



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ**

Αθήνα, 05.11.2025

**Αριθ. Πρωτ.: ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΑΤΠΑΠ/22964**

Ταχ. Δ/ση : Ελ. Βενιζέλου 57, Αθήνα  
Ταχ. Κώδικας : 105 64  
e-mail : amaragaki@odap.gr

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

*Παροχή Υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) 1ου και 2ου επιπέδου υποστήριξης της πλατφόρμας hh.gr και των υποσυστημάτων του ηλεκτρονικού εισιτηρίου*

**1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

<b>Αναθέτουσα Αρχή</b>	Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)
<b>Τίτλος Διαγωνισμού</b>	Παροχή υπηρεσιών κέντρου υποδοχής κλήσεων – αιτημάτων και παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης 1ου και 2ου επιπέδου
<b>Είδος Διαδικασίας</b>	Ανοικτός Διεθνής Ηλεκτρονικός Διαγωνισμός άνω των ορίων
<b>Κωδικός CPV</b>	79512000-6: Κέντρο κλήσεων 72253100-4: Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας
<b>Προϋπολογισμός (χωρίς ΦΠΑ)</b>	1.920.000,00 €
<b>Προϋπολογισμός (με ΦΠΑ 24%)</b>	2.380.800,00 € (ΦΠΑ: 460.800,00 €)
<b>Δικαίωμα Προαίρεσης</b>	960.000,00 € (χωρίς ΦΠΑ) για 9 μήνες 1.190.400,00 € (με ΦΠΑ 24%)
<b>Διεύθυνση</b>	Ελευθ. Βενιζέλου 57, 105 64 Αθήνα
<b>Τηλέφωνο</b>	210 3722618



Email	amaragaki@odap.gr
Ιστοσελίδα	www.odap.gr

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Το αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών οργάνωσης και λειτουργίας Γραφείου Υποδοχής Αιτημάτων (Help Desk) για την υποστήριξη της πλατφόρμας hh.gr και των υποσυστημάτων του ηλεκτρονικού εισιτηρίου. Το Contact Center περιλαμβάνει υποστήριξη 1ου επιπέδου (L1) και 2ου επιπέδου (L2) με ενιαίο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (ticketing flow).

### 2.1 Βασικά Χαρακτηριστικά

- Ενιαίο λειτουργικό σύστημα υποστήριξης L1 και L2
- Κοινό ticketing system και knowledge base
- Διασυνδεδεμένος εξοπλισμός με κοινά πρότυπα και SLAs
- Ενιαία παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης

### 2.2 Τμηματοποίηση

Η σύμβαση ΔΕΝ υποδιαιρείται σε τμήματα. Οι προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο του αντικειμένου λόγω τεχνικών και λειτουργικών λόγων (άρρηκτη σύνδεση L1-L2, ενιαίο ticketing system, αποφυγή αύξησης κόστους συντονισμού).

## 3. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

Διάρκεια Σύμβασης	18 μήνες
Δικαίωμα Προαίρεσης	9 επιπλέον μήνες (προαιρετικά)
Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής	15/12/25
Ημερομηνία Διενέργειας	16/12/25
Πλατφόρμα Υποβολής	ΕΣΗΔΗΣ (Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων)

## 4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις οικονομικών φορέων και κοινοπραξίες που:

- Είναι εγκατεστημένα σε κράτη-μέλη της ΕΕ, του ΕΟΧ ή σε τρίτες χώρες
- Πληρούν τις προϋποθέσεις του Ν. 4412/2016
- Δεν υπάγονται σε λόγους αποκλεισμού

## 5. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

**Κριτήριο Ανάθεσης:** Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής

### 5.1 Κριτήρια Τεχνικής Αξιολόγησης

Κριτήριο	Συντελεστής
K1: Κατανόηση περιβάλλοντος και ειδικών απαιτήσεων	20%
K2: Τεχνικά Χαρακτηριστικά κέντρου Επικοινωνίας	10%



Κριτήριο	Συντελεστής
Κ3: Σχεδιασμός Υπηρεσιών	35%
Κ4: Οργάνωση Υλοποίησης (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα)	15%
Κ5: Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Ποιότητας	20%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100%</b>

## 5.2 Τύπος Τελικής Βαθμολόγησης

$$Li = 80 \times (Bi / Bmax) + 20 \times (Kmin / Ki)$$

όπου:

- Bi = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς i
- Bmax = Βαθμολογία καλύτερης τεχνικής προσφοράς
- Ki = Συνολικό κόστος προσφοράς i
- Kmin = Κόστος προσφοράς με μικρότερη τιμή

**Σημείωση:** Η τεχνική προσφορά έχει βάρος 80% και η οικονομική 20% στην τελική βαθμολογία.

## 6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

### 6.1 Οικονομική Επάρκεια

Οι υποψήφιοι πρέπει να διαθέτουν εμπειρία σε παρόμοια έργα με συνολικό τίμημα που αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στο **70%** της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ).

### 6.2 Ελάχιστη Ομάδα Έργου

- 1 Service Desk Administrator
- 5 Τεχνικοί Υποστήριξης (πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης)
- 19 Support Officers / Εξειδικευμένοι Μηχανικοί με εμπειρία σε help desk και technical support
- 10 πράκτορες (agents) εξυπηρέτησης κλήσεων και γραπτών ερωτημάτων.

## 7. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

### 7.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

- Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής (2% επί της εκτιμώμενης αξίας χωρίς ΦΠΑ)
- ΕΕΕΣ (Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης)
- Τεχνική Προσφορά (σύμφωνα με υπόδειγμα)
- Οικονομική Προσφορά

### 7.2 Δικαιολογητικά Κατακύρωσης

Υποβάλλονται από τον προσωρινό ανάδοχο εντός προθεσμίας:

- Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου
- Φορολογική Ενημερότητα
- Ασφαλιστική Ενημερότητα
- Πιστοποιητικά από ΓΕΜΗ
- Λοιπά αποδεικτικά έγγραφα



**8. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

<b>Εγγύηση Συμμετοχής</b>	2% επί της εκτιμώμενης αξίας (χωρίς ΦΠΑ) Ισχύς: 30 ημέρες μετά τη λήξη προσφοράς
<b>Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης</b>	5% επί της αξίας σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ)
<b>Χρόνος Ισχύος Προσφοράς</b>	9 μήνες από την επόμενη της διενέργειας

**9. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

**Ηλεκτρονική Υποβολή:** Υποχρεωτική μέσω ΕΣΗΔΗΣ

**Πλατφόρμα:** Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)

**Διεύθυνση URL:** [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

**Σημείωση:** Προσφορές που δεν υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή μετά την προθεσμία είναι εκπρόθεσμες και απορρίπτονται.

**10. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ****10.1 Στάδια Αξιολόγησης**

- Έλεγχος δικαιολογητικών συμμετοχής
- Αξιολόγηση τεχνικών προσφορών (βαθμολόγηση 100-120)
- Αποσφράγιση οικονομικών προσφορών
- Υπολογισμός τελικής βαθμολογίας
- Έλεγχος δικαιολογητικών κατακύρωσης

**10.2 Κλίμακα Βαθμολόγησης**

- Κάτω από 100 βαθμούς: Απόρριψη προσφοράς
- 100 βαθμοί: Ακριβής κάλυψη προδιαγραφών
- 101-120 βαθμοί: Υπερκάλυψη απαιτήσεων

**11. ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ & ΠΛΗΡΩΜΗ**

**Φορέας Χρηματοδότησης:** Ο.Δ.Α.Π. (Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων)

**Τρόπος Πληρωμής:** Σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης και τα παραδοτέα

**ΦΠΑ:** 24%

**12. ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

- Οι προσφορές υποβάλλονται ΜΟΝΟ για το σύνολο του αντικειμένου (όχι τμηματικά)
- Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές
- Η άσκηση του δικαιώματος προαίρεσης ΔΕΝ είναι δεσμευτική για την Αναθέτουσα Αρχή
- Οι τιμές παραμένουν σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης
- Απαιτείται υπογραφή ΕΕΕΣ (Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης)
- Υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή μέσω ΕΣΗΔΗΣ

**13. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Ο διαγωνισμός διέπεται από:

- Ν. 4412/2016 (Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών)
- Ν. 4622/2019 (Επιτελικό Κράτος)
- Ν. 4700/2020 (Ενιαίο κείμενο Δικονομίας Ελεγκτικού Συνεδρίου)



- Ν. 4013/2011 (ΑΕΠΠ και ΚΗΜΔΗΣ)
- Κανονισμός ΕΕ 2016/679 (GDPR)
- Ν. 4761/2020 (Αναδιοργάνωση ΟΔΑΠ)

#### **14. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για δωρεάν πρόσβαση:

- ΚΗΜΔΗΣ: [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)
- Ιστοσελίδα ΟΔΑΠ: [www.odap.gr](http://www.odap.gr)
- Πλατφόρμα ΕΣΗΔΗΣ

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ. ΤΟΥ ΟΔΑΠ

ΝΙΚΟΛΕΤΤΑ ΔΙΒΑΡΗ-ΒΑΛΑΚΟΥ

