See the notice on TED website

823746-2026 - Διαγωνισμός

Ελλάδα – Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη – «Επέκταση λειτουργικότητας και συντήρηση της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων», με κωδ. ΟΠΣ: 5229438.
OJ S 230/2026 26/11/2026
Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε. (ΚτΠ ΜΑΕ)
Email: dspyrou@ktpae.gr
Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: «Επέκταση λειτουργικότητας και συντήρηση της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων», με κωδ. ΟΠΣ: 5229438.
Περιγραφή: Αντικείμενο του έργου είναι η επέκταση της λειτουργικότητας καθώς και η συντήρηση και υποστήριξη τελικών χρηστών της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ανάπτυξης και επέκτασης λειτουργικοτήτων της παρούσας σύμβασης, το σύνολο της πλατφόρμας, τόσο σε επίπεδο υποδομής του back-office όσο και σε επίπεδο των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες απαιτείται να αναβαθμιστεί, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των φιλάθλων, την απλοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης και προσωποποίησης εισιτηρίων, καθώς και την ενίσχυση της επιχειρησιακής και τεχνικής λειτουργικότητας. Επιπρόσθετα, θα εξεταστεί η αναβάθμιση μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης με δυνατότητες ασφαλούς διαχείρισης δεδομένων ταυτοποίησης και ηλεκτρονικών βεβαιώσεων χαρακτηριστικών, καθώς και υποστήριξης εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών και ηλεκτρονικών σφραγίδων, σε συμμόρφωση με το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο. [παρ. 1.3 & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της Διακήρυξης]
Αναγνωριστικό διαδικασίας: 41faf7f9-35ea-417e-b0b4-6600318af899
Εσωτερικό αναγνωριστικό: Επέκταση λειτουργικότητας και συντήρηση της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων
Είδος διαδικασίας: Ανοικτή
Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Νότιος Τομέας Αθηνών (EL304)
Χώρα: Ελλάδα

Πρόσθετες πληροφορίες: Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει το Σύστημα στα προβλεπόμενα περιβάλλοντα υποδομής του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud), όπως αυτά αναφέρονται στην παρ. 4.2 και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στον Φορέα Λειτουργίας. Ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του κατά κύριο λόγο στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του του Έργου / Φορέα Λειτουργίας αλλά και σε όποια άλλα σημεία προκύψουν από τις απαιτήσεις του Έργου εντός του ν. Αττικής. Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος. Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε. (παρ. 7.5 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι)

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 7 200 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Πρόσθετες πληροφορίες: 1) Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της Διακήρυξης (παρ. 2.2.2.1 της Διακήρυξης). 2) Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται. Ειδικά, όσον αφορά τα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ΄ του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α΄ του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες. Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης. Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων. Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου. (παρ. 2.2.8.1 της Διακήρυξης). 3) Προθεσμία υποβολής ηλεκτρονικών αιτημάτων συμπληρωματικών πληροφοριών ή διευκρινίσεων από τους ενδιαφερόμενους: έως 18-12-2026. 4) Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών όπως περιγράφονται αναλυτικά στις παρ. 2.2.1 «Δικαιούμενοι συμμετοχής», για τα οποία δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παρ. 2.2.3 «Λόγοι αποκλεισμού» της Διακήρυξης.

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης, Αίτηση Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης, Προκήρυξη
Παράβαση υποχρεώσεων που απορρέουν από αμιγώς εθνικούς λόγους αποκλεισμού:

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: «Επέκταση λειτουργικότητας και συντήρηση της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων», με Κωδ. ΟΠΣ: 5229438.
Περιγραφή: Αντικείμενο του έργου είναι η επέκταση της λειτουργικότητας καθώς και η συντήρηση και υποστήριξη τελικών χρηστών της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ανάπτυξης και επέκτασης λειτουργικοτήτων της παρούσας σύμβασης, το σύνολο της πλατφόρμας, τόσο σε επίπεδο υποδομής του back-office όσο και σε επίπεδο των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες απαιτείται να αναβαθμιστεί, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των φιλάθλων, την απλοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης και προσωποποίησης εισιτηρίων, καθώς και την ενίσχυση της επιχειρησιακής και τεχνικής λειτουργικότητας. Επιπρόσθετα, θα εξεταστεί η αναβάθμιση μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης με δυνατότητες ασφαλούς διαχείρισης δεδομένων ταυτοποίησης και ηλεκτρονικών βεβαιώσεων χαρακτηριστικών, καθώς και υποστήριξης εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών και ηλεκτρονικών σφραγίδων, σε συμμόρφωση με το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο. [παρ. 1.3 & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της Διακήρυξης]
Εσωτερικό αναγνωριστικό: Επέκταση λειτουργικότητας και συντήρηση της πλατφόρμας προσωποποίησης εισιτηρίων αθλητικών αγώνων

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72000000 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72262000 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
Επιλογές:
Περιγραφή των επιλογών: Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. (παρ. 6.2.2 της Διακήρυξης).

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Νότιος Τομέας Αθηνών (EL304)
Χώρα: Ελλάδα
Πρόσθετες πληροφορίες: Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει το Σύστημα στα προβλεπόμενα περιβάλλοντα υποδομής του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud), όπως αυτά αναφέρονται στην παρ. 4.2 και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στον Φορέα Λειτουργίας. Ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του κατά κύριο λόγο στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του του Έργου / Φορέα Λειτουργίας αλλά και σε όποια άλλα σημεία προκύψουν από τις απαιτήσεις του Έργου εντός του ν. Αττικής. Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος. Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΚτΠ Μ.Α.Ε. (παρ. 7.5 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι)

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 18 Μήνες

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 3 600 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Απαίτηση της προσφοράς

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Πρόσθετες πληροφορίες: Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι δαπάνες του έργου, θα βαρύνουν το Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΑΠΔΕ) 2026, στη ΣΑ ΑΤ063, με ενάριθμο Κωδικό Έργου: 2026ΑΤ06300021. (παρ. 1.2. της Διακήρυξης)

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη, Έγγραφο σύμβασης, Αίτηση Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης

Κριτήριο: Εγγραφή σε σχετικό επαγγελματικό μητρώο

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι σχεδιασμό, ανάπτυξη, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α΄ του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία. Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται να καλύπτεται από τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης. (παρ. 2.2.4 της Διακήρυξης).

Κριτήριο: Άλλες οικονομικές ή χρηματοοικονομικές απαιτήσεις

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις ή, τις οικονομικές χρήσεις κατά τις οποίες ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται, αν είναι λιγότερες από τρεις (2023 - 2024 - 2025) κατ' ελάχιστον

ίσο με το 100% της εκτιμώμενης αξίας σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και του δικαιώματος προαίρεσης. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης. (παρ. 2.2.5 της Διακήρυξης).

Κριτήριο: Σχετικές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές προσόντα
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο. Συγκεκριμένα απαιτείται κατά τα τελευταία τρία (3) έτη από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού να έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία τα παρακάτω έργα όπου ένα τουλάχιστον από τα έργα θα πρέπει να είναι συνολικής αξίας ίσης με το 100% του προϋπολογισμού (χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης) της παρούσας σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. α) Τουλάχιστον τέσσερις (4) συμβάσεις υλοποίησης ή/και υποστήριξης ή/και συντήρησης εφαρμογής έξυπνων κινητών συσκευών (smartphone), η καθεμία από τις οποίες πληροί όλα τα παρακάτω χαρακτηριστικά: a. Να διατίθεται στα Google και Apple καταστήματα εφαρμογών b. Να παρέχει δυνατότητα αυθεντικοποίησης των χρηστών με κωδικούς Taxisnet ή να παρέχει δυνατότητα αυθεντικοποίησης των χρηστών μέσω τεχνολογίας OAuth2. c. Να παρέχει τη δυνατότητα επικύρωσης εγγράφων ή/και πληρωμών μέσω ανάγνωσης κωδικών QR Επιπλέον, τουλάχιστον η μία (1) από τις παραπάνω εφαρμογές πρέπει να διαθέτει επιπρόσθετα τα παρακάτω χαρακτηριστικά: d. Να βρίσκεται σε παραγωγική Λειτουργία e. Να χρησιμοποιείται από τουλάχιστον ενάμισι εκατομμύριο (1.500.000) χρήστες f. Να υποστηρίζει τη δυνατότητα ανάγνωσης ταυτοποιητικών εγγράφων μέσω τεχνολογίας NFC και να χρησιμοποιείται για την επικύρωση εισόδου σε χώρους περιορισμένης πρόσβασης μέσω της προβολής και ελέγχου QR Code Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται, για κάθε μια από τις ανωτέρω εφαρμογές να υποβάλλει τα URL των εφαρμογών στα Google και Apple stores. Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει την επίδειξη των εφαρμογών αυτών όπου να αποδεικνύεται η κάλυψη των ανωτέρω χαρακτηριστικών. β) Τουλάχιστον μία (1) σύμβαση που αφορά σε υλοποίηση ή /και υποστήριξη ή/και συντήρηση εφαρμογής ή συστήματος, που να παράγει ή/και διανέμει σε χρήστες τουλάχιστον δέκα εκατομμύρια (10.000.000) ψηφιακά έγγραφα. Τα έγγραφα πρέπει να διατίθενται πολυκαναλικά στον τελικό χρήστη, σε τουλάχιστον δύο κανάλια από τα self care web, mobile app, email. γ) Τουλάχιστον ένα (1) έργο υλοποίησης ή/και υποστήριξης ή/και συντήρησης πληροφοριακού συστήματος επικοινωνίας με πελάτες ή/και πολίτες το οποίο να πληροί τις παρακάτω προϋποθέσεις: a. Να διαχειρίζεται τουλάχιστον ένα εκατομμύριο (1.000.000) μηνύματα προς τους τελικούς χρήστες ανά έτος λειτουργίας b. Να παρέχει τη δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού μηνυμάτων και αποστολής μηνυμάτων σε εφαρμογή έξυπνων κινητών συσκευών c. Να υποστηρίζει τη δημιουργία κανόνων αποστολής μηνυμάτων σχετικά με το μέσο (SMS, In App notifications, Email), την αποστολή και το χρονοπρογραμματισμό αποστολής δ) Τουλάχιστον τέσσερις (4) συμβάσεις υλοποίησης ή/και λειτουργίας Πολυκαναλικού Συστήματος Υποστήριξης Φυσικών και Νομικών Προσώπων, με ταυτόχρονη λειτουργία συστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας των εσωτερικών χρηστών των φορέων εξυπηρέτησης, που αθροιστικά να περιλαμβάνουν: a. τουλάχιστον πενήντα (50) μοναδικούς, εκπρόσωπους τηλεφωνικής υποστήριξης (call center agents) ή/και εκπροσώποι υποστήριξης β’ επιπέδου), εγγεγραμμένους ως χρήστες, οι οποίοι χρησιμοποιούν το σύστημα ψηφιακής επαγγελματικής συνεργασίας b. τουλάχιστον εκατό χιλιάδες (100.000) ετήσιο όγκο μοναδικών αιτημάτων εξυπηρέτησης κατά την τελευταία τριετία c. εν λειτουργία λογισμικό, το οποίο να έχει ενσωματωμένο Computer Telephony Integration (CTI) “module” που ολοκληρώνεται με το σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών ή / και επιχειρήσεων. d. λειτουργίες ψηφιακής επαγγελματικής συνεργασίας με τουλάχιστον πέντε (5) τύπους ψηφιακής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των χρηστών του, εκ των να περιλαμβάνει υποχρεωτικά

τις ακόλουθες : α) δημιουργία υποθέσεων β) συνεργασία σε δημόσια και ιδιωτικά groups γ) αποστολή άμεσων μηνυμάτων, δ) chat e. παροχή υπηρεσιών ψηφιακής διαχείρισης σχέσεων εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων μέσω όλων των ακόλουθων καναλιών: ψηφιακή φόρμα αίτησης, “αιτήματος μέσω web, mobile, call center, ραντεβού και εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη . f. λειτουργία έτοιμης πλατφόρμας Τεχνητής Νοημοσύνης (A.I.) και έτοιμης εφαρμογής για κινητές συσκευές, ίδιων με τις προσφερόμενες στο παρόν έργο, για την εξυπηρέτηση αιτημάτων και οι οποίες ολοκληρώνονται με την πλατφόρμα πολυκαναλικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. g. έτοιμο λογισμικού πολυκαναλικής εξυπηρέτησης, του ιδίου κατασκευαστή με το προσφερόμενο για το παρόν έργο και το οποίο λειτουργεί σε Ενιαία Κυβερνητική Πύλη σε τουλάχιστον δυο (2) χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε περίπτωση υλοποίησης του έργου από τον οικονομικό φορέα ως μέλος ένωσης / κοινοπραξίας, προσμετράται, για την κάλυψη των ως άνω απαιτήσεων, μόνο το οικονομικό και φυσικό αντικείμενο του έργου που ο οικονομικός φορέας εκτέλεσε ως μέλος της ένωσης /κοινοπραξίας. Για τη διασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου ανταγωνισμού, δύναται να ληφθούν υπόψη και στοιχεία συμβάσεων που υλοποιήθηκαν πριν από την τελευταία τριετία και όχι πέραν των πέντε (5) ετών από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης. (παρ. 2.2.6 της Διακήρυξης)

Κριτήριο: Πιστοποιητικά από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με πρότυπα διασφάλισης της ποιότητας
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν εν ισχύ: • Σύστημα διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, • Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001:2022 ή ισοδύναμο, • Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO 20000-1:2018 ή ισοδύναμο, • Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο, • Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο, • Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Απορρήτου ISO 27701:2019 ή ισοδύναμο. Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από ισοδύναμους Οργανισμούς. Ως ισοδύναμος θεωρείται ο οργανισμός αξιολόγησης της συμμόρφωσης: α) που είναι εγκατεστημένος σε κράτος, που δεν είναι κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, β) είναι διαπιστευμένος από εθνικό οργανισμό διαπίστευσης, που δεν είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση (European Accreditation Multilateral Agreement - EA MLA) ή του Διεθνούς Οργανισμού Διαπίστευσης Εργαστηρίων (International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC) ή της Συμφωνίας Αμοιβαίας Αναγνώρισης του Διεθνούς Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum Multilateral Recognition Agreement - IAF MRA).». Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης. (παρ. 2.2.7 της Διακήρυξης).

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα
Περιγραφή: 1. Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)
Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 70
Κριτήριο:
Είδος: Ποιότητα
Περιγραφή: 2. Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης
Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)
Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 30
Κριτήριο:
Είδος: Τιμή
Περιγραφή: Λi = 80 * (Bi / Bmax) + 20 * (Kmin/Ki)

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 18/12/2026 23:59:59 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης
Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/593336

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:
Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική
Διεύθυνση για υποβολή: http://www.promitheus.gov.gr/
Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ελληνικά
Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται
Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται
Περιγραφή της οικονομικής εγγύησης: Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών» της Διακήρυξης (παρ. 2.2.2.1 της Διακήρυξης).
Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 18/01/2027 14:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης
Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 12 Μήνες
Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:
Ημερομηνία αποσφράγισης: 22/01/2027 14:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης
Πρόσθετες πληροφορίες: Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ(παρ. 2.4.2.1 της Διακήρυξης) Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελο-ους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή. (παρ. 2.4.2.5 της Διακήρυξης)
Όροι της σύμβασης:
Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι
Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: Οι όροι και οι τεχνικές προδιαγραφές για την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, αναφέρονται αναλυτικά στις παρ. 1.7, 4, 5, & 6 και τα Παραρτήματα I, II& III της Διακήρυξης
Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι
Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:
Καμία συμφωνία-πλαίσιο
Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:
Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.)
Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Προσφυγές κατά πράξεων ή παραλείψεων της Αναθέτουσας Αρχής ασκούνται ενώπιον της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στην παρ. 3.4 της Διακήρυξης.
Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε. (ΚτΠ ΜΑΕ)

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε. (ΚτΠ ΜΑΕ)
Αριθμός καταχώρισης: 1053.E00553.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση: Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 194
Πόλη: ΚΑΛΛΙΘΕΑ
Ταχυδρομικός κώδικας: 17671
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Νότιος Τομέας Αθηνών (EL304)
Χώρα: Ελλάδα
Πρόσωπο επικοινωνίας: ΣΠΥΡΟΥ ΔΩΡΑ
Email: dspyrou@ktpae.gr
Τηλέφωνο: +30 2131300700
Ηλεκτρονική διεύθυνση: https://www.ktpae.gr
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής
Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.)
Αριθμός καταχώρισης: 1000.E00961.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση: ΔΩΡΟΥ 7-9
Πόλη: ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός κώδικας: 10432
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)
Χώρα: Ελλάδα
Email: grafeioproedrou@aepp-procurement.gr
Τηλέφωνο: +302132141227
Ηλεκτρονική διεύθυνση: https://www.eadhsy.gr/
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0000

Επίσημη ονομασία: Publications Office of the European Union
Αριθμός καταχώρισης: PUBL
Πόλη: Luxembourg
Ταχυδρομικός κώδικας: 2417
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Luxembourg (LU000)
Χώρα: Λουξεμβούργο
Email: ted@publications.europa.eu
Τηλέφωνο: +352 29291
Ηλεκτρονική διεύθυνση: https://op.europa.eu
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό προκήρυξης: e93d0844-ca02-41ba-9898-bf70c73ed907 - 01
Είδος εντύπου: Διαγωνισμός
Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υποείδος προκήρυξης: 16
Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 25/11/2026 10:50:26 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT
Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ελληνικά
Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 823746-2026
Αριθμός τεύχους ΕΕ S: 230/2026
Ημερομηνία δημοσίευσης: 26/11/2026