

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ
ΜΟΝΑΔΑ Γ΄
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
NextGeneration EU

Μαρούσι, 15-10-2025
Αρ. Πρωτ.: 6960

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

**Η Υπουργός Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού
ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ**

Ανοικτό Διεθνές Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής για το έργο «Υπηρεσίες Helpdesk για την υποστήριξη της λειτουργίας των διαδραστικών συστημάτων και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM β' φάση» στο πλαίσιο του Υποέργου 6 της Πράξης SUB.3: Προμήθεια και εγκατάσταση διαδραστικών συστημάτων μάθησης» (Κωδικός Έργου 2021ΤΑ04700002, κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149224) στον Άξονα 3.2 «Ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων της εκπαίδευσης και εκσυγχρονισμός της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης», το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU.»

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ / Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού,
Ταχυδρομική διεύθυνση: Ανδρέα Παπανδρέου 37, Τ.Κ. 151 80, Μαρούσι, Νομός Αττικής.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

Περικλής Κλεάνθους - τηλ.: 210 344 2977 / e-mail: pkleanthous@minedu.gov.gr
Διεύθυνση διαδικτύου: www.epiteliki.minedu.gov.gr

2. **ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΕ** : Ημερομηνία αποστολής 14-10-2025.
3. **ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**: Υπηρεσίες.
4. **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**: Το έργο περιλαμβάνει την οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (helpdesk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς όλους τους εμπλεκόμενους στο έργο και κυρίως στους τελικούς χρήστες (σχολεία, εκπαιδευτικούς), με σκοπό την έγκαιρη και ουσιαστική υποστήριξη τους στην αξιοποίηση του διαδραστικού συστήματος (υλικό και λογισμικό) και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM κατά την εκπαιδευτική διαδικασία, τόσο τηλεφωνικά όσο και ηλεκτρονικά (Web και email). Το Γραφείο υποστήριξης θα λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας των εκπαιδευτικών μονάδων και θα παρέχει κάθε είδους τεχνική υποστήριξη κατά τη λειτουργία των διαδραστικών συστημάτων και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM που θα

εγκατασταθούν και δεν αφορούν στις υποχρεώσεις των αναδόχων σύμφωνα με τους όρους εγγύησης καλής λειτουργίας.

Θα παρέχεται υποστήριξη σε όλα τα θέματα που μπορεί να προκύψουν κατά την διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας και να αφορούν στην υποδομή και λειτουργία των διαδραστικών συστημάτων και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM. Αναλυτικότερα, η υποστήριξη θα περιλαμβάνει ενδεικτικά την παροχή πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του λογισμικού, του υλικού και της διαλειτουργικότητας τους, απαντήσεων για την επίλυση προβλημάτων, περιεχόμενο υπό τη μορφή οδηγού συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων, εγχειρίδιο βοήθειας και τεκμηρίωσης αντιμετώπισης προβλημάτων.

Η λειτουργία της γραμμής υποστήριξης, θα υποστηρίζεται και από ειδική ιστοσελίδα που θα δημιουργηθεί για αυτό το σκοπό. Το Γραφείο θα πρέπει να καταγράφει στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων που θα διαθέσει για τον σκοπό αυτό (Ticket Management System), όλα τα αναγκαία χαρακτηριστικά στοιχεία των προβλημάτων/ δυσλειτουργιών, που του αναφέρονται.

Το Γραφείο Υποστήριξης οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα προσωπικό, με κατάλληλη εμπειρία, ώστε να εξασφαλίζει την παροχή πληροφοριών/διευκρινήσεων στους χρήστες των διαδραστικών συστημάτων και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM. Το Γραφείο θα πρέπει να είναι διαθέσιμο, κατά τη διάρκεια ΚΩΚ. Κατά τις εκτός ΚΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.

5. **ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:** Στην έδρα του Φορέα Λειτουργίας (Υ.ΠΑΙ.Θ.Α.)
6. **ΚΟΙΝΟ ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ (CPV): 72000000-5:** Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη.
7. **ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΤΜΗΜΑΤΑ:** Όχι, δεν δύναται να υποδιαιρεθεί σε Τμήματα ανά Περιφέρειες καθώς η Πράξη έχει οριζόντιο χαρακτήρα και αφορά και τις 13 Περιφέρειες της Χώρας.
8. **ΘΑ ΛΗΦΘΟΥΝ ΥΠΟΨΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ:** ΟΧΙ
9. **ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ Ή ΕΚΤΑΣΗ:** Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **786.000,00 € χωρίς ΦΠΑ** (προϋπολογισμός με ΦΠΑ 24%: **974.640,00 € και ΦΠΑ: 188.640,00 €**).
10. **ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ Ή ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ:** έως έξι (6) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης και το αργότερο έως την 31-05-2026.
11. **ΠΑΡΟΧΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ:**
 - α) Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, ύψους 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης προ ΦΠΑ.
 - β) Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, ύψους 4% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης προ ΦΠΑ
 - γ) Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής (σε περίπτωση χορήγησης προκαταβολής), ύψους έως 30% του συμβατικού τιμήματος προ ΦΠΑ.
12. **ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΙ ΟΡΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ:**

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού με Κωδικό Έργου 2021ΤΑ04700002.

Η δαπάνη θα βαρύνει το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2025 – Ταμείο Ανάκαμψης: ΣΑΤΑ ΤΑ047 του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού

Η σύμβαση περιλαμβάνεται ως Υποέργο 6 της Πράξης «SUB.3 Προμήθεια και εγκατάσταση διαδραστικών συστημάτων μάθησης» – Δράση 16676 – Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Εκπαίδευσης (Κωδικός Έργου 2021ΤΑ04700002, κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149224) στον Άξονα 3.2 «Ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων της εκπαίδευσης και εκσυγχρονισμός της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης», το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU σύμφωνα με την Α.Π. 152825/ΕΞ2021/01-12-2021 (ΑΔΑ:ΨΨΜΩΗ-ΧΗΗ) Απόφαση Ένταξης του Έργου «SUB.3 Προμήθεια και εγκατάσταση διαδραστικών συστημάτων μάθησης» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149224) στο Ταμείο Ανάκαμψης και

Ανθεκτικότητας, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την 3η τροποποίηση της Απόφασης Ένταξης (ΑΔΑ:ΡΠΠ7Η-Ξ5Α).

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνει σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης.

13.ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ:

Σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης.

14. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ: Οι οικονομικοί φορείς ή τα μέλη της ένωσης απαιτείται να έχουν γενικό κύκλο εργασιών των οικονομικών χρήσεων των τριών (3) τελευταίων ετών (2022, 2023, 2024), πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού, αθροιστικά μεγαλύτερο από το 150% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).

15. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ: Όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.2.6 της διακήρυξης.

Απαιτείται επίσης, η προσκόμιση πιστοποιητικού διαχείρισης ποιότητας:

- Συστήματος διαχείρισης ποιότητας και πιστοποίηση κατά ISO 9001:2015 εν ισχύ ή ισοδύναμο,
- Συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών και πιστοποίηση κατά ISO 27001:2013 εν ισχύ ή ισοδύναμο,
- Συστήματος διαχείρισης Ασφάλειας και αναταξιμότητας σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης – Σύστημα διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας κατά ISO 22301:2019 εν ισχύ ή ισοδύναμο
- Συστήματος διαχείρισης κατά της δωροδοκίας κατά ISO 37001:2016 εν ισχύ ή ισοδύναμο

Σε περίπτωση ένωσης, επιτρέπεται η μερική κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά, να καλύπτονται όλες.

16. ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Ανοικτή

17.ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ: Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής

18.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 (Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού) www.epiteliki.minedu.gov.gr.

19. 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 17-11-2025, ημέρα Δευτέρα και ώρα: 11:30 π.μ..**

20. ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ: Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων.

21. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ: Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) **δέκα (10) ημέρες** από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) **δεκαπέντε (15) ημέρες** από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) **δέκα (10) ημέρες** από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Η άσκηση προδικαστικής προσφυγής κατά διακήρυξης διαγωνισμού επιτρέπεται μέχρι και δεκαπέντε (15) ημέρες από τη δημοσίευσή της στο ΚΗΜΔΗΣ. Η ως άνω προθεσμία ισχύει και για κάθε τροποποίηση της διακήρυξης διαγωνισμού.

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι **δεκαπέντε (15) ημέρες** από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

22. ΓΛΩΣΣΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ: Ελληνική.

23. ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ: δώδεκα (12) μήνες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών.

24. ΗΜΕΡΑ, ΩΡΑ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ: Η αποσφράγιση των προσφορών θα γίνει ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) την **17-11-2025, ημέρα Δευτέρα και ώρα 12:30 μ.μ.**

25. ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ Ο ΠΑΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΣΧΕΔΙΟ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ : Ναι. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (NextGeneration EU).

26. Αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης και των όρων και προϋποθέσεων συμμετοχής στον ανοικτό διεθνή ηλεκτρονικό διαγωνισμό για το έργο «Υπηρεσίες Helpdesk για την υποστήριξη της λειτουργίας των διαδραστικών συστημάτων και του εξοπλισμού της ρομποτικής και STEM β' φάση» παρατίθενται στο με αρ. πρωτ. **6959/17-11-2025 (ΑΔΑΜ: 25PROC017741042)** αναλυτικό Τεύχος Διακήρυξης.

**Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ**

ΣΟΦΙΑ ΖΑΧΑΡΑΚΗ