



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ
ΤΑΧΕΙΩΝ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Αθήνα, 05.02.2025

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το έργο:

«Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»

Το Υπουργείο Υγείας προκηρύσσει ανοικτή διαδικασία, άνω των ορίων, για το έργο «**Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας**» (Κύριοι Κωδικοί CPV: 64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου / 85312300-2 - Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών, **Επιπλέον Κωδικοί CPV:** 72224000-1 - Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαχείρισης έργων, 79500000-9 - Υπηρεσίες υποστήριξης γραφείου, 71241000-9 - Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων, 7222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών, 79340000-9: Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ, 48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών, 79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς), με συνολικό προϋπολογισμό 28.417.000,00€, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 35.237.080,00€), ήτοι:

- 21.850.000,00 €, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 27.094.000,00 €),
- δικαίωμα προαίρεσης ποσού 6.567.000,00€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).

Η Μονάδα Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας της Ελληνικής Εταιρείας Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (ΕΕΣΥΠ) (Καραγιώργη Σερβίας 6, Αθήνα, 10562, +30 210 3274400, tender@hraf.gr), αποτελεί τη Διενεργούσα τον Διαγωνισμό Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5B του Ν. 3986/2011 και ενεργεί κατ' εντολή, για λογαριασμό και στο όνομα του Δικαιούχου, ήτοι του Υπουργείου Υγείας, εκτελώντας όλες τις απαιτούμενες και προβλεπόμενες ενέργειες των αρμοδιοτήτων της αναθέτουσας αρχής.

Αναλυτικότερα, αντικείμενο της σύμβασης είναι ανάπτυξη και λειτουργία ενός Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης συνδυάζοντας:

- α) ένα μηχανισμό συντονισμού ομάδων καθοδήγησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- β) υιοθέτηση διαδικασιών και ροών για ποικίλα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Υγείας και των δομών του,
- γ) κεντρική ενιαία εφαρμογή διαχείρισης και λήψης αιτημάτων,



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



- δ) σύγχρονα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης,
- ε) ψηφιακές και εξατομικευμένες διαδρομές εμπειρίας των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- στ) εφαρμογή ψηφιακού λειτουργικού μοντέλου προσαρμοσμένου στις ανάγκες του Υπουργείου Υγείας, και
- ζ) ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου θα παρασχεθούν υπηρεσίες συμβούλου για την ποιοτική αξιολόγηση, μέσω μετρήσεων της απόδοσης, για τη συνεχή βελτίωση του μηχανισμού εξυπηρέτησης αλλά και για την επικοινωνία και δημοσιότητα του έργου.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες Δράσεις:

ΔΡΑΣΗ 1: Συντονισμός και διαχείριση έργου

ΔΡΑΣΗ 2: Τεχνικές υποδομές συστημάτων και υποσυστημάτων

ΔΡΑΣΗ 3: Σύμβουλος ψηφιακού μετασχηματισμού

ΔΡΑΣΗ 4: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης

ΔΡΑΣΗ 5: Σύμβουλος ποιοτικής αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης

ΔΡΑΣΗ 6: Σύμβουλος επικοινωνίας και δημοσιότητας

Η Διακήρυξη θα καταχωρηθεί στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της Διενεργούσας Αρχής, στη διεύθυνση (URL): <https://hradf.com> καθώς και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας (URL): <https://www.moh.gov.gr/>. Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ). Επιπλέον, τα έγγραφα της σύμβασης της Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., με Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **367146** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Η Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 05.02.2025 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έλαβε ΑΔΑΜ 25PROC016256457 2025-02-05 (79311-2025, ΟΙ 525/2025 05/02/2025).

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών ορίζεται η 14.03.2025, ημέρα Παρασκευή, και ώρα 12.00.

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ. Τυχόν έντυπη υποβολή πραγματοποιείται στην έδρα του Ε.Ε.ΣΥ.Π. (Καραγιώργη Σερβίας 6, ΤΚ 10562). Η αποσφράγιση των προσφορών θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Διαγωνισμού κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΑΜΕΙΩΝ



- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την **η 14.03.2025, ημέρα Παρασκευή, και ώρα 15.00.**
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η ΕΕΣΥΠ.

Ως κριτήρια ποιοτικής επιλογής έχουν τεθεί **α)** η καταλληλότητα για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, **β)** η οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, **γ)** η τεχνική και επαγγελματική ικανότητα καθώς και **δ)** συγκεκριμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Στη Διακήρυξη έχουν επίσης τεθεί οι υποχρεωτικοί λόγοι αποκλεισμού των υποψήφιων οικονομικών φορέων, όπως ορίζονται στον ν. 4412/2016.

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απαιτείται η κατάθεση εγγυητικής επιστολής, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο Παράρτημα V της Διακήρυξης, το ποσό της οποίας θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό 2% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, μη συνυπολογιζόμενων των δικαιωμάτων προαίρεσης, που ανέρχεται στο ποσό των τετρακοσίων τριάντα επτά χιλιάδων ευρώ (437.000,00€). Ισχύος τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών μετά από τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5. της Διακήρυξης, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής θα απευθύνεται προς το Υπουργείο Υγείας.

Οι προσφορές ισχύουν για **δώδεκα (12) μήνες** από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών του διαγωνισμού.

Το Έργο χρηματοδοτείται με πόρους που προέρχονται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της και σε κάθε περίπτωση έως τις 30.06.2026.

Προδικαστικές προσφυγές: Η προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού,



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ**

**ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΑΧΕΩΝ**

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 15 της υπ' αρ. 166278/2021 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Β' 2813/30.6.2021) «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν στην ανάθεση των δημοσίων συμβάσεων έργων, μελετών, και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)». Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Ο ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ ΤΗΣ Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΤΑΜΠΟΥΛΙΔΗΣ