



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ &
ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ Α΄

Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς & Κολωνού 2
Ταχ. Κώδ. : 104 37 Αθήνα
Πληροφορίες: Ε. Νάτσος
Τηλέφωνο : 210.52.23.272, FAX: 210 52.36.769
E-mail: e.natsos@gsis.gr

ΑΘΗΝΑ, 20/06/2018 - 11:44
ΑΡΙΘΜ.ΠΡΩΤ.: Δ.ΠΡΟΜ. Α 0007682 ΕΞ 2018

ΠΡΟΣ:
Ενδιαφερόμενες εταιρείες
μέσω ΚΗΜΔΗΣ

**ΘΕΜΑ: ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ:
«ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ»**

Παρακαλούμε όπως μας υποβάλετε προσφορά για το έργο: «Πολυκαναλικές υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμα ψηφιακής συνεργασίας», σύμφωνα με τους κάτωθι όρους και προδιαγραφές:

Διαδικασία ανάθεσης: Απευθείας ανάθεση. Κριτήριο αξιολόγησης των προσφορών είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).

Προϋπολογισμός: Ο προϋπολογισμός των προσφερόμενων υπηρεσιών ορίζεται σε είκοσι χιλιάδες (20.000) ευρώ, πλέον 24% ΦΠΑ (20.000 + 4.800 ΦΠΑ = 24.800 €) και θα βαρύνει τις πιστώσεις του ειδικού φορέα 23 150 και ΚΑΕ 0873.

Α. Αντικείμενο του έργου

Η εγκατάσταση και η παροχή άδειας χρήσης συγκεκριμένου χρόνου (1 έτος) εφαρμογής-πλατφόρμας λογισμικού πολυκαναλικής εξυπηρέτησης χρηστών, η οποία θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον την παρακάτω λειτουργικότητα.

Η προσφερόμενη λύση θα περιλαμβάνει μόνο τις απαραίτητες άδειες χρήσης λογισμικού και τις υπηρεσίες παραμετροποίησης του για την παραγωγική λειτουργία, καθώς και την απαιτούμενη PRI κάρτα υποδοχής της E1 γραμμής και δεν θα περιλαμβάνει οτιδήποτε άλλο σε Hardware ή δικτυακό εξοπλισμό.

Ο ακόλουθος εξοπλισμός :

- VMs με αθροιστικά έως: 50 cores, 100 GB mem, 1000 GB storage,

- έως 1 φυσικό server: Dell PowerEdge SC1430 : 2x Intel(R) Xeon(R) CPU E5310 @ 1.60GHz, 4GB RAM, LSI Logic / Symbios Logic SAS1068 PCI-X Fusion-MPT SAS (rev 01) 2x 250GB SATA HDDs (RAID 1), PCI interface,
- έως 1 E1 TDM γραμμή,

θα διατεθεί από τη Γ.Γ.Π.Σ. και η εγκατάσταση του θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με μηχανικούς του αναδόχου.

Τα παραγόμενα από την χρήση δεδομένα θα ανήκουν στο Υπ. Οικονομικών – Γ.Γ.Π.Σ., και μετά το πέρας της συμβατικής περιόδου χρήσης της υποδομής, θα πρέπει να εξαχθούν και να παραδοθούν σε μια στοιχειώδη προσβάσιμη υποδομή απλής αναφοράς.

Οι κύριες λειτουργικές ενότητες της παρεχόμενης υποδομής πολυκαναλικής εξυπηρέτησης είναι:

- Εφαρμογή Web ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων για τους χρήστες
- Τηλεφωνική υποδομή υποβολής ερωτημάτων από τους χρήστες και απάντησης από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης
- Web Εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης
- Web Εφαρμογή ψηφιακής συνεργασίας (ανταλλαγής μηνυμάτων, αρχείων, κτλ.), για τη διαχείριση υποθέσεων εξυπηρέτησης μεταξύ των χρηστών εξυπηρέτησης του Υπουργείου.
- Βάση ερωτήσεων-απαντήσεων, αναφοράς για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης
- Υποδομή αποστολής email και SMS

Περιγραφή απαιτούμενης λειτουργικότητας για κάθε ρόλο στο σύστημα:

1. Χρήστης (Αυτός που υποβάλλει ένα αίτημα : εσωτερικός χρήστης - Υπ. Οικ. Ή εξωτερικός χρήστης-πολίτης)

Υποστηριζόμενα κανάλια υποβολής αιτημάτων:

-Τηλέφωνο :

Ο χρήστης θα μπορεί να υποβάλλει ερωτήματα με τηλεφωνική κλήση σε ενιαίο αριθμό που θα υποδείξει και θα παρέχει η ΓΠΠΣ, και συνομιλία με εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους εξυπηρέτησης.

Ακόμη θα υπάρχει η δυνατότητα για:

- IVR (Επιλογή κατηγορίας ερωτήματος)
- Εισαγωγή αναγνωριστικού τηλεφωνικού αριθμού καλούντος (εφόσον η κλήση πραγματοποιηθεί με διαφάνεια)
- Στατικά μηνύματα πληροφόρησης (π.χ. μηνύματα αναμονής, ανακοινώσεις κλπ.).

-Web:

Ο χρήστης θα μπορεί να υποβάλλει αιτήματα μέσω της προσωπικής ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων για όλες τις κατηγορίες των ερωτημάτων του, η οποία θα προσφέρεται στο site της ΓΠΠΣ (www.gsis.gr), μετά την επιτυχημένη είσοδο του σε αυτό.

Ακόμη αναφορικά με τον χρήστη, θα υπάρχουν οι δυνατότητες:

- Κατά την αποστολή του αιτήματος, ορισμού παραμέτρων επικοινωνίας ανά χρήστη, όπως email, τηλέφωνο επικοινωνίας κτλ, συμπληρωματικά στις πληροφορίες που παρέχει login του gsis, **αν ο χρήστης είναι πολίτης** που υποβάλλει αίτημα μέσω της Web υπηρεσίας.

■ Για τους **εσωτερικούς χρήστες** θα γίνεται η διαδικασία αυθεντικοποίησης από εσωτερικές υπηρεσίες καταλόγου της Γ.Γ.Π.Σ. (π.χ. LDAP ή άλλη) προκειμένου να ληφθούν τα δεδομένα του χρήστη και να πραγματοποιηθεί η είσοδος του στο σύστημα.

■ Θα πρέπει να είναι η αυτόματη διάκριση μεταξύ εσωτερικών-εξωτερικών χρηστών.

■ επιλογή κατηγοριών (θεματικών) αιτήματος.

■ απόδοση αναγνωριστικού (ticket number) στο ερώτημα και γνωστοποίηση στον χρήστη, ως αριθμό αναφοράς σε αυτό.

-Με επιτόπια συνομιλία με εκπρόσωπο επιτόπιας εξυπηρέτησης:

Ο χρήστης θα έχει την ευχέρεια να υποβάλλει ερωτήματα **ο ίδιος, με επιτόπια συνομιλία με εκπρόσωπο επιτόπιας εξυπηρέτησης**, ο οποίος και θα καταχωρεί το αίτημα του στην εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων.

Υποστηριζόμενα κανάλια παραλαβής απαντήσεων:

■ Μέσω της **ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων**, η οποία θα προσφέρεται στο site του **www.gsis.gr**, μετά την επιτυχημένη είσοδο του σε αυτό. Για την ενημέρωση της **ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων**, ο πολίτης θα λαμβάνει ενημέρωση (notification) με email ή SMS.

■ Μέσω τηλεφωνικής συνομιλίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

■ Μέσω επιτόπιας συνομιλίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

2. Εκπρόσωπος εξυπηρέτησης (τοπικός - εντός ΓΓΠΣ, απομακρυσμένος - εκτός ΓΓΠΣ)

Υποστηριζόμενα κανάλια εξερχόμενων απαντήσεων σε αιτήματα:

-Τηλέφωνο :

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης. θα απαντά στις εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις (ερωτήματα), αλλά και θα μπορεί να πραγματοποιεί εξερχόμενες κλήσεις απάντησης.

Ακόμη, αναφορικά με τον **εκπρόσωπο εξυπηρέτησης**, θα υπάρχουν οι δυνατότητες:

■ CTI (αυτόματη διασύνδεση και ενεργοποίηση φόρμας καταχώρησης στοιχείων επικοινωνίας-συσχέτιση με την **εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων**), για τις εισερχόμενες κλήσεις

■ ACD (Αυτόματη κατανομή κλήσεων),

■ IVR (διαμοιρασμός κλήσεων ανάλογα την θεματική κατηγορία),

■ VOIP (μέσω H/Y), ή με χρήση τηλεφωνικών συσκευών συμβατών με πρωτόκολλο SIP,

■ δυνατότητα τηλεφωνικής απάντησης για αίτημα που υποβλήθηκε από **Web (ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων)**.

-Web:

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης, απαντά στα εισερχόμενα ερωτήματα των χρηστών, μέσω της **εφαρμογής διαχείρισης αιτημάτων**.

Η εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την ακόλουθη λειτουργικότητα:

- Ενοποιημένη διαχείριση των αιτημάτων του χρήστη από όλα τα υποστηριζόμενα κανάλια υποβολής ή ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης.

- Να υποστηρίζει την εμφάνιση στοιχείων ταυτοποιημένου χρήστη καθώς την ιστορικότητα των αιτημάτων του, στο σύστημα.

- Να υπάρχει η δυνατότητα προώθησης αιτημάτων από κάθε κανάλι σε άλλη ομάδα με δικαίωμα απάντησης.

-Mail:

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης απαντά στα εισερχόμενα αιτήματα των χρηστών, μέσω αποστολής της απάντησης στην **ηλεκτρονική θυρίδα ερωτήσεων-απαντήσεων**, καθώς και mail σε δηλωμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ότι το αίτημα έχει απαντηθεί.

-Μέσω επιτόπιας συνομιλίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης:

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης απαντά και καταχωρεί την απάντηση με την ένδειξη επιτόπιας εξυπηρέτησης αιτήματος.

3. Supervisor (εποπτεύων) εξυπηρέτησης:

- Δυνατότητα εποπτείας σε πραγματικό χρόνο κρίσιμων παραμέτρων της εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου, όπως (ενεργοί και μη ενεργοί εκπρόσωποι, μέσος όρος ομιλίας, αριθμός κλήσεων ανά εκπρόσωπο και συνολικά, γραμμές σε αναμονή κλπ). Η δυνατότητα θα πρέπει παρέχεται στους supervisors και ανά ομάδα εκπροσώπων εξυπηρέτησης (group) και ανά διαφορετική κατηγορία ερωτημάτων.

4. Διαχειριστής εφαρμογών:

Θα πρέπει να έχει μεταξύ άλλων και τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Έκδοση προσαρμοσμένων Αναφορών,

- Παρακολούθησή σε πραγματικό χρόνο κρίσιμων παραμέτρων λειτουργίας και εξυπηρέτησης,

- Διαχείριση της βάσης ερωτήσεων-απαντήσεων,

- Δημιουργία και διαχείριση παραμέτρων συστήματος (ομάδες, κατηγορίες, δικαιώματα, χρήστες, ρόλοι κτλ..),

- Έλεγχος απόδοσης συστήματος (δείκτες SLA κλπ).

Γενικές απαιτήσεις:**1. Τηλεφωνική υποδομή**

(Η Γ.Γ.Π.Σ. θα παράσχει έναν φυσικό ή virtual server προκειμένου να χρησιμοποιηθεί για τις ανάγκες του τηλεφωνικού κέντρου. Παράλληλα θα παράσχει το απαραίτητο trunking μέσω PRI κάρτας προκειμένου να επιτευχθεί διασυνδεσιμότητα μεταξύ του κέντρου της με αυτό του κέντρου για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Η διασύνδεση θα γίνεται με κάρτες ISDN PRI).

Απαιτούμενες δυνατότητες :

- Υποστήριξη τουλάχιστον **(30) ταυτόχρονες τηλεφωνικές κλήσεις (εισερχόμενες-εξερχόμενες).**
- **Προαιρετικά** δυνατότητα Recording (εισερχόμενων κλήσεων).
- Υποστήριξη Voip (SIP), για διακίνηση των πακέτων φωνής μέσω των σταθμών εργασίας (Τα PC παρέχονται από την ΓΓΠΣ , καθώς και τα ακουστικά-μικρόφωνα συνομιλίας).

2. Εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων

■ Να έχει την δυνατότητα χρήσης τουλάχιστον από **200 ταυτόχρονους εκπροσώπους εξυπηρέτησης.**

■ Να διαθέτει την δυνατότητα πλήρους διαχείρισης των κατηγοριών (θεματικών) των ερωτημάτων.

■ Να διαθέτει την δυνατότητα δρομολόγησης της εξυπηρέτησης προς εκπροσώπους εξυπηρέτησης ανάλογα με την κατηγορία (θεματική) ερωτήματος.

3. Δια-λειτουργικότητα

■ Δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων μέσω web service (σύγχρονη διαλειτουργικότητα).

■ Να έχει την δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων με τρίτα συστήματα μέσω ασύγχρονης διαλειτουργικότητας (όπως π.χ. χρήση πρωτοκόλλων imap/pop3/smtp).

4. Η λύση θα μπορεί να εξυπηρετήσει τουλάχιστον **300.000 χρήστες** με δυνατότητα επέκτασης.

5. Βάση ερωτήσεων-απαντήσεων

Θα πρέπει να υπάρχει **βάση ερωτήσεων-απαντήσεων** αναφοράς των εκπροσώπων εξυπηρέτησής, με δυνατότητα ενημέρωσης από τους διαχειριστές εφαρμογών ή και από εκπροσώπους εξυπηρέτησης με κατάλληλα δικαιώματα.

Θα πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες δυνατότητες:

■ Δόμηση ανά , κατηγορία (θεματική), ή και υποκατηγορία.

■ Κωδικός απάντησης.

■ Αναζήτηση με κριτήρια.

■ Σύνδεση της απάντησης με το αίτημα για το οποίο χρησιμοποιήθηκε.

6. Ομάδες εκπροσώπων εξυπηρέτησης (groups)

■ Υποστήριξη δημιουργίας ομάδων ή και επιπέδων εκπροσώπων εξυπηρέτησης, με βάση:

- το επίπεδο δυνατότητας/αρμοδιότητας επίλυσης αιτήματος,

- την κατηγορία (θεματική),
- το κανάλι εξυπηρέτησης.

■ Δυνατότητα παρακολούθησης του αιτήματος μέχρι να επιλυθεί.

■ Δυνατότητα προώθηση αιτημάτων/κλήσεων μεταξύ των ομάδων.

7. Κατηγορίες αιτημάτων

■ Υποστήριξη δομής κατηγοριών-υποκατηγοριών αιτημάτων.

■ Δυνατότητα πλήρους απομόνωσης περιεχόμενου κατηγορίας αιτημάτων από τις υπόλοιπες σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας.

■ Δυνατότητα προβολής του ιστορικού όλων των κατηγοριών αιτημάτων επικοινωνίας χρήστη, από τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης, με τα βάση δικαιώματα πρόσβασης αυτού.

Η προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και :

1. Υπηρεσίες εγκατάστασης – παραμετροποίησης – αρχικοποίησης.
2. Συμβουλευτικές και μελετητικές υπηρεσίες επιχειρησιακού σχεδιασμού ροών και διαδικασιών λειτουργίας.
3. Υπηρεσίες εκπαίδευσης εκπαιδευτών σε ενιαίο χώρο που θα διαθέσει η ΓΓΠΣ για το σκοπό αυτό, κατάλληλα εξοπλισμένο με Η/Υ και σύνδεση στο δίκτυο της ΓΓΠΣ. Συνολικός ανθρωποχρόνος εκπαιδευτή 35 ώρες. Ελάχιστος χρόνος ημερήσιας εκπαίδευσης 7 εκπαιδευτικές ώρες.
4. Υποστήριξης λειτουργίας.

Β. Ισχύς προσφοράς

Η προσφορά ισχύει για δύο (2) μήνες από την υποβολή της. Δεν επιτρέπεται να περιέχει όρους, διαφορετικούς από τους αναφερόμενους στο παρόν έγγραφο.

Γ. Χρόνος παραμετροποίησης & εγκατάστασης

Ο χρόνος παραμετροποίησης και εγκατάστασης των υποσυστημάτων, ορίζεται σε **τριάντα (30) ημέρες** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Δ. Χρόνος παραγωγικής λειτουργίας

Ο χρόνος παραγωγικής λειτουργίας ορίζεται σε τουλάχιστον **δώδεκα (12) μήνες** από την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και την έναρξη παραγωγικής χρήσης του συστήματος.

Ε. Υποχρεώσεις αναδόχου

Η υποβολή της προσφοράς συνεπάγεται ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων του παρόντος εγγράφου. Ο Ανάδοχος θα συνεργάζεται με ομάδα εργασίας που θα του υποδειχθεί από τη Γ.Γ.Π.Σ.

Οι οικονομικοί φορείς στην οικονομική τους προσφορά θα αναγράψουν την τιμή χωρίς Φ.Π.Α., η οποία θα περιλαμβάνει και τις νόμιμες κρατήσεις υπέρ δημοσίου 0,12432% (0,06216% υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ και 0,06216% υπέρ Α.Ε.Π.Π.).

Οι ενδιαφερόμενες Εταιρείες πρέπει να καταθέσουν τις προσφορές τους στην Υπηρεσία μας το αργότερο μέχρι την **Πέμπτη, 28/6/2018 και ώρα 14.00.**

Πριν την έκδοση απόφασης ανάθεσης, ο προσωρινός ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει:

- α) Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης
- β) Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.
- γ) Ασφαλιστική και Φορολογική ενημερότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

Ο ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση της σύμβασης να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΒΙΔΑΛΗΣ