

Η παρούσα προκήρυξη στην ιστοσελίδα του TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:137699-2023:TEXT:EL:HTML>

**Ελλάδα-Κέρκυρα: Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για συγκεκριμένους κλάδους
2023/S 047-137699**

Προκήρυξη σύμβασης

Υπηρεσίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή

I.1) Επωνυμία και διευθύνσεις

Επίσημη επωνυμία: Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Ταχ. διεύθυνση: Σαμάρια 13

Πόλη: Κέρκυρα

Κωδικός NUTS: EL62 Ιόνια Νησιά / Ionia Nisia

Ταχ. κωδικός: 49132

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: ΚΥΡΙΑΚΗ ΚΥΡΙΑΚΗ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: k.kiriaki@pin.gov.gr

Τηλέφωνο: +30 2661361535

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 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 «Ενίσχυση Ψηφιακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Συστημάτων ΤΠΕ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων (ΠΙΝ)»

Αριθμός αναφοράς: 185685

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:

Στόχος του έργου είναι, η λειτουργία της κατάλληλης ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα διαθέτει τις ανάλογες υποστηρικτικές ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες, και η ψηφιοποίηση του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ, με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του Έργου θα πραγματοποιηθεί η προμήθεια του σχετικού εξοπλισμού και υποδομής Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ενώ θα διενεργηθούν και ενέργειες Δημοσιότητας και Επικοινωνιακής Προβολής του. Το έργο περιλαμβάνει τα ακόλουθα διακριτά Πακέτα Εργασίας (ΠΕ):

1. ΠΕ1. Προμήθεια εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και εφαρμογών λογισμικού,
2. ΠΕ2. Λειτουργία ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας - ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και λοιπών υποστηρικτικών εφαρμογών,
3. ΠΕ3. Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ,
4. ΠΕ4. Ενέργειες Δημοσιότητας & Επικοινωνιακής Προβολής της Πράξης.

II.1.5) **Εκτιμώμενη συνολική αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 288 709.68 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**

72246000 Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα συστημάτων πληροφορικής
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:**

Στόχος του έργου είναι, η λειτουργία της κατάλληλης ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα διαθέτει τις ανάλογες υποστηρικτικές ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες, και η ψηφιοποίηση του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ, με σκοπό την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του Έργου θα πραγματοποιηθεί η προμήθεια του σχετικού εξοπλισμού και υποδομής Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ενώ θα διενεργηθούν και ενέργειες Δημοσιότητας και Επικοινωνιακής Προβολής του. Το έργο περιλαμβάνει τα ακόλουθα διακριτά Πακέτα Εργασίας (ΠΕ):

1. ΠΕ1. Προμήθεια εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και εφαρμογών λογισμικού,
2. ΠΕ2. Λειτουργία ευφυούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας - ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και λοιπών υποστηρικτικών εφαρμογών,
3. ΠΕ3. Ψηφιοποίηση Αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της ΠΙΝ,
4. ΠΕ4. Ενέργειες Δημοσιότητας & Επικοινωνιακής Προβολής της Πράξης.

II.2.5) **Κριτήρια ανάθεσης**

Τα κριτήρια που αναφέρονται κατωτέρω

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Αντίληψη και Κατανόηση Έργου / Στάθμιση: 5%

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Μεθοδολογική Προσέγγιση / Στάθμιση: 5%

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών / Στάθμιση: 5%

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Πλήθος ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών / Στάθμιση: 5%

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Διασύνδεση με SMS Proxy για αποστολή ενημερώσεων εξέλιξης διαδικασίας / Στάθμιση: 5%

Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Αριθμός υποστηριζόμενων ταυτόχρονων κλήσεων / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Ένταξης στην Πλατφόρμα Φορέων Τοπικής Αυτοδιοίκησης / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Αρχικοποίηση με προτεινόμενα περιεχόμενα πρότυπων δικαιολογητικών / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Διαλειτουργικότητα με ΣΗΔΕ / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυσης Απαιτήσεων / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης / Στάθμιση: 15%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας / Στάθμιση: 5%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Χρηστών – Help Desk / Στάθμιση: 10%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Οργάνωση & Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου / Στάθμιση: 10%
Κριτήριο ποιότητας - Όνομα: Σχήμα Επικοινωνίας Έργου / Στάθμιση: 5%
Τιμή - Στάθμιση: 20%

II.2.6) Εκτιμώμενη αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 288 709.68 EUR

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

Διάρκεια σε μήνες: 8

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:
ναι

Ταυτότητα του έργου:

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από εθνικούς πόρους μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου 2022ΕΠ02210002).

II.2.14) Συμπληρωματικές πληροφορίες**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:

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις (2019-2020-2021) 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:

Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς πρέπει να προσκομίζουν τα απαραίτητα εκείνα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη χρηματοοικονομική τους επάρκεια και φερεγγυότητα προκειμένου να αναλάβουν την υλοποίηση του έργου.

Συγκεκριμένα, πρέπει να προσκομίζουν:

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:

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται κατά τα τελευταία 3 έτη να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς, ή να διαθέτουν σε παραγωγική λειτουργία, κατ' ελάχιστον:

Τεχν. ικανότητα:

-3 έργα με αντικείμενο τον σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη ή/και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων με αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 100% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης προ ΦΠΑ

-2 έργα με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίησης αρχείων, με αθροιστικά συμβατικό τίμημα χωρίς ΦΠΑ κατ' ελάχιστον ίσο με το 50% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης προ ΦΠΑ

-2 έργα με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (SLA) για υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΤΠΕ και Τηλεφωνικών Υπηρεσιών /Help Desk εισερχομένων, εξερχομένων κλήσεων διαχείρισης 60.000 αιτημάτων ετησίως. Είναι αποδεκτό η ίδια σύμβαση να καλύπτει αθροιστικά παραπάνω από 1 εκ αντικειμένων

Επαγγελματική ικανότητα-Ομάδα Έργου (Ο.Ε.):

-2 ΥΕ (PM), καθένας εκ των οποίων με τίτλο σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης σε θεματική σχετική με πληροφορική, καθώς και τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία (τουλάχιστον 5ετή εμπειρία σε έργα πληροφορικής, και 3 έτη ως ΥΕ)

-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 ΣΔΠ

-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 6ετη γενική επαγγελματική εμπειρία στην πληροφορική και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων, συμπεριλαμβανομένης και

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

2 Έμπειρους Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών, 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 Υπεύθυνο Ψηφιοποίησης με σπουδών ανώτατης εκπαίδευσης, τουλάχιστον 10ετή γενική επαγγελματική εμπειρία και 3ετή εξειδικευμένη εμπειρία σε έργα ψηφιοποίησης

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

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραθέσει στην τεχνική προσφορά του επαρκές πλήθος λοιπών υποστηρικτικών στελεχών της Ομάδας Έργου, τα οποία θα αναλάβουν την παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

-Οργάνωση-υλοποίηση υπηρεσιών παροχής άμεσης τεχνικής υποστήριξης σε τελικούς χρήστες της πλατφόρμας–Help Desk μέσω οργανωμένου κέντρου τεχνικής υποστήριξης

-Οργάνωση και υλοποίηση υπηρεσιών ψηφιοποίησης

-Γραμματειακή Υποστήριξη – Οργάνωση του Έργου

Τα πτυχία της Ο.Ε. θα πρέπει να είναι ΠΕ ή ΤΕΙ/ΑΤΕΙ

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

Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

-Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που εκτέλεσε υλοποίησε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας κατά τα 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

-Ο Οικονομικός Φορέας, θα πρέπει να καταθέσει υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι το έργο (αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης), 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 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.2.2) Όροι εκτέλεσης της σύμβασης:**

Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

- ISO 9001:2015 για την Διαχείριση της Ποιότητας, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό.
- ISO 27001:2013, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για την Ασφάλεια των Πληροφοριών
- ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό για τη διασφάλιση της προστασίας από τους κινδύνους που συνδέονται με το χρόνο διακοπής λόγω απροσδόκητων αναταραχών ή καταστροφών
- ISO 14001:2015 για τη Διαχείριση Περιβάλλοντος, ή ισοδύναμο εν ισχύ από διαπιστευμένο οργανισμό.

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: 03/04/2023

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: 07/04/2023

Τοπική ώρα: 11:00

Τόπος:

ΑΥΤΟΤΕΛΗ Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Ταχ. Δ/ση : Αλυκές Ποταμου , Κέρκυρα 49100 (1ος 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: ΑΡΧΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ
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 -ΑΥΤΟΤΕΛΗ Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
Ταχ. διεύθυνση: ΑΛΥΚΕΣ ΠΟΤΑΜΟΥ
Πόλη: ΚΕΡΚΥΡΑ
Ταχ. κωδικός: 49100
Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: k.kiriaki@pin.gov.gr
Τηλέφωνο: +30 26613616535

VI.5) **Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης:**
02/03/2023