



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και
 Διοικητικών Υπηρεσιών
 Διεύθυνση Προμηθειών & Διοικητικής Μέριμνας
 Τμήμα Διαγωνισμών & Συμβάσεων
 Πληρ.: Κ. Λυράκος
 ☎ 210. 9098478
 E-mail: k.lirakos@mindigital.gr

ΠΡΟΣ: Κάθε ενδιαφερόμενο

Θέμα: «Πρόσκληση για την υποβολή προσφορών για την προμήθεια χρήσης υποδομής πολυκαναλικής εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμας ψηφιακής συνεργασίας»

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ως Φορέας λειτουργίας Πληροφορικών Συστημάτων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.Ψη.Δ.), του Υπουργείου Οικονομικών (ΥΠΟΙΚ), της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και άλλων συνεργαζόμενων Ανεξάρτητων Αρχών ή και Φορέων, προσφέρει **ψηφιακές και τηλεφωνικές υπηρεσίες**, για την εξυπηρέτηση των χρηστών των συστημάτων αυτών.

Η αναγκαιότητα και το επείγον της εν λόγω προμήθειας στο πλαίσιο των κατεπειγόντων μέτρων αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 (άρθρο 34 της ΠΝΠ (ΦΕΚ Α΄ 68 /20.03.2020)), αιτιολογείται από τη δυνατότητα που παρέχεται προς όλους τους χρήστες του συστήματος **για πρόσβαση εξ αποστάσεως - από οπουδήποτε - για υποστήριξη και εξυπηρέτηση των χρηστών των Πληροφοριακών Συστημάτων των Υπουργείων Οικονομικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους.** Το εν λόγω έργο δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για την ελαχιστοποίηση της διασποράς και εξάπλωσης του ιού και ταυτόχρονα διασφαλίζει την υγεία και την καθημερινή, κατά το δυνατό απρόσκοπτη, ενεργό συμμετοχή του προσωπικού και των στελεχών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην εφαρμογή των έκτακτων μέτρων.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Διεύθυνση Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα προβεί σε προμήθεια **χρήσης υποδομής πολυκαναλικής εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμας ψηφιακής συνεργασίας**, για την κάλυψη των άμεσων αναγκών της Διεύθυνσης Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήριξης Χρηστών / Τμήμα Δ΄ Υποστήριξης Χρηστών της ΓΓΠΣΔΔ, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης (Ν. 4683/10-4-2020, ΦΕΚ 83Α), σύμφωνα με τα κάτωθι πληροφοριακά στοιχεία και τις τεχνικές απαιτήσεις του Παραρτήματος:

Αναθέτουσα Αρχή	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
------------------------	--

Αντικείμενο	Προμήθειας χρήσης υποδομής πολυκαναλικής εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμας ψηφιακής συνεργασίας
CPV	72000000-5 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών»
Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ	50.000,00 ευρώ
Φ.Π.Α. 24%	12.000,00 ευρώ
Προϋπολογισμός με ΦΠΑ	62.000,00 ευρώ
Χρηματοδότηση	Τακτικός Προϋπολογισμός Ειδ. Φορέας 1053-202-0000000, ΑΛΕ 2420989001 Αποφάσεις Ανάληψης 15221 ΕΞ 2020 /11-6-2020 για το 2020 2/23407/ΔΠΓΚ/18-6-2020 για το 2021
Διαδικασία Ανάθεσης	Απευθείας Ανάθεση, σύμφωνα με το άρθρο 34 της ΠΝΠ (ΦΕΚ Α' 68 /20.03.2020), όπως κυρώθηκε με το Ν. 4683/10-4-2020 (ΦΕΚ 83Α)
Κριτήριο Ανάθεσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή)
Κρατήσεις	1. Φόρος εισοδήματος, σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν. 4172/2013 (Α' 167), όπως ισχύει. 2. 0,06% επί του καθαρού ποσού του τιμολογίου, υπέρ της Α.Ε.Π.Π., η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με την υπ. αριθμ. 1191/14.03.2017 Κ.Υ.Α. (Β' 969) και τον ν. 4412/2016 (Α' 204). 3. 0,07% επί του καθαρού συμβατικού τιμήματος, υπέρ της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ, η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με το ν. 4013/2011(Α' 204).
Δημοσιότητα	Η παρούσα πρόσκληση θα αναρτηθεί: α) στο δικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.gsis.gr β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr

- Στο πλαίσιο της εφαρμογής των κατεπειγόντων μέτρων αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 και προκειμένου να αποφεύγεται ο συνωστισμός και ο συγχρωτισμός οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να καταθέσουν τις προσφορές τους με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση : oikonomikes@mindigital.gr, έως την Πέμπτη 2/7/2020, με θέμα: «Υποβολή Προσφοράς για το έργο: «Πολυκαναλικές υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμα ψηφιακής συνεργασίας».
- Στο επισυναπτόμενο παράρτημα, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Πρόσκλησης, αναφέρονται λεπτομερώς οι τεχνικές προδιαγραφές για τις ανωτέρω υπηρεσίες.

- Τηλέφωνα επικοινωνίας για διευκρινίσεις σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές του έργου: 210 480 3291 κ. Διαμαντόπουλος Γιάννης, email: y.diamantopoulos@gsis.gr.
- Στις προσφορές θα πρέπει να δηλώνεται οποιαδήποτε άλλη λεπτομέρεια που αφορά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Προκειμένου για την έκδοση της απόφασης ανάθεσης, ο ανάδοχος που θα προκύψει είτε:

α) Υποβάλλει, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, άμεσα τα δικαιολογητικά ανάθεσης, ήτοι:

- 1) Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης της εταιρείας.
- 2) Απόσπασμα ποινικού μητρώου του νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας και όλων των μελών του Δ.Σ. της εταιρείας (σε περίπτωση Α.Ε.). Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, η υποχρέωση αφορά στους διαχειριστές.
- 3) Ασφαλιστική και Φορολογική ενημερότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

4) Πιστοποιητικό περί μη πτώχευσης της εταιρείας,

και κατόπιν υπογράφεται η σύμβαση.

β) Υπογράφει τη σύμβαση για την παροχή των υπηρεσιών της παρ. 1, προσκομίζοντας μόνο **υπεύθυνη δήλωση** του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α' 75) ή ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης του άρθρου 52 του ν. 4635/2019 (Α' 167), που προβλέπεται στο εικοστό έβδομο άρθρο της από 20.3.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (Α' 68).

Στην υποβαλλόμενη υπεύθυνη δήλωση δηλώνονται από τον επιλεγέντα ανάδοχο ότι:
α) δεν συντρέχει κανένα νόμιμο κώλυμα συμμετοχής του στη διαδικασία, β) ότι εξακολουθεί να πληροί όλες τις τεχνικές προδιαγραφές που προβλέπονται στην παρούσα πρόσκληση και γ) υποχρεούται να προσκομίσει τα νομίμως προβλεπόμενα δικαιολογητικά ανάθεσης εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.

- Για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης που πρόκειται να υπογραφεί, ο ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης, εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, που θα καλύπτει ποσό ίσο με ποσοστό πέντε τοις εκατό (5%) επί της αξίας της σύμβασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016.

**Η Προϊσταμένη της Διεύθυνσης
Προμηθειών & Διοικητικής Μέριμνας**

Ιωάννα Νάστου

Κοινοποίηση:

Διεύθυνσης Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήριξης Χρηστών
Τμήμα Δ' Υποστήριξης Χρηστών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

A. Αντικείμενο του έργου.

Η προσφερόμενη λύση θα περιλαμβάνει:

- Την **εγκατάσταση και την παροχή άδειας χρήσης** συγκεκριμένου χρόνου (2 μήνες για την εγκατάσταση, 4 μήνες για την παραγωγική λειτουργία και επιπλέον 12 μήνες για την υποστήριξη – συντήρηση της παραγωγικής λειτουργίας) εφαρμογής - πλατφόρμας λογισμικού πολυκαναλικής εξυπηρέτησης χρηστών και πλατφόρμας ψηφιακής συνεργασίας.

- Την **μετάπτωση των υφιστάμενων επιχειρησιακών δεδομένων** παραγωγικής λειτουργίας, της προηγούμενης χρήσης, στην προσφερόμενη εγκατάσταση.

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 2 φυσικούς 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, ISDN PRI card,
- έως 60 κανάλια τηλεφωνικού φάσματος επικοινωνίας νοip,
- 30 VoIP τηλεφωνικές συσκευές.

θα διατεθεί από τη ΓΓΠΣΔΔ για τις ανάγκες της προσφερόμενης λύσης, και η εγκατάσταση θα πραγματοποιηθεί στις υποδομές της ΓΓΠΣΔΔ.

Για την διασύνδεση με το εσωτερικό τηλεφωνικό κέντρο, θα χρησιμοποιηθεί ISDN PRI Card στον πρώτο φυσικό server που διαθέτει η ΓΓΠΣΔΔ. Ο δεύτερος φυσικός Server, θα διαθέτει το απαιτούμενο λογισμικό (synchronized), ώστε σε περίπτωση αστοχίας του πρώτου, η PCI κάρτα να μεταφερθεί από τεχνικό της ΓΓΠΣΔΔ στον δεύτερο, και να γίνει ενεργοποίηση του. Στον ενεργό server, θα γίνεται διασύνδεση SIP TRUNK με τον πάροχο τηλεφωνίας. Σε χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης και κατόπιν συμφωνίας των μερών, θα μελετηθεί και υλοποιηθεί η μεταφορά του τηλεφωνικού κέντρου στις υποδομές G-cloud της ΓΓΠΣΔΔ.

Τα παραγόμενα από την χρήση δεδομένα θα ανήκουν στη ΓΓΠΣΔΔ, και μετά το πέρας της συμβατικής περιόδου εγκατάστασης και υποστήριξης – συντήρησης της υποδομής, η εγκατεστημένη βάση δεδομένων θα παραμείνει στην εγκατεστημένη στη ΓΓΠΣΔΔ.

Οι κύριες **λειτουργικές ενότητες** της παρεχόμενης λύσης πολυκαναλικής εξυπηρέτησης και συνεργασίας, θα πρέπει κατ' ελάχιστον να είναι:

- **Εφαρμογή Web ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων** για τους όλους τους χρήστες.
- **Τηλεφωνική υποδομή** (κέντρο) υποβολής εισερχομένων κλήσεων ερωτημάτων από τους χρήστες και εξερχομένων κλήσεων απάντησης, από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης.
- **Εφαρμογή Web διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων/αιτημάτων των θυρίδων των χρηστών**, από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, για την αποστολή απαντήσεων.

- **Εφαρμογή Web ψηφιακής συνεργασίας** (ανταλλαγής μηνυμάτων, αρχείων, συνεργατικής διαχείρισης υποθέσεων από απόσταση, διαχείρισης ομάδων συνεργασίας, κτλ.), για τη διαχείριση υποθέσεων υποστήριξης μεταξύ τουλάχιστον των εκπροσώπων εξυπηρέτησης.
- **Βάση ερωτήσεων-απαντήσεων**, αναφοράς για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης, συνδεδεμένη με την εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων, ανάλογα με τη θεματολογία ένταξης εκάστου αιτήματος.
- **Εφαρμογή desktop για τη διαχείριση μαζικών αποστολών email**. Το λογισμικό να προσφερθεί για δύο θέσεις εργασίας για την υποστήριξη του έργου μαζικής αποστολής αλληλογραφίας.

Περιγραφή απαιτούμενης λειτουργικότητας για κάθε ρόλο στο σύστημα:

1. Χρήστης (Αυτός που υποβάλει ένα ερώτημα), δύναται να είναι των ακόλουθων κατηγοριών:

- **εσωτερικός χρήστης-υπάλληλος ΥΠΟΙΚ ή ΥΨΗΔ,**
- **εξωτερικός χρήστης-πολίτης, υπηρεσιών ΥΠΟΙΚ ή ΥΨΗΔ,**
- **εξωτερικός χρήστης-υπάλληλος φορέα, υπηρεσιών ΥΠΟΙΚ ή ΥΨΗΔ.**

Υποστηριζόμενα κανάλια υποβολής ερωτημάτων:

-Τηλέφωνο :

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

Ακόμη θα υπάρχει η δυνατότητα για:

- **IVR - μενού επιλογών κατηγοριών (θεματικών)**

ερωτήματος/αιτήματος, διακριτό (διαφορετικός κεντρικός αριθμός) και ανάλογο με την κατηγορία του χρήστη και τον Φορέα παροχής των Θεματικών κατηγοριών (υπηρεσιών),

- **Εισαγωγή αναγνωριστικού τηλεφωνικού αριθμού καλούντος αυτόματα στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων εξυπηρέτησης (εφόσον η κλήση πραγματοποιηθεί με διαφάνεια),**

- **Στατικά φωνητικά μηνύματα πληροφόρησης (π.χ. μηνύματα αναμονής, ανακοινώσεις, διακοπής λειτουργίας κλπ.), σε επίπεδο συνολικό ή κατά κατηγορία, με δυνατότητα προγραμματισμού εφαρμογής τους.**

-Web:

Ο χρήστης θα μπορεί να υποβάλλει ερωτήματα και να πάρει απαντήσεις, μέσω της προσωπικής **ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων**, για όλες τις κατηγορίες των ερωτημάτων του, η οποία θα προσφέρεται σε site της ΓΠΣΔΔ, **μετά την επιτυχημένη αυθεντικοποίηση του, από τις υποδομές της ΓΠΣΔΔ.**

Ακόμη, αναφορικά με τον χρήστη, θα υπάρχουν οι δυνατότητες:

- **Κατά την υποβολή του ερωτήματος/αιτήματος, μέσω της Web υπηρεσίας, να υπάρχει δυνατότητα **ορισμού παραμέτρων επικοινωνίας** ανά χρήστη, όπως email, τηλέφωνο επικοινωνίας κτλ, συμπληρωματικά στις πληροφορίες που παρέχει η αυθεντικοποίηση από τις υποδομές της ΓΠΣΔΔ. Οι πληροφορίες αυτές δεν θα ενημερώνουν αντίστροφα τις υποδομές της ΓΠΣΔΔ (π.χ. LDAP Servers κλπ), θα παραμένουν στην βάση δεδομένων του συστήματος πολυκαναλικής εξυπηρέτησης.**

- **Κατά την υποβολή του ερωτήματος/αιτήματος μέσω της Web υπηρεσίας, να υπάρχει δυνατότητα αποστολής **και συνημμένων αρχείων**. Η ΓΠΣΔΔ,**

θα μεριμνά για τον χώρο αποθήκευσης αρχείων εφ' όσον αυτό απαιτηθεί (αύξηση χώρου, διαδικασίες backup).

- Για τους **εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες** θα γίνεται η διαδικασία αυθεντικοποίησης από υπηρεσίες καταλόγου της ΓΠΣΔΔ. Η διαδικασία αυθεντικοποίησης, θα χρησιμοποιεί την υπάρχουσα υποδομή OAM (Oracle Access Manager) που διαθέτει η ΓΠΣΔΔ και η οποία είναι διασυνδεδεμένη με αντίστοιχο/αντίστοιχους LDAP Servers για τους εσωτερικούς χρήστες, ή και τους χρήστες άλλων φορέων. Για τους εξωτερικούς χρήστες (Πολίτες) η διαδικασία θα περιλαμβάνει την αυθεντικοποίηση με την χρήση του OAUTH2 μηχανισμού (TAXISNET).

- Μενού επιλογών **κατηγοριών (θεματικών)** ερωτήματος/αιτήματος, διακριτό (διαφορετικό URL) και ανάλογο με την κατηγορία του χρήστη και τον Φορέα παροχής των Θεματικών κατηγοριών (υπηρεσιών). Για την παραμετροποίηση – παροχή των URL θα υπάρχει συνεργασία με τους τεχνικούς του φορέα, οι οποίοι χειρίζονται τα URL ENDPOINTS των υπηρεσιών, καθώς επίσης τους reverse proxy και τις υπηρεσίες DNS. Για παράδειγμα χρήση URI για Internal χρήστες. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να εξεταστεί κατά την υλοποίηση, αν η λύση με κοινό URL και διαφορετική παράμετρο, είναι καλύτερη.

- απόδοση **αναγνωριστικού (ticket number)**, κατά την υποβολή του ερωτήματος/αιτήματος και γνωστοποίηση του στον χρήστη μέσω του δηλωμένου email του, ως αριθμό αναφοράς σε αυτό.

- **Αποστολή ειδοποίησης** στο δηλωμένο email του χρήστη, όταν αποσταλεί απάντηση στο ερώτημα του, και θα περιλαμβάνει το σχετικό σύνδεσμο προβολή αυτής.

- Να υπάρχει δυνατότητα υποβολής ερωτήματος χωρίς την προϋπόθεση αυθεντικοποίησης του χρήστη. Το email επικοινωνίας να επιβεβαιώνεται με αποστολή κωδικού στο δηλωμένο mail και επανακαταχώρησή του από τον χρήστη, στην εφαρμογή.

- Να υπάρχει δυνατότητα υποβολής πολύ-γλωσσικά (Ελληνικά – Αγγλικά).

- 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 της ΓΠΣΔΔ, μετά την επιτυχημένη αυθεντικοποίηση του χρήστη. Για την αποστολή απάντησης στην **ηλεκτρονική θυρίδα ερωτήσεων-απαντήσεων**, ο χρήστης θα λαμβάνει ενημέρωση (notification) με email.

- Μέσω **τηλεφωνικής συνομιλίας** με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

- Μέσω **επιτόπιας συνομιλίας** με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

- Μέσω αποστολή της απάντησης στην δηλωμένη **διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη**.

2. Εκπρόσωπος εξυπηρέτησης (τοπικός-εντός ΓΠΣΔΔ ή απομακρυσμένος-εκτός ΓΠΣΔΔ).

Υποστηριζόμενα κανάλια αποστολής απαντήσεων σε ερωτήματα:

-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 τουλάχιστον οι ακόλουθες δυνατότητες:

- **Προσωποποιημένη σύνδεση** για κάθε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης στην τηλεφωνική υποδομή, με ανάλογο μηχανισμό για αυθεντικοποίηση του.
- **CTI** (αυτόματη διασύνδεση και ενεργοποίηση φόρμας καταχώρησης στοιχείων επικοινωνίας-συσχέτιση με την **εφαρμογή διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων**), για τις εισερχόμενες κλήσεις. Έτσι μια εισερχόμενη κλήση, θα μπορεί να καταχωρηθεί και συσχετιστεί επίσης ως απαντημένο και ως γραπτό αίτημα (δημιουργία από εκπρόσωπο) , με σκοπό την καταγραφή του:
 - ως επιλυμένο,
 - για προώθηση σε επόμενο επίπεδο,
 - για επίλυση από άλλη αρμόδια ομάδα του 1ου επιπέδου.
- **ACD** (Αυτόματη κατανομή κλήσεων) .
- **IVR** (διαμοιρασμός κλήσεων ανάλογα την θεματική κατηγορία).
- **Τηλεφωνική επικοινωνία VOIP**, με χρήση τηλεφωνικών συσκευών συμβατών με πρωτόκολλο SIP.
- Δυνατότητα τηλεφωνικής απάντησης (εξερχόμενη κλήση), για αίτημα που υποβλήθηκε από **Web (ηλεκτρονικής θυρίδας ερωτήσεων-απαντήσεων) και συσχέτιση της κλήσης με το ερώτημα/αίτημα**.
- Να υποστηρίζει **απομακρυσμένους εκπροσώπους εξυπηρέτησης** (remote sip agents).

Αναφορικά με την δυνατότητα απομακρυσμένων εκπροσώπων εξυπηρέτησης, η ΓΓΠΣΔΔ, θα παρέχει τον μηχανισμό VPN, καθώς τις απαραίτητες ροές πρόσβασης προς τις υποδομές του αναδόχου.

-Web:

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης, απαντά στα εισερχόμενα γραπτά ερωτήματα/αιτήματα των χρηστών (που έχουν προέλθει από την **ηλεκτρονική θυρίδα ερωτήσεων-απαντήσεων**), μέσω της **εφαρμογής διαχείρισης ερωτημάτων**. Η απάντηση θα δημοσιεύεται στην **ηλεκτρονική θυρίδα ερωτήσεων-απαντήσεων**, σε αντίστοιχη περιοχή απαντήσεων Web, για κάθε χρήστη.

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

- **Προσωποποιημένη σύνδεση** για κάθε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης στην **εφαρμογή διαχείριση ερωτημάτων**, μέσω του μηχανισμού αυθεντικοποίησης που παρέχει η ΓΓΠΣΔΔ , δηλαδή την χρήση του OAM (Oracle Access Manager).
- **Ενοποιημένη** διαχείριση των εισερχόμενων ερωτημάτων/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. Η ΓΓΠΣΔΔ θα προσφέρει Web Service για την ταυτοποίηση των πολιτών που υποβάλλουν αιτήματα. Για τους υπαλλήλους η εμφάνιση των στοιχείων θα υλοποιείται με πρόσβαση σε Views του συστήματος Προσωπικού της ΓΓΠΣΔΔ. Σε κάθε περίπτωση να υπάρχει η δυνατότητα απόκρυψης προβολής, στους εκπροσώπους, μέρους ή ολόκληρων των ανακτημένων στοιχείων των χρηστών.

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

- Να υπάρχει δυνατότητα καταχώρησης **εσωτερικών σχολίων** επί του ερωτήματος/αιτήματος, από όλους του εκπροσώπους εξυπηρέτησης που έχουν δικαίωμα πρόσβασης στο αίτημα, καθώς και αυτόματη ειδοποίηση τους για κάθε προσθήκη εσωτερικού σχολίου.

- **Λήψη ειδοποίησης, για κάθε νέα καταχώρηση στη βάση ερωτήσεων/απαντήσεων**, αν αυτή αφορά θεματική κατηγορία, στην εξυπηρέτηση της οποίας συμμετέχει. Όταν γίνεται καταχώρηση νέας εγγραφής στην βάση ερωτήσεων / απαντήσεων ή μεταβολή, οι συμμετέχοντες στην θεματική κατηγορία, θα πρέπει να λαμβάνουν σχετική ειδοποίηση, και να μπορούν να ανοίξουν αυτόματα, την οθόνη προβολής ερωτήσεων / απαντήσεων.

-Mail:

Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης θα έχει και την δυνατότητα να απαντά στα εισερχόμενα ερωτήματα/αιτήματα των χρηστών, και μέσω αποστολής της απάντησης σε δηλωμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις περιπτώσεις τηλεφωνικής κλήσης ή ανώνυμης υποβολής αιτήματος εξυπηρέτησης.

-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, όπως:

- του τηλεφωνικού κέντρου, όπως :

- Εικόνα πραγματικού χρόνου του τηλεφωνικού κέντρου.
 - Ενεργοί εκπρόσωποι ανά επιλογή Queue (κατηγορία).
 - Queues (κατηγορίες) χωρίς διαθεσιμότητα.
 - Σύνολα κλήσεων (Ημερήσιος αριθμός κλήσεων / Αναπάντητες, μέσος χρόνος αναμονής καλούντα, μέσος χρόνος εξυπηρέτησης).
 - Κλήσεις σε αναμονή.
 - Ενεργές κλήσεις.
 - Χαμένες κλήσεις ανά queue(κατηγορία)και συνολικά.
 - Διαμόρφωση κατανομής κλήσεων εντός της ημέρας.
- Αναφορές / Στατιστικά
 - Συνολικές κλήσεις για χρονικό διάστημα και Queue, ανάλυση ανά ημέρα για τις κλήσεις που απαντήθηκαν, εγκατέλειψαν, διάρκεια αναμονής, διάρκεια συνομιλίας), και ανά agent.
 - Μέγιστος χρόνος αναμονής.
 - Μέσος αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων ανά ημέρα / μήνα.
 - Κλήσεις που απαντήθηκαν ανα agent ανά ημέρα / μήνα.
 - Ανάλυση κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν.
 - Κλήσεις και ανάλυση δρομολόγησης σε agents.
 - Χαμένες κλήσεις με ανάλυση.

- της εξυπηρέτηση γραπτών ερωτημάτων, όπως: εκκρεμή ερωτήματα/αιτήματα, ερωτήματα/αιτήματα εκτός SLA, κλπ.
- Δυνατότητες παρέμβασης:
 - Ανάθεση γραπτών ερωτημάτων σε επιλεγμένες ομάδες ή χρήστες.
 - Προσθήκη μιας νέας ερώτησης-απάντησης για τις θεματικές κατηγορίες που εποπτεύουν.
 - Αποστολή καθολικής ειδοποίησης σε όλους τους εκπροσώπους εξυπηρέτησής.

4. Διαχειριστής εφαρμογών:

Επιπλέον των δυνατοτήτων του supervisor, θα πρέπει να έχει τουλάχιστον και τις ακόλουθες:

- Έκδοση προσαρμοσμένων Αναφορών και KPI.
- Δημιουργία και διαχείριση παραμέτρων συστήματος εξυπηρέτησης Web: χρήστες, ομάδες χρηστών, θεματικές κατηγορίες, δικαιώματα, ρόλοι κτλ.
- Διαχειριστικό περιβάλλον δημιουργίας μέχρι 3ων πρότυπων φορμών με 15 προσαρμοσμένα πεδία ανά φόρμα, οι οποίες θα μπορούν να προθέτονται, ανάλογα με την κατηγορία του θέματος:
- Στην εφαρμογή υποβολής γραπτών ερωτημάτων Web του χρήστη.
- Στην εφαρμογή διαχείρισης ερωτημάτων – απαντήσεων. Τουλάχιστον 3 πεδία ανά φόρμα από αυτά, να μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε αναζήτηση.

5. Διαχειριστής τηλεφωνικής υποδομής

Θα πρέπει να έχει τις ακόλουθες τουλάχιστον δυνατότητες:

- Να δημιουργεί κεντρικά νούμερα εξυπηρέτησης (εφ' όσον είναι διαθέσιμα από τον πάροχο του trunk), με το αντίστοιχο IVR επιλογών τους (θεματικές κατηγορίες).
- Να διαχειρίζεται τα groups χρηστών που αντιστοιχούν στις επιλογές (θεματικές κατηγορίες)
- Να διαχειρίζεται απομακρυσμένα τις VOIP τηλεφωνικές συσκευές των εκπροσώπων εξυπηρέτησης (εφ' όσον οι VoIP συσκευές υποστηρίζουν την λειτουργία αυτή).
- Να διαχειρίζεται τα ηχογραφημένα μηνύματα.

Οι παραπάνω δυνατότητες θα παρέχονται σε εξειδικευμένο προσωπικό της ΓΓΠΣΔΔ και θα μπορούν να υλοποιηθούν από το administration περιβάλλον του τηλεφωνικού κέντρου, πάντα σε συνεργασία με τον ανάδοχο.

Γενικές απαιτήσεις:

1. Τηλεφωνική υποδομή

Η ΓΓΠΣΔΔ θα παράσχει έως δύο (2) φυσικούς servers, 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 ΓΓΠΣΔΔ (PBX), με το VOIP τηλεφωνικό κέντρο της προσφερόμενης λύσης. Η διασύνδεση θα γίνεται με κάρτες ISDN PRI.

Απαιτούμενες δυνατότητες :

- ο Υποστήριξη τουλάχιστον (60) ταυτόχρονες τηλεφωνικές κλήσεις (εισερχόμενες ή εξερχόμενες) μέσω SIP Trunk με τον πάροχο τηλεφωνίας.
- ο Προαιρετικά δυνατότητα Recording (εισερχόμενων κλήσεων).
- ο Υποστήριξη Voip (SIP), για διακίνηση των πακέτων φωνής, μέσω των παρεχόμενων τηλεφωνικών συσκευών VOIP.
- ο Δυνατότητα δημιουργίας πολλαπλών κεντρικών αριθμών υποδοχής κλήσεων (IVR), με μενού επιλογών θεματικών κατηγοριών υποστήριξης.
- ο Δυνατότητα παραμετροποίησης τηλεφωνικών αριθμών ώστε να παραλαμβάνουν fax και να τα προωθούν σε λογαριασμό email.
- ο Δυνατότητα επιλογής αριθμού κλήσης (από τα διαθέσιμα στο trunk του παρόχου), κατά την εξερχόμενη κλήση μέσα από την εφαρμογή Ticket.

2. Εφαρμογή διαχείρισης ερωτημάτων/αιτημάτων

• Να έχει την δυνατότητα χρήσης τουλάχιστον από 400 ταυτόχρονους εκπροσώπους εξυπηρέτησης.

• Να διαθέτει την δυνατότητα πλήρους διαχείρισης:

- των κατηγοριών (θεματικών) των ερωτημάτων,
- των ομάδων των εκπροσώπων εξυπηρέτησης,
- των δικαιωμάτων πρόσβασης μεταξύ θεματικών κατηγοριών, ομάδων εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

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

3. Συνεργατικότητα εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

Η Εφαρμογή Web ψηφιακής συνεργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Δυνατότητα δημιουργίας υπόθεσης (συγκέντρωσης) ανταλλαγής απαντήσεων/απόψεων και ψηφιακού υλικού, διασυνδεδεμένης με ένα ή περισσότερα ερωτήματα/αιτήματα εξυπηρέτησης.
- Παρακολούθηση της εξέλιξης των προτάσεων/απόψεων επί ενός συγκεκριμένου ερωτήματος/αιτήματος με ειδοποίηση με mail ή και εντός εφαρμογής, των εκπροσώπων εξυπηρέτησης από κάθε επίπεδο, που συμμετέχουν στην επίλυση αυτού.

4. Διαλειτουργικότητα

• Δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων με εξωτερικά συστήματα μέσω web service (σύγχρονη διαλειτουργικότητα), τα οποία θα παρέχουν REST API.

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

- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την ενσωμάτωση του συστήματος (integration) με τον Single-Sign-On Μηχανισμό της ΓΠΣΔΔ. Ο μηχανισμός Single sign on της ΓΠΣΔΔ, είναι υλοποιημένος με την χρήση του OAM (Oracle Access Manager). Ο μηχανισμός θα παρέχει στην εφαρμογή του αναδόχου τις απαραίτητες επιστρεφόμενες υπηρεσίες (όπως π.χ. αριθμός μητρώου, αφμ, username , Ονοματεπώνυμο κλπ). Η παραμετροποίηση του OAM θα γίνεται από τους τεχνικούς της ΓΠΣΔΔ.

5. Η προσφερόμενη λύση θα μπορεί να εξυπηρετήσει για την υποβολή ερωτήματος/αιτήματος, τουλάχιστον όλους τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υποστηρίζει ή παρέχει το Υ.Ψη.Δ. και το ΥΠΟΙΚ (εφόσον έχουν

6. Βάση (αποθετήριο) συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων.

Θα πρέπει να υπάρχει **βάση συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων** αναφοράς των εκπροσώπων εξυπηρέτησής, με δυνατότητα ενημέρωσης από τους διαχειριστές και τους επιβλέποντες.

Θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δόμηση ανά , **κατηγορία** (θεματική), ή και **υποκατηγορία**
- **Κωδικός** ερώτησης-απάντησης
- **Αναζήτηση** με κριτήρια: θεματική κατηγορία , περιεχόμενο
- **Σύνδεση** της απάντησης με το αίτημα για το οποίο χρησιμοποιήθηκε
- **Αυτόματη ενημέρωση** (με mail ή / και ειδοποίηση σε επίπεδο εφαρμογής) των εκπροσώπων εξυπηρέτησης, για οποιαδήποτε μεταβολή πραγματοποιήθηκε σε FAQs θεματικής κατηγορίας, στην υποστήριξη της οποίας συμμετέχει.
- **Περιορισμό της πρόσβασης**, ανάλογα με τις τρέχουσες θεματικές κατηγορίες που συμμετέχει κάθε εκπρόσωπος εξυπηρέτησης.

7. Ομάδες εκπροσώπων εξυπηρέτησης (groups),

- Δυνατότητα δημιουργίας ομάδων εκπροσώπων εξυπηρέτησης με βάση:
 - το επίπεδο δυνατότητας/αρμοδιότητας επίλυσης αιτήματος
 - την θεματική κατηγορία (Δυνατότητα ορισμού δικαιωμάτων πρόσβασης των ομάδων για κάθε θεματική κατηγορία)
 - το κανάλι εξυπηρέτησης.
- Δυνατότητα παρακολούθησης του αιτήματος μέχρι να επιλυθεί,
- Δυνατότητα προώθηση αιτημάτων/κλήσεων μεταξύ των ομάδων.

8. Θεματικές Κατηγορίες αιτημάτων.

- Υποστήριξη δομής κατηγοριών-υποκατηγοριών αιτημάτων,
- Δυνατότητα προβολής του ιστορικού όλων των κατηγοριών αιτημάτων επικοινωνίας χρήστη, από τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης, με τα βάση δικαιώματα πρόσβασης αυτού.
- Δυνατότητα διάκρισης και συσχετισμού μεταξύ των θεματικών κατηγοριών που επιλέγει ο χρήστης και αυτών που επιλέγει ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης στο πλαίσιο υποστήριξης ενός θέματος.

9. Επίπεδα εκπροσώπων εξυπηρέτησης:

- Να υποστηρίζονται τουλάχιστον 3 επίπεδα απαντητικών ομάδων, ανά θεματολογία και κανόνα δρομολόγησης, με διακριτά δικαιώματα πρόσβασης
- Σε κάθε ενεργή θεματολογία η δρομολόγηση σε απαντητική ομάδα να πραγματοποιείται και με αλγόριθμο επιπέδων εξυπηρέτησης , βασισμένο σε κανόνες δρομολόγησης σύμφωνα με το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό (επίπεδο) των απαντητικών ομάδων που ο διαχειριστής του συστήματος ορίζει.

- Σε οποιοδήποτε επίπεδο εξυπηρέτησης ανήκει ένα αίτημα , να υποστηρίζονται και να εφαρμόζονται οι γενικοί κανόνες ανάθεσης, απόδοσης δικαιωμάτων λειτουργιών επί του αιτήματος και προσβασιμότητας του εκπροσώπου εξυπηρέτησης, που ανήκει στην συγκεκριμένη απαντητική ομάδα.
- Είτε κατά την δημιουργία του αιτήματος του οποίου ο κανόνας δρομολόγησης της απαντητικής ομάδας για την θεματολογία του αιτήματος, έχει το χαρακτηριστικό της αυτόματης ανάθεσης, είτε αφορά την χειροκίνητη προσθήκη απαντητικής ομάδας και στις δυο περιπτώσεις, να γίνεται προσθήκη της απαντητικής ομάδας με το χαμηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης . Σε περίπτωση που υπάρχει παραπάνω από μία, στην χειροκίνητη διαδικασία προσθήκης, ο χρήστης να επιλέγει ποια απαντητική ομάδα θέλει να προσθέσει στο αίτημα επιλέγοντας από τις προσφερόμενες με το ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Σε κάθε πρόσθεση επόμενη απαντητικής ομάδας – προώθηση σε ανώτερο επίπεδο να εφαρμόζεται γενικός κανόνας : «Αν υπάρχει μόνο μία απαντητική ομάδα με επίπεδο μεγαλύτερο από το μέγιστο επίπεδο των ήδη καταχωρημένων απαντητικών ομάδων , το σύστημα προσθέτει αυτόματα την ομάδα που πληροί τον κανόνα. Σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα να προτείνει το σύνολο των απαντητικών ομάδων με μεγαλύτερο επίπεδο από αυτό της μέγιστου επιπέδου από όλες τις καταχωρημένες απαντητικές ομάδες στο αίτημα, αλλά και το σύνολο όλων των μη καταχωρημένων απαντητικών ομάδων».
- Ανά θεματολογία ο διαχειριστής να έχει την ευχέρεια να παραμετροποιήσει τους κανόνες δρομολόγησης με παραπάνω από μία απαντητική ομάδα στο ίδιο επίπεδο.

Γενικά για τις Διαδικασίες αυθεντικοποίησης χρηστών:

Η αυθεντικοποίηση χρηστών, θα γίνεται από τις εξής υποδομές που θα παρέχει η ΓΓΠΣΔΔ.

1. OAUTH2 / TaxisNet authentication, για τους Πολίτες που υποβάλλουν ερωτήματα μέσω σελίδας που συντηρεί η ΓΓΠΣΔΔ.

2. Εσωτερικοί χρήστες ή χρήστες άλλων φορέων, που είτε υποβάλουν ερωτήματα, είτε λειτουργούν σαν εκπρόσωποι εξυπηρέτησης, μέσω μοναδικής υποδομής OAM (Oracle Access Manager) που παρέχει η υπηρεσία. Σημείωση, ο διαχωρισμός των χρηστών γίνεται από URI (αντίστοιχα για εσωτερικούς χρήστες ή για χρήστες άλλων φορέων) π.χ url-int , url-ext κλπ.

3. Η παροχή SSO γίνεται με την χρήση της μοναδικής υποδομής OAM που θα διατεθεί από την ΓΓΠΣΔΔ.

Η προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και :

1. 400 άδειες χρήσης για 18 μήνες του προσφερόμενου λογισμικού όπου αυτό απαιτείται.
2. Υπηρεσίες: εγκατάστασης, παραμετροποίησης, αρχικοποίησης, μετάπτωσης δεδομένων προηγούμενης χρήσης.
3. Συμβουλευτικές και μελετητικές υπηρεσίες επιχειρησιακού σχεδιασμού ροών και διαδικασιών λειτουργίας.
4. Υποστήριξης καλής λειτουργίας της συνολικής προσφερόμενης λύσης.

5. Υποστήριξη τροποποίησης λειτουργιών περιορισμένης κλίμακας για προσαρμογή στις υπηρεσιακές ανάγκες.

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 υλοποίησης – Παραδοτέα – Συντήρηση – Υποστήριξη:

Παραδοτέο Π1: Ο χρόνος παραμετροποίησης και εγκατάστασης των υποσυστημάτων της προσφερόμενης λύσης, δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Παραδοτέο Π2: Παραγωγική λειτουργία της προσφερόμενης λύσης για τέσσερις (4) μήνες από τον ανάδοχο.

Υπηρεσίες συντήρησης – υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας της προσφερόμενης λύσης για επιπλέον δώδεκα (12) μήνες από την παραλαβή του Παραδοτέου Π2.

Δ. Υποχρεώσεις αναδόχου:

Η υποβολή της προσφοράς συνεπάγεται ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας Πρόσκλησης και συνοδεύεται υποχρεωτικά από υπεύθυνη δήλωση, για τη μη ύπαρξη κωλυμάτων, που εκ του νόμου εμποδίζουν την ανάθεση της σύμβασης στον προσφέροντα.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να ανατεθεί η υπηρεσία οφείλει να καταθέσει, εντός ταχθείσας προθεσμίας, τα τυχόν δικαιολογητικά που θα ζητηθούν.

Ε. Τρόπος πληρωμής:

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει τμηματικά ως εξής:

- 50% της συνολικής συμβατικής αξίας (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) με την οριστική παραλαβή του Παραδοτέου Π1 (παραμετροποίηση και εγκατάσταση των υποσυστημάτων της προσφερόμενης λύσης).
- 50% της συνολικής συμβατικής αξίας (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) με την οριστική παραλαβή του Παραδοτέου Π2 (παραγωγική λειτουργία της προσφερόμενης λύσης για τέσσερις (4) μήνες).

Οι υπηρεσίες συντήρησης – υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας της προσφερόμενης λύσης για επιπλέον δώδεκα (12) μήνες από την παραλαβή του Παραδοτέου Π2 θα προσφερθούν από τον ανάδοχο ΔΩΡΕΑΝ, προσκομίζοντας εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας, ύψους 5% της συμβατικής αξίας.

Ο Ανάδοχος θα συνεργάζεται με ομάδα εργασίας που θα του υποδειχθεί από τη ΓΓΠΣΔΔ.