



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΜΕΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ,
ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (ΕΥΔΕ ΒΕΚ)

Μονάδα : Β2
Γραφείο : 506
Πληροφορίες : Βρέλλης Αθανάσιος
Τηλέφωνο : 2103302717
e-mail : avrellis@mou.gr
Ταχ. Δ/ση : Πλ.Κάνιγγος, Αθήνα

Πόλη: Αθήνα
Ημερομηνία: 10/12/2020
Αρ. Πρωτ.: 506

[ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ](#)

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΘΕΜΑ: Περίληψη Ανοικτού Διαγωνισμού για την Ανάδειξη Αναδόχου για το υποέργο 1 με τίτλο «Δράσεις Ενίσχυσης Εσωτερικού Ελέγχου στους Φορείς του Δημοσίου Τομέα», της συγχρηματοδοτούμενης πράξης «Δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου υποδοχής και διαχείρισης καταγγελιών του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων», με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5041869 και Κωδικό πράξης ΣΑ 2019ΣΕ41910006, συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης 104.250,00€ χωρίς ΦΠΑ – ΦΠΑ 25.020,00€.

- ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ:** Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης & Εφαρμογής Τομέων Βιομηχανίας, Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή (ΕΥΔΕ ΒΕΚ). **Ταχυδρομική διεύθυνση:** Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:**
 - Βρέλλης Αθανάσιος, 2103302717, avrellis@mou.gr
 - Αναστασία Τσώμου, 2103893843, atsomou@mou.gr
- ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ:** 02/2020
- ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:** Προμήθεια υπηρεσιών
- ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:** Σκοπός του έργου είναι η δημιουργία του κέντρου υποδοχής και διαχείρισης καταγγελιών, το οποίο θα βασιστεί στο Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως καθορίζεται στην Υπουργική Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ Β' 1301/12-04-2012). Με τη δημιουργία του κέντρου θα αναβαθμιστεί η επιχειρησιακή λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων, αξιοποιώντας: (α) το υφιστάμενο σύστημα Πάπυρος και (β) το σύστημα Καταγγελίες. Στο πλαίσιο αυτό, η αναβάθμιση της επιχειρησιακής λειτουργίας θα πραγματοποιηθεί με: (1) Υλοποίηση νέου ιστοτόπου (web site) για την ενημέρωση και επιμόρφωση του καταναλωτή που θα περιλαμβάνει και διαδικτυακή φόρμα για την υποβολή καταγγελιών και ερωτημάτων, (2) Προμήθεια εξοπλισμού και αναβάθμιση υφιστάμενου (προμήθεια νέου τηλεφωνικού κέντρου, email / storage server, κλπ) (δεν αποτελεί τμήμα της παρούσας διακήρυξης) και (3) Υλοποίηση λογισμικού που ενοποιεί τις διαδικασίες και τα υποσυστήματα υποδοχής και χειρισμού καταγγελιών και ερωτημάτων. Το λογισμικό (3) θα υλοποιεί τις παρακάτω λειτουργικότητες: (i) Συνεργασία μεταξύ των πλατφορμών που υλοποιούν την εισαγωγή καταγγελιών μέσα από τα διαφορετικά κανάλια αφενός, και του συστήματος Πάπυρος αφετέρου, (ii) Συνεργασία μεταξύ του συστήματος Πάπυρος και του

1/3



συστήματος Καταγγελίες, (iii), Διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με υπηρεσίες αυθεντικοποίησης, πχ ΓΠΣ και (iv) Διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με άλλες τεχνολογικές πλατφόρμες υποδοχής καταγγελιών, άλλων δημόσιων οργανισμών, για την διαβίβασή τους στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσία. Το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα παραχθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού, θα αποτελεί παραδοτέο του έργου, θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση και συντήρησή του από το φορέα.

6. **ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:** Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή, Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ.: 10181 Αθήνα
7. **ΚΟΙΝΟ ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ (CPV):**
 - 72514200-3: Υπηρεσίες διαχείρισης εγκαταστάσεων για την ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής.
8. **ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΤΜΗΜΑΤΑ:** όχι
9. **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ:** όχι
10. **ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:** 104.250,00€ χωρίς ΦΠΑ – ΦΠΑ 25.020,00€.
11. **ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ Ή ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ:** Δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.
12. **ΠΑΡΟΧΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ:**
 - α) Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, ύψους 1.500,00€ (1,44% του προϋπολογισμού)
 - β) Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, ύψους 5% του συμβατικού τιμήματος προ ΦΠΑ
 - γ) Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής (σε περίπτωση χορήγησης προκαταβολής), ύψους έως 50% του συμβατικού τιμήματος προ ΦΠΑ
13. **ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΙ ΟΡΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ:** Το έργο αναφέρεται στο υποέργο 1 «Δράσεις Ενίσχυσης Εσωτερικού Ελέγχου στους Φορείς του Δημοσίου Τομέα», της συγχρηματοδοτούμενης πράξης «Δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου υποδοχής και διαχείρισης καταγγελιών του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων», η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ 2014-2020» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 1552/24-10-2019 της Ειδικής Γραμματέας Διαχείρισης Προγραμμάτων ΕΤΠΑ, ΤΣ και ΕΚΤ και έχει λάβει κωδικό MIS 5041869 και Κωδικό πράξης ΣΑ: 2019ΣΕ41910006.. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.
14. **ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ:** Σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης.
15. **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ:** μέσος γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών τουλάχιστον ογδόντα πέντε χιλιάδων ευρώ (85.000,00€) για τις τρεις (3) τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις.
16. **ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ:** α) κατά τη διάρκεια της τελευταίας (3) τριετίας, να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς κατ' ελάχιστον 2 έργα / συμβάσεις σε όλο το εύρος του αντικειμένου της σύμβασης που περιγράφεται στην διακήρυξη, συνολικού αθροιστικού ύψους τουλάχιστον διακοσίων χιλιάδων ευρώ (200 000,00 EUR) χωρίς ΦΠΑ και β) να συγκροτήσει Ομάδα-Έργου σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στις Τεχνικές Προδιαγραφές της διακήρυξης. Επιπρόσθετα να οριστεί Υπεύθυνος του Έργου, ο οποίος πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα i) Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών, ii) Μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών και iii) Δεκαετή τουλάχιστον συνολική επαγγελματική εμπειρία. Καθένα από τα μέλη της/των Ομάδας Μελετών, θα πρέπει να διαθέτει πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών.
17. **ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:** Ανοικτή
18. **ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ:** Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας – τιμής.

19. **ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΤΕΥΧΟΥΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ:** Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραλαμβάνουν το σχετικό Τεύχος Διακήρυξης και οποιοδήποτε άλλο σχετικό με τον Διαγωνισμό έγγραφο, άνευ αντιτίμου, από τη διαδικτυακή σελίδα του ΕΣΗΔΗΣ ή την ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής <http://eysed.gge.gov.gr> από τις 21/12/2020.
20. **ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:** Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ). Οι προσφορές υποβάλλονται από τους υποψήφιους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ. μέχρι την 25/01/2021, ημέρα Δευτέρα και Ώρα: 11:00.
21. **ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ:** Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών.
22. **ΓΛΩΣΣΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ:** Ελληνική.
23. **ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:** 12 μήνες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών.
24. **ΗΜΕΡΑ, ΩΡΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:** Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) την 29/01/2021, ημέρα Παρασκευή και ώρα 13:00 μ.μ.
25. **ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ Ο ΠΑΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΣΧΕΔΙΟ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ :** Ναι, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

ΣΤΑΜΠΟΥΛΙΔΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Ο Προϊστάμενος Μονάδας Γ - Οργάνωσης & Διοικητικής Υποστήριξης της ΕΥΔΕ-ΒΕΚ του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων