

ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Ταχ. Δ/νση : Αν. Τσόχα 36
Τ. Κ. – Πόλη : 115 21 Αθήνα
Ιστοσελίδα : www.iep.edu.gr
e-mail : contracts.procurement@iep.edu.gr

Αθήνα, 13/03/2023
Αρ. Πρωτ.: 18806

Πρόσκληση υποβολής προσφοράς από Ανάδοχο για την απευθείας ανάθεση του έργου «Οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (Help Desk) για την υποστήριξη της χρήσης του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας» στο πλαίσιο του Υποέργου 8 με τίτλο «SUB.8 Δράσεις Κατάρτισης Εκπαιδευτικών / Teacher Training Actions», για την υποστήριξη της Πράξης «Ψηφιακός μετασχηματισμός και ψηφιοποίηση της εκπαίδευσης» (Κωδικός Έργου 2022ΤΑ04700011, κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5180858) του Άξονα 3.2 «Ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων της εκπαίδευσης και εκσυγχρονισμός της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης», το οποίο υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU

Το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής (Ι.Ε.Π.) σύμφωνα με την υπ' αρ. πρωτ. 18663/09-03-2023 (ΑΔΑ: ΨΚΓ00ΞΛΔ-Ε9Π, ΑΔΑΜ:23REQ012265822) Απόφαση Δ.Σ. του ΙΕΠ, πρόκειται να προβεί σε απευθείας ανάθεση σε Ανάδοχο για το έργο «Οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (Help Desk) για την υποστήριξη της χρήσης του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας» στο πλαίσιο του Υποέργου 8 με τίτλο «SUB.8 Δράσεις Κατάρτισης Εκπαιδευτικών / Teacher Training Actions», για την υποστήριξη της Πράξης «Ψηφιακός μετασχηματισμός και ψηφιοποίηση της εκπαίδευσης» (Κωδικός Έργου 2022ΤΑ04700011, κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5180858) του Άξονα 3.2 «Ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων της εκπαίδευσης και εκσυγχρονισμός της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης», το οποίο υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU.

1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ - ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1.1. Περιγραφή της Πράξης

Η πράξη «Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Ψηφιοποίηση της Εκπαίδευσης» επικεντρώνεται στο περιεχόμενο, τις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες και εντάσσεται σε μια συνολική μεταρρυθμιστική στρατηγική, όσον αφορά την επικαιροποίηση των προγραμμάτων σπουδών, τον εξορθολογισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και την παρακολούθηση των εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων.

Η εν λόγω επένδυση επιμερίζεται σε 4 άξονες ως εξής:

1. Ψηφιακό Περιεχόμενο στα Σχολεία
2. Ψηφιακός Εξοπλισμός στα Σχολεία

3. Επαγγελματική εξέλιξη των εκπαιδευτικών
4. Ψηφιακές υπηρεσίες στα Σχολεία και τα Πανεπιστήμια

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, στον 3ο άξονα, θα υλοποιηθεί το έργο για τις δράσεις επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών. Προβλέπεται η επιμόρφωση 120.000 εκπαιδευτικών συνολικά για την περίοδο 2023 – 2025 σε ψηφιακές υπηρεσίες, στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και στο νέο εκπαιδευτικό περιεχόμενο, τα οποία θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του άξονα 1 και την υποδομή/εξοπλισμό που θα αποκτηθεί στον άξονα 2. Επιπλέον προβλέπεται να υλοποιηθεί ειδικό πρόγραμμα, που θα επικεντρώνεται στην επιμόρφωση 35.000 εκπαιδευτικών εξειδικευμένων στην ειδική αγωγή, τη διαφοροποιημένη διδασκαλία και τη συμπεριληπτική εκπαίδευση, με στόχο την εξοικείωσή τους με το νέο ψηφιακό περιεχόμενο και τον αντίστοιχο εξοπλισμό.

Τέλος, σύμφωνα με την σχετική Αυτεπιστοασία η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών θα υλοποιηθεί από το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής (Ι.Ε.Π.).

Το ΠΕ8, στο πλαίσιο του Υποέργου 8, περιλαμβάνει Υπηρεσίες υποστήριξης (helpdesk) για τη χρήση του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας στο πλαίσιο άλλων έργων του ΥΠΑΙΘ που χρηματοδοτούνται από το ταμείο Ανάκαμψης και για τη χρήση του επιμορφωτικού υλικού σε σχέση με το νέο τεχνολογικό εξοπλισμό που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας.

1.2. Αντικείμενο του έργου του Αναδόχου

Αντικείμενο του έργου του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (Help Desk) για την υποστήριξη της χρήσης του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας, στο πλαίσιο του ανωτέρω έργου.

Συγκεκριμένα το έργο του αναδόχου αφορά τις εξής Επιμέρους Ενέργειες/Εργασίες:

1. Κατασκευή Ιστοσελίδας

Μέσω της Ιστοσελίδας/Web portal που θα αναπτυχθεί ειδικά για το σκοπό αυτό θα παρέχεται διασύνδεση που θα διασφαλίζει :

- Την πρόσβαση σε Πληροφορίες (Συνήθειες Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κτλ.).
- Την συμπλήρωση και Υποβολή ειδικής φόρμας για την υποβολή γραπτών ερωτημάτων, ενώ οι απαντήσεις θα λαμβάνονται στο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη και θα είναι διαθέσιμες μέσω των «συχνών ερωτήσεων»

2. Εφαρμογή Ticketing

Η εφαρμογή Ticketing θα είναι διασυνδεδεμένη με την Ιστοσελίδα/Web portal για ερωτήματα γενικής πληροφόρησης.

Η εφαρμογή θα πρέπει να παραμετροποιηθεί κατάλληλα σε ό,τι αφορά στην δρομολόγηση των συμβάντων (ερωτημάτων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ., ώστε να εξασφαλιστεί, αφενός η βέλτιστη διαχείριση και εξυπηρέτηση των συμβάντων (ερωτημάτων) και αφετέρου η απρόσκοπτη συνεργασία του Help Desk με το Back Office, για την εξυπηρέτηση ερωτημάτων, τα οποία χρήζουν απάντησης από το 2nd Level Support, που θα στελεχώνεται από εξειδικευμένα στελέχη.

Η εφαρμογή Ticketing θα διαθέτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- Εισαγωγή αναγγελίας συμβάντος (ερωτήματος) μέσω email ή τηλεφωνικά
- Εισαγωγή αναγγελίας συμβάντος (ερωτήματος) μέσω Web Portal

- Δημιουργία υπόθεσης με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία
- Πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία
- Εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI)

Οι διακριτοί ρόλοι που υφίστανται στην εφαρμογή Ticketing, είναι οι παρακάτω:

1. End-User (Guest / Registered). Ο χρήστης που υποβάλλει αίτημα.
2. Προσωπικό υποστήριξης (Agents). Οι υπεύθυνοι για την παρακολούθηση και την επίλυση των αιτημάτων υποστήριξης.
3. Διαχειριστές εργαλείου (Administrators).

3. Τηλεφωνικό Κέντρο και Call Center

Για την υλοποίηση της συγκεκριμένης δέσμης Υπηρεσιών απαιτείται από τον ανάδοχο να οργανώσει και να διαθέσει ολοκληρωμένη υπηρεσία Help Desk, η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω τηλεφώνου, email, web portal.

Το έργο θα υλοποιηθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζονται όλες οι προδιαγραφές ποιότητας και να επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα στην εξυπηρέτηση των κλήσεων.

Συγκεκριμένα:

- Για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων των ενδιαφερομένων θα χρησιμοποιηθεί ένας τηλεφωνικός αριθμός. Θα υπάρχει η δυνατότητα να υποστηρίζει μέχρι 24 ταυτόχρονες κλήσεις (εισερχόμενες κα εξερχόμενες). Η χρέωση της εισερχόμενης κλήσης θα είναι αστική.
- Σε περίπτωση που κάποιο προφορικό ερώτημα (αίτημα) δεν μπορεί να απαντηθεί άμεσα, είτε απαιτείται να προωθηθεί στο 2nd Level Support ("Back Office") θα πραγματοποιούνται εξερχόμενες κλήσεις για την ενημέρωση του εκπαιδευτικού. Το κόστος της εξερχόμενης κλήσης θα καλύπτεται από τον Ανάδοχο.
- Θα χρησιμοποιηθούν ηχογραφημένα μηνύματα για την ανακοίνωση του εισαγωγικού μηνύματος στην υπηρεσία, την καθοδήγηση των καλούντων και για την αναδρομολόγηση των κλήσεων στους Agents. Το τηλεφωνικό Κέντρο θα εξυπηρετεί και τις κλήσεις οι οποίες πραγματοποιούνται εκτός του ωραρίου λειτουργίας της υπηρεσίας, ανακοινώνοντας ηχογραφημένα μηνύματα τα οποία απαντούν σε γενικές ερωτήσεις. Επίσης, η χρήση του κέντρου θα μπορεί να αξιοποιηθεί και στις περιπτώσεις ηχογραφημένης ανακοίνωσης με πολλούς αποδέκτες.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση Φορμών Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων, με σκοπό την βελτιστοποίηση της λειτουργίας της υπηρεσίας.

Ενδεικτικά, με κριτήριο τα χαρακτηριστικά της κλήσης, θα περιλαμβάνονται οι κάτωθι πληροφορίες:

- Ημερομηνία - ώρα κλήσης – τηλεφωνικός αριθμός – διάρκεια
- Απαντημένες κλήσεις – Αναπάντητες κλήσεις
- Μέση διάρκεια κλήσης – Μέση διάρκεια αναμονής
- Μέγιστη διάρκεια κλήσης – Μέγιστη διάρκεια αναμονής

Ενδεικτικά, με κριτήριο το χρονικό προσδιορισμό τους, θα περιλαμβάνονται οι κάτωθι πληροφορίες:

- Εβδομαδιαία στατιστικά - Μηνιαία στατιστικά – Στατιστικά Περιόδου (ορισμός)
- Συγκριτικές αναφορές: ανά ημέρα της εβδομάδας - ανά μήνα

Στο παραπάνω πλαίσιο ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εγκαταστάσεις με κατάλληλο εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά, ακουστικά και κάθε άλλο απαραίτητο σύστημα και πρόγραμμα

λογισμικού, με κατάλληλη προστασία σε κακόβουλες επιθέσεις. Ο εξοπλισμός (τηλεφωνικές συσκευές, τηλεφωνικά κέντρα, ακουστικά, μικρόφωνα, σταθμοί εργασίας, γραμμές σύνδεσης με το Internet), θα πρέπει να προέρχεται από πιστοποιημένους κατασκευαστές και να είναι εφοδιασμένος με πιστοποιητικά ποιότητας.

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου θα πρέπει να παρέχει την αντίστοιχη φυσική ασφάλεια για τα τερματικά όσο και την πληροφορική υποδομή παροχής δικτύου, σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής του από κακόβουλες επιθέσεις και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος με συνδυασμό ηλεκτρικής γεννήτριας και UPS.

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες Call Center με επαρκείς για τις ανάγκες του έργου θέσεις εργασίας, κατάλληλα εξοπλισμένες για την παροχή των σχετικών υπηρεσιών. Η σύνδεση με τα συστήματα του Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Πολιτικής (ΙΕΠ), θα γίνεται μέσω internet VPN αν αυτό απαιτηθεί για τους σκοπούς του έργου.

Θα πρέπει να διασφαλίζεται η Επιχειρησιακή Συνέχεια της Υπηρεσίας, σε περίπτωση π.χ. εμφάνισης κρουσμάτων Covid-19, ή άλλου γεγονότος ανωτέρας βίας. Η λειτουργία του Help Desk θα πρέπει να μπορεί να συνεχιστεί άμεσα απομακρυσμένα (remotely), μεταφέροντας τους Agents/Supervisors και τα Laptops σε άλλο χώρο ή και στην οικία τους.

Στο παραπάνω πλαίσιο ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει:

- εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν την αδιάλειπτη λειτουργία της υπηρεσίας και διαδικασίες Disaster Recovery Plan, καθώς και τον αναγκαίο εξοπλισμό πάσης φύσεως, για την παραγωγική λειτουργία των υποδομών του Call Center
- σχέδιο απομακρυσμένης λειτουργίας και παροχής των υπηρεσιών της ακόμα και σε συνθήκες περιορισμού της κυκλοφορίας των εργαζομένων και υποχρεωτικής τηλεργασίας του προσωπικού της.

Συγκεκριμένα απαιτείται:

- σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας των υποδομών η άμεση τηλεφωνική και γραπτή ενημέρωση (εντός 15 min), καθώς και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας.
- σε περίπτωση ανάγκης ενεργοποίησης του Disaster Recovery Plan ο χρόνος μετάπτωσης να μην ξεπερνά τις 12 ώρες για το 50% των εισερχόμενων κλήσεων και τις 48 ώρες για το 100% των εισερχόμενων κλήσεων.

4. Επιχειρησιακή Λειτουργία Call Center – Ομάδα Έργου

Το Help desk θα λειτουργεί τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 9:00 – 21:00.

Για την εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων θα απασχολούνται κατ'ελάχιστον τρεις (3) Agents (εξυπηρετητές των κλήσεων και των tickets), καθώς και ένας (1) τουλάχιστον Supervisor του έργου.

Οι Agents, σε ποσοστό 50%, θα είναι Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και θα πρέπει να διαθέτουν εμπειρία σε τουλάχιστον ένα αντίστοιχης έντασης εργασίας έργο "Help Desk". Το έργο αυτό θα πρέπει ενδεικτικά να είναι σε δομές Δημόσιας ή/και Ιδιωτικής Εκπαίδευσης, με αντικείμενο την προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού ΤΠΕ παροχή υποστήριξης σε υπηρεσίες ΤΠΕ σε μεγάλο πλήθος σημείων και σε τελικούς χρήστες ή/και σε έργο ανάπτυξης ολοκληρωμένου Πληροφοριακού συστήματος, σε δομές δημόσιας εκπαίδευσης και να έχουν συνάψει τουλάχιστον μία σύμβαση υποστήριξης του ή/και σε έργο με αντικείμενο την υποστήριξη της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας ή/και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή/και σε έργο με αντικείμενο την προμήθεια εξοπλισμού ρομποτικής (STEM) ή/και διαδραστικών συστημάτων, που να περιλαμβάνει την εκπαίδευση επιμορφούμενων εκπαιδευτικών σε σχολικές μονάδες πρωτοβάθμιας ή/και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Οι Supervisors θα πρέπει αντίστοιχα να διαθέτουν εμπειρία άνω των δέκα (10) ετών σε ανάλογα έργα. Τα έργα αυτά θα πρέπει ενδεικτικά να είναι σε δομές Δημόσιας ή/και Ιδιωτικής Εκπαίδευσης, με αντικείμενο την προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού ΤΠΕ παροχή υποστήριξης σε υπηρεσίες ΤΠΕ σε μεγάλο πλήθος σημείων και σε τελικούς χρήστες ή/και σε έργο ανάπτυξης ολοκληρωμένου Πληροφοριακού συστήματος, σε δομές δημόσιας εκπαίδευσης και να έχουν συνάψει τουλάχιστον μία σύμβαση υποστήριξης του ή/και σε έργο με αντικείμενο την υποστήριξη της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας ή/και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή/και σε έργο με αντικείμενο την προμήθεια εξοπλισμού ρομποτικής (STEM) ή/και διαδραστικών συστημάτων, που να περιλαμβάνει την εκπαίδευση επιμορφούμενων εκπαιδευτικών σε σχολικές μονάδες πρωτοβάθμιας ή/και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Ανάλογα με τις απαιτήσεις του έργου, θα προστίθενται άμεσα επιπλέον Agents, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα της Υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα ο Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για την:

- Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ενημέρωσης/διάδρασης
- Διατήρηση του αριθμού των Agents σε σταθερό επίπεδο ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις
- Διαρκή εκπαίδευση των Agents για πρόσθετα αντικείμενα και επέκταση του σκοπού
- Ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών
- Διοικητική ομάδα διαχείρισης έργου, εποπτείας και διαρκούς εκπαίδευσης και αξιολόγησης των Agents

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΠΕ8

Π.8.1 Αναφορά πεπραγμένων ανά μήνα η οποία θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Ενέργειες στις οποίες προέβη η ανάδοχος εταιρεία
2. Κατάλογος με τα ερωτήματα που υποβλήθηκαν και τις απαντήσεις που δόθηκαν

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η **διάρκεια** του έργου καθορίζεται από την υπογραφή της σύμβασης και ανάρτησής της στο ΚΗΜΔΗΣ έως και τις **31-07-2023**, λαμβάνοντας υπόψη και το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την οριστική παραλαβή του έργου. Ο Ανάδοχος καλείται να έχει ολοκληρώσει το έργο του έως **30-06-2023**.

ΕΡΓΟΛΑΒΙΚΟ ΑΝΤΑΛΛΑΓΜΑ

Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των **τριάντα χιλιάδων ευρώ (30.000,00€)** πλέον ΦΠΑ 24%, ήτοι **τριάντα επτά χιλιάδων διακοσίων ευρώ (37.200,00€)** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.

Στο ανωτέρω συμβατικό τίμημα, περιλαμβάνονται η αμοιβή του Αναδόχου και όλες οι απαραίτητες δαπάνες για την εκτέλεση της παρούσας χωρίς καμία επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής, έστω και από επιγενόμενη αιτία, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστικών εισφορών και πάσης φύσεως φορολογικών και άλλων επιβαρύνσεων υπέρ του Δημοσίου ή οποιουδήποτε τρίτου.

ΠΑΡΑΛΑΒΗ – ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί συνολικά με την οριστική παραλαβή του συνόλου των υποχρεώσεων του Αναδόχου από την αρμόδια Επιτροπή Υπηρεσιών του ΙΕΠ, κατόπιν βεβαίωσης καλής εκτέλεσης από τον Υπεύθυνο του έργου και στη συνέχεια έγκριση του Πρακτικού Παραλαβής από το Δ.Σ. του ΙΕΠ και την προσκόμιση των απαραίτητων παραστατικών πληρωμής, όπως ορίζονται από την Υποδιεύθυνση Οικονομικής Υπηρεσίας του ΙΕΠ.

Η δαπάνη που θα προκληθεί θα καλυφθεί από το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 (Κωδικός Έργου 2022ΤΑ04700011, κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5180858).

Κριτήριο αξιολόγησης της παρούσας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

Για το εν λόγω έργο θα υπογραφεί σχετική σύμβαση.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η προσφορά του οικονομικού φορέα θα αποτελείται από:

- 1) Συμπληρωμένη Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 (Α'75) του προσφέροντος, του επισυναπτόμενου **Παραρτήματος Ι** της παρούσας.
- 2) Συμπληρωμένη Οικονομική προσφορά – Στοιχεία προσφέροντος, του επισυναπτόμενου **Παραρτήματος ΙΙ** της παρούσας.

Η προσφορά του οικονομικού φορέα θα αποσταλεί **αποκλειστικά και μόνο ηλεκτρονικά** στην ηλεκτρονική διεύθυνση tenderprocedure@iep.edu.gr έως την **Δευτέρα, 20/03/2023**.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ευρώ ή που καθορίζεται σχέση ευρώ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του Ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της ανάθεσης που καθορίζεται από την Αναθέτουσα Αρχή.

Το πλήρες κείμενο της παρούσας Πρόσκλησης θα καταχωρηθεί στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), καθώς και στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) <http://www.iep.edu.gr> → Έργα → Προκηρύξεις → Διαγωνισμοί και εκεί θα αναρτώνται όλα τα σχετικά με την παρούσα πρόσκληση (διευκρινίσεις, αποφάσεις έγκρισης πρακτικού/ων από το ΔΣ του ΙΕΠ).

23PROC012283631 2023-03-13

Για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τους όρους διενέργειας της παρούσας Πρόσκλησης, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στο τηλέφωνο 213 133 5202.

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

ΙΩΑΝΝΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών

(άρθρο 8,παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :	Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής						
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	ΤΚ:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις ⁽³⁾, που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι (ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας εφόσον πρόκειται για εταιρεία):

- Έλαβα γνώση και αποδέχομαι πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους των τεχνικών προδιαγραφών όπως περιγράφονται στην υπ' αρ. πρωτ. 18663/09-03-2023 (ΑΔΑ: ΨΚΓ00ΞΛΔ-Ε9Π, ΑΔΑΜ:23REQ012265822) Απόφαση ΔΣ του ΙΕΠ.
- Δεν έχω διαπράξει αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής μου δραστηριότητας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016, μέχρι και την ημέρα υποβολής προσφοράς.
- Έχω εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις μου όσον αφορά την πληρωμή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, στην Ελλάδα (ή/και στη χώρα στην οποία είναι τυχόν εγκατεστημένος), ήτοι.....
(αναφορά σε όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό), μέχρι και την ημέρα υποβολής προσφοράς.
- Σε περίπτωση που μου ζητηθεί θα προσκομίσω επίσημο νομιμοποιητικό έγγραφο/α από το οποίο/α θα πιστοποιείται το σχετικό αντικείμενο εργασιών της εταιρείας και η σχετική άδεια και Γενικό Πιστοποιητικό Γ.Ε.Μ.Η. ως και Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης Γ.Ε.Μ.Η.
- Είμαι σε θέση, εφόσον μου ζητηθεί, να παράσχω κάθε δικαιολογητικό ή έγγραφο που αποδεικνύει τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιλαμβάνονται στην παρούσα δήλωση.
- Παραιτούμαι από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής μου σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση/ματαίωση της ανάθεσης.
- Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.(4)

Ημερομηνία:/..../ 2023

Ο – Η Δηλών/ούσα

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Περιγραφή	Σύνολο οικονομικής προσφοράς πλέον ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο οικονομικής προσφοράς με ΦΠΑ 24%
Οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (Help Desk) για την υποστήριξη της χρήσης του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα προμηθευτούν οι σχολικές μονάδες της χώρας			

Στην προσφερόμενη τιμή περιλαμβάνεται το σύνολο των επιβαρύνσεων (χρηματοοικονομικά έξοδα, προβλεπόμενοι φόροι, ασφάλιστρα, πάγια έξοδα, νόμιμες κρατήσεις και άλλες σχετικές δαπάνες) οι οποίες βαρύνουν τον Ανάδοχο και ως εκ τούτου έχουν συνυπολογιστεί στην προσφορά.

Στοιχεία Προσφέροντος (Οικονομικού Φορέα)

Επωνυμία εταιρείας: _____

ΑΦΜ / ΔΟΥ εταιρείας: _____

Διεύθυνση: _____

Τηλ. Επικοινων.: _____

E-mail: _____

Νόμιμος Εκπρόσωπος: «Ονοματεπώνυμο, Ιδιότητα»

Ημερομηνία:/...../.....

Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος:

(Υπογραφή – Σφραγίδα)