηφίους**
- IV.2.4) **Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:**
Ελληνικά
- IV.2.6) **Ελάχιστη απαιτούμενη χρονική διάρκεια ισχύος της προσφοράς**
Διάρκεια σε μήνες: 12 (από την αναφερόμενη ημερομηνία παραλαβής των προσφορών)
- IV.2.7) **Όροι για την αποσφράγιση των προσφορών**
Ημερομηνία: 11/02/2024
Τοπική ώρα: 10:00
Τόπος:
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
Ταχ. Δ/ση : Σπ. Σαμάρα 13, Κέρκυρα 49131 (4ος οροφος)

Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες

- VI.1) **Πληροφορίες σχετικά με επαναλαμβανόμενες συμβάσεις**
Πρόκειται για επαναλαμβανομένη δημόσια σύμβαση: όχι
- VI.2) **Πληροφορίες σχετικά με τις ηλεκτρονικές ροές εργασίας**
Θα γίνονται ηλεκτρονικές πληρωμές
- VI.3) **Συμπληρωματικές πληροφορίες:**
- VI.4) **Διαδικασίες προσφυγής**
- VI.4.1) **Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**
Επίσημη επωνυμία: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
Ταχ. διεύθυνση: Λεωφ.Θηβών 196-198, Αγ.Ιωάννης Ρέντης, Κτίριο Κεράνης
Πόλη: ΑΘΗΝΑ
Ταχ. κωδικός: 18233
Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: aepp@aepp-procurement.gr
Τηλέφωνο: +30 2132141216
Φαξ: +30 2132141229
Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <https://www.aepp-procurement.gr/>
- VI.4.3) **Υποβολή προσφυγών**
Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών:
Στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης προβλέπεται η έννομη προστασία κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων του Ν. 4412/2016 (άρθρα 345-374), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει μέχρι σήμερα.

- VI.4.4) **Υπηρεσία από την οποία παρέχονται πληροφορίες για την υποβολή προσφυγών**
Επίσημη επωνυμία: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ - Δ/ΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
Ταχ. διεύθυνση: ΣΠ. ΣΑΜΑΡΑ 13
Πόλη: ΚΕΡΚΥΡΑ
Ταχ. κωδικός: 49131
Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: scheimarios@pin.gov.gr
Τηλέφωνο: +30 2661362324
- VI.5) **Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης:**
29/12/2023