



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΑΔΑ: 6ΦΟ4469Η2Α-ΒΙΣ  
22PROC011856237 2022-12-20



Αρ.Πρωτ.: 14706  
Ημ/νία: 20/12/2022

### ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΗ ΔΙΑΥΓΕΙΑ-ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

#### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τμήμα: Προμηθειών και Τεχνικής Υποστήριξης

Ταχ. Δ/ση: Β. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ

Τ.Κ.:115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα

Πληροφορίες: Ε.Αδαμάκη

Τηλέφωνο:2132039742 / 722

e-mail: oikonomiko.karfaki@ekka.org.gr

Προς: BLACKPEPPER

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΕ

### ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΘΕΜΑ: για την προμήθεια υπηρεσιών μελέτης-εμπειρογνωμοσύνης στο πλαίσιο του υποέργου 1 με τίτλο: «Μελέτη απαιτήσεων πληροφορικού συστήματος» της Πράξης «Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5150049 η οποία χρηματοδοτείται από το Χρηματοδοτικό Μηχανισμό Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (X.M. EOX) περιόδου 2014-2021

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) πρόκειται να προβεί σε πρόσκληση για την υποβολή προσφορών για την προμήθεια υπηρεσιών μελέτης-εμπειρογνωμοσύνης στο πλαίσιο του υποέργου 1 με τίτλο: «Μελέτη απαιτήσεων πληροφορικού συστήματος» της Πράξης «Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5150049 η οποία χρηματοδοτείται από το Χρηματοδοτικό Μηχανισμό Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (X.M. EOX) περιόδου 2014-2021, (απόφαση Δ.Σ. 43/1-12-2022 ΑΔΑ ΨΑΘΘ469Η2Α-ΝΡΘ, σύμφωνα με τα άρθρα 118 και 120 του ν.4412/2016) και σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρονται στο **Παράρτημα Ι** της παρούσης.

Απόφαση δέσμευσης πίστωσης Αρ. Πρωτ.:14399/14-12-2022 ΑΔΑ: ΨΤΩ8469Η2Α-ΠΘΤ, α/α 595 με, σε βάρος του ΚΑΕ 947902 «ΕΡΓΟ ΟΠΣ 5150049 ΠΡΑΞΗ 4 ΠΑΙΔΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ», οικονομικού έτους 2022.

**Προϋπολογισμός Δαπάνης 8.000,00€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.**

#### Ημερομηνία & τρόπος υποβολής προσφοράς

Το Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Ε.Κ.Κ.Α.), σας **προσκαλεί να υποβάλλεται δικαιολογητικά, τεχνική και οικονομική προσφορά**, για την προμήθεια υπηρεσιών μελέτης-

εμπειρογνωμοσύνης στο πλαίσιο του 1 με τίτλο «Μελέτη απαιτήσεων πληροφορικού συστήματος» της Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"



πράξης «-Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5150049 η οποία χρηματοδοτείται από το Χρηματοδοτικό Μηχανισμό Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Χ.Μ. ΕΟΧ) περιόδου 2014-2021» μέχρι την **Τρίτη 10 Ιανουαρίου 2023 και ώρα 13.00μ.μ.**, στα γραφεία (πρωτόκολλο) του Ε.Κ.Κ.Α. (Δ/νση: Βασ. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ, Τ.Κ.: 115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα).

Συγκεκριμένα, στο **φάκελο της προσφοράς** θα περιέχονται αναλυτικά:

**A.** Σε κλειστό φάκελο τα «**Δικαιολογητικά**» και η «**Τεχνική προσφορά**»

**B.** Σε κλειστό φάκελο η «**Οικονομική προσφορά**»

### 1. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στο κλειστό φάκελο των Δικαιολογητικών θα κατατεθούν τα κάτωθι:

**α.** Αντίγραφο Μητρώου ΓΕΜΗ.

**β.** Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

**γ.** Φορολογική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.

**δ.** Ασφαλιστική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

**ε)** **Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας**

Σε περίπτωση μη έγκαιρης έκδοσης του «Ενιαίου Πιστοποιητικού» από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να καταθέσει **Υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της, ότι δε συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού του σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74 του ν. 4412/2016.** Καθώς επίσης και **Υπεύθυνη δήλωση οπου θα δηλώσει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου της αίτησης του προς το Πρωτοδικείο, για την έκδοση του ανωτέρου πιστοποιητικού και τη δέσμευση να το καταθέσει στον Φορέα έως δυο μέρες από την ημερομηνία έκδοσή του.**

**στ)** **Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 (Α' 75), όπως εκάστοτε ισχύει, ψηφιακά υπογεγραμμένη, με ημερομηνία εντός των τελευταίων 30 ημερών πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, υπογεγραμμένη στην οποία θα δηλώνει ότι: ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας εγγυάται να εκπληρώσει τις συμβατικές υποχρεώσεις του σε πλήρη συμφωνία με τις τεχνικές προδιαγραφές του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ I, της παρούσας πρόσκλησης.**

### 2. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Στο φάκελο της Τεχνικής προσφοράς θα κατατεθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αναλυτικά περιγράφονται στις επισυναπτόμενες τεχνικές προδιαγραφές **Παράρτημα I.**

### 3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Στο φάκελο της οικονομικής προσφοράς θα κατατεθεί η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα.

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

Δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές.

Η υποβαλλόμενη προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον οικονομικό φορέα για διάστημα ενενήντα (90) ημερών, από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολή προσφοράς ήτοι έως **10-04-2023**.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται ως μη κανονική.

**Η συνολική διάρκεια της σύμβασης είναι ένας μήνας από την υπογραφή της, με δικαίωμα παράτασης δέκα πέντε(15)ημερών.**

Για την υπογραφή της Σύμβασης απαιτείται κατάθεση εγγυητικής «καλής εκτέλεσης», ποσοστού 4% επί της εκτιμώμενης αξίας.

**Το φυσικό αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης περιγράφεται πλήρως στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**

**Η προμήθεια των υπηρεσιών της μελέτης-εμπειρογνωμοσύνης θα γίνει σύμφωνα με το ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ-ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ, όπως ακριβώς αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσης.**

Ο ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει και ν' ανταποκριθεί σε όλες τις απαιτήσεις, όπως αυτές αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει μετά την οριστική παραλαβή όλων των παραδοτέων(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΙ), από την αρμόδια ΕΠΠΕ και με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ζητηθεί από την αρμόδια επιτροπή που διενεργεί τον έλεγχο.

Το τιμολόγιο θα εκδοθεί «επί πιστώσει» και θα εξοφληθεί μετά την οριστική παραλαβή από την αρμόδια Ε.Π.Π.Ε.

Στο καθαρό ποσό του τιμολογίου γίνονται οι νόμιμες κρατήσεις.

**Ενδεικτικά αναφέρονται:**

1. Τιμολόγιο του αναδόχου.
2. Πρωτόκολλο παραλαβής από την αρμόδια ΕΠΠΕ.
3. Πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας από τους φορείς στους οποίους υποχρεούται ο ανάδοχος να καταβάλει εισφορές, που να βεβαιώνει ότι δεν εκκρεμεί σε βάρος του οφειλή.

Επισημαίνεται ότι τυχόν αύξηση του Φ.Π.Α. ή αύξηση ή επιβολή κρατήσεων βαρύνει τον ανάδοχο, ενώ τυχόν μείωση αυτών λειτουργεί σε όφελος της Αναθέτουσας Αρχής, μειούμενου αναλόγως του συμβατικού τιμήματος.

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πρόσκληση οι οικονομικοί φορείς μπορούν να απευθύνονται στα αναγραφόμενα τηλέφωνα ή e-mail όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 08:00 έως 14:00.

Για πληροφορίες ή διευκρινήσεις σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές οι οικονομικοί φορείς μπορούν να επικοινωνούμε με την κα Αναστασία Ακτύπη τηλ. επικ. 2132039730 ή τον κ. Σωτήρη Σιδέρη - τηλ. επικοινωνίας 2132039739.

Η Πρόεδρος

Δρ. Άρτεμις Αναγνώστου Δεδούλη

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ****ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

για την εκπόνηση Μελέτης-εμπειρογνωμοσύνης με τίτλο: «Μελέτη απαιτήσεων πληροφορικού συστήματος» της Πράξης «Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας.» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5150049 η οποία χρηματοδοτείται από το Χρηματοδοτικό Μηχανισμό Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Χ.Μ. ΕΟΧ) περιόδου 2014-2021

**1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ****1.1. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Η μελέτη θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο της Πράξης «Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας.» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5150049

Η Πράξη έχει ως αντικείμενο την ενίσχυση της ικανότητας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας του ΕΚΚΑ 1107 να διαχειρίζεται ζητήματα Ασυνόδευτων Ανηλίκων, μέσω της ενσωμάτωσης της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Παιδιών στις παρεχόμενες υπηρεσίες Παιδικής Προστασίας του ΕΚΚΑ. Η υλοποίηση της θα επιτρέψει στο ΕΚΚΑ να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στις πολύπλευρες και επείγουσες ανάγκες των Ασυνόδευτων Ανηλίκων, μέσα από την ήδη υπάρχουσα λειτουργία της Γραμμής Παιδικής Προστασίας 1107.

Ειδικότερα προβλέπεται πρόσληψη προσωπικού διερμηνέων στις μητρικές γλώσσες των Ασυνόδευτων Ανηλίκων, ψυχολόγων και κοινωνικών λειτουργών, που θα εργάζονται στην Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας του ΕΚΚΑ "1107" και θα ανταποκρίνονται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηλεδιάσκεψης ή και γραπτών μηνυμάτων στις απαιτήσεις επικοινωνίας, συμβουλευτικής και ψυχο-κοινωνικής φροντίδας των ίδιων των Ασυνόδευτων Ανηλίκων ή άλλων επαγγελματιών που εμπλέκονται στη φροντίδα και προστασία τους (Επίτροποι, επαγγελματίες υγείας & κοινωνικής φροντίδας), καθημερινά, 24/7.

Η Πράξη είναι προϋπολογισμού 744.254 ευρώ, θα έχει διάρκεια 2 έτη και προβλέπει την πρόσληψη υπαλλήλων διαφόρων ειδικοτήτων με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, προμήθεια υπηρεσιών μετάφρασης και διερμηνείας, δημιουργία Πληροφορικού συστήματος το οποίο θα υποστηρίζει πολύγλωσση ηλεκτρονική πλατφόρμα πολυμεσικής επικοινωνίας, υπηρεσίες ενίσχυσης ικανοτήτων του προσωπικού της Παιδικής Γραμμής "1107" και δράσεις δημοσιότητας.

Η αναγκαιότητα της Πράξης έγκειται κατά κύριο λόγο στην υφιστάμενη ανάγκη διαπολιτισμικής μεσολάβησης μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και τους ίδιους τους Ασυνόδευτους Ανηλίκους, οι οποίοι προέρχονται από χώρες με διαφορετικό εθνο-πολιτισμικό περιβάλλον συχνά δεν μιλούν τη γλώσσα της χώρας Υποδοχής.

Στον ορισμό του ασυνόδευτου ανηλίκου για την εφαρμογή του παρόντος νοείται ο ανήλικος που εγκαταλείπεται ασυνόδευτος μετά την είσοδό του στην Ελλάδα και ο χωρισμένος από την οικογένειά του ανήλικος σύμφωνα με το άρθρο 34 του Ν. 4375/2016 και του άρθρου 2 της Υ.Α. Δ11/οικ.26943/1073/2019 (ΦΕΚ 2474/Β/24-6-2019).

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

Ο διερμηνέας ασκεί το ρόλο διαπολιτισμικού μεσολαβητή ο οποίος καλείται να γεφυρώσει τα προαναφερθέντα εμπόδια, να λειτουργήσει ως δεσμός επικοινωνίας μεταξύ υπηρεσιών και μεταναστών και να παρέχει υποστήριξη και ενθάρρυνση στη μητρική τους γλώσσα.

Η Πράξη αναμένεται να συμβάλει στην διευκόλυνση της επικοινωνίας με τους Αsynόδευτους Αηλίκους και στην υποβοήθηση του έργου των επαγγελματιών που διαχειρίζονται περιπτώσεις παιδιών που προέρχονται από μεταναστευτικές ροές.

Η άρση των γλωσσικών εμποδίων επικοινωνίας, θα επιτρέψει στους Αsynόδευτους Αηλίκους να διατυπώσουν τους φόβους, τις ανησυχίες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στη μητρική τους γλώσσα, γεγονός που θα συντείνει στην καλύτερη διαχείριση των ιδιαίτερων αναγκών τους, στη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας και στην προαγωγή των δικαιωμάτων τους που απορρέουν από το εθνικό και διεθνές νομικό πλαίσιο προστασίας τους.

## 1.2. Στοιχεία φορέα

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) είναι Ν.Π.Δ.Δ. με έδρα την Αθήνα και λειτουργεί υπό την εποπτεία και τον έλεγχο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Συστάθηκε με το άρθρο 6 του Ν.3106/2003 (ΦΕΚ 30/τ.Α/10-02-03), με τον τίτλο Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας (Ε.Κ.Α.Κ.Β.) και μετονομάστηκε σε Ε.Κ.Κ.Α. με το άρθρο 20 του Ν.3402/2005.

Διοικείται από επταμελές Διοικητικό Συμβούλιο (Ν.3868/2010, άρθρο 15) και ο Οργανισμός του διέπεται από το Π.Δ. 22/2006 (ΦΕΚ 129/τ.Α/03-08-10), όπως τροποποιήθηκε με το ΠΔ 41/2021 (ΦΕΚ 103/τ. Α'/2021).

Το Ε.Κ.Κ.Α. παρέχει υπηρεσίες πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας (πρόληψης, ανοιχτής φροντίδας), δευτεροβάθμιας (προστατευμένης φιλοξενίας) και τριτοβάθμιας (εξειδικευμένης) κοινωνικής φροντίδας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 3 του Ν. 2646/98, ενώ ταυτόχρονα ασκεί συντονιστικό ρόλο του δικτύου Κοινωνικής Φροντίδας και Αλληλεγγύης.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, το Δίκτυο των Υπηρεσιών και των Μονάδων του Ε.Κ.Κ.Α. που υλοποιούν δράσεις Κοινωνικής Παρέμβασης και παρέχουν υπηρεσίες Κοινωνικής Φροντίδας, είναι:

- η **Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας 197** (Εθνική Γραμμή Εκτάκτου Ανάγκης)
- η **Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας 1107**
- τα αποκεντρωμένα **Κέντρα Κοινωνικής Στήριξης (Κ.Κ.Σ.)**
- οι Ξενώνες **Καταφύγια Προστατευμένης Φιλοξενίας** γυναικών και των παιδιών τους θυμάτων κακοποίησης, εμπορίας ανθρώπων, διακρίσεων κ.ά.
- οι **Κοινωνικοί Ξενώνες** Αστέγων (χωρίς οικονομικούς πόρους)
- η **Υπηρεσία Διαχείρισης Κρίσεων** (σε έκτακτα γεγονότα, φυσικές & μαζικές καταστροφές με αποστολή ειδικών ομάδων κοινωνικής παρέμβασης)
- η **Υπηρεσία Άμεσης Κοινωνικής Παρέμβασης** (επιτόπια επείγουσα παρέμβαση)

Παράλληλα, το Ε.Κ.Κ.Α. αναλαμβάνει δράσεις για την πρόληψη κοινωνικών κινδύνων και διαδικασιών κοινωνικού αποκλεισμού, καθώς και για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτων κοινωνικών αναγκών. Επίσης, συνάπτει **προγραμματικές συνεργασίες** με κρατικούς φορείς, με οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και εθελοντικούς οργανισμούς κοινωνικής φροντίδας.

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Αsynόδευτων Αηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

Οι πληθυσμιακές ομάδες στις οποίες απευθύνονται οι υπηρεσίες και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες του Ε.Κ.Κ.Α. είναι κυρίως οι ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, όπως τα παιδιά σε ανάγκη, οι άστεγοι, τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης και έκτακτης κοινωνικής ανάγκης, όπως οι κακοποιημένες γυναίκες και τα παιδιά τους και τα θύματα trafficking, αλλά και οποιοσδήποτε πολίτης βρίσκεται σε κατάσταση κρίσης την οποία αδυνατεί να διαχειριστεί, όπως για παράδειγμα τα θύματα μαζικών καταστροφών.

## 2. ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

### 2.1. Περιεχόμενο της μελέτης

Η μελέτη θα καθορίσει τις απαιτήσεις του ηλεκτρονικού συστήματος «τεχνολογικής υποδομής διαχείρισης κλήσεων και πολυμεσικής επικοινωνίας» που θα υποστηρίζει την υπηρεσία της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας 1107, ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις επικοινωνίας με τους Ασυνόδευτους Ανηλίκους, επιτρέποντας ενέργειες όπως π.χ. διαμοιρασμού των κλήσεων, μεταφοράς τους σε απομακρυσμένα σημεία, μετάπτωσης των εισερχομένων κλήσεων σε ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον, πολυμεσική επικοινωνία (γραπτών μηνυμάτων, τηλεδιάσκεψης κ.α.) σε διαφορετικές γλώσσες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες επικοινωνίας και διασύνδεσης που επιτρέπει η σύγχρονη τεχνολογία, προκειμένου να γίνει αποδοτικότερη αξιοποίηση τους κατά την ανάπτυξη της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής για την κάλυψη των ως άνω αναγκών.

Η εκπόνηση της μελέτης θα στηριχθεί στην ανάλυση των δυνατοτήτων του υπάρχοντος Πληροφορικού συστήματος υποστήριξης της λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας 1107 προκειμένου να καλύψει τις ως άνω ανάγκες, και θα τοποθετηθεί σχετικά με τη σκοπιμότητα και αναγκαιότητα ή μη επέκτασης της υπάρχουσας υποδομής ή συμπλήρωσή της με μία επιπλέον πλατφόρμα καθώς και για τη σχετική δαπάνη που θα απαιτηθεί.

Παράλληλα το περιεχόμενο της μελέτης θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- προτάσεις σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές της «τεχνολογικής υποδομής διαχείρισης κλήσεων και πολυμεσικής επικοινωνίας», ώστε να υποστηρίζει πολύγλωσση ηλεκτρονική πλατφόρμα και να έχει δυνατότητες διαλειτουργικότητας με άλλα Πληροφορικά Συστήματα εμπλεκόμενων φορέων, όπως ενδεικτικά της Ειδικής Γραμματείας Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων.
- ανάλυση απαιτήσεων του θεσμικού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και των χειριστών του συστήματος, των αρμόδιων υπηρεσιών του Ε.Κ.Κ.Α. και των εμπλεκόμενων φορέων στην προστασία Ασυνόδευτων Ανηλίκων, όπως η Ειδική Γραμματεία Προστασίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων.

### 2.2. Στόχοι/Επιδιωκόμενα αποτελέσματα:

Προσδιορισμός των απαιτήσεων της ηλεκτρονικής υποδομής που απαιτηθεί για να ενισχυθεί η δυνατότητα απόκρισης της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας «1107» του ΕΚΚΑ απέναντι στους Ασυνόδευτους Ανηλίκους.

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"

Ειδικότερα, για την υλοποίηση του υποέργου είναι αναγκαία η ανάθεση σε εξειδικευμένο στο αντικείμενο μελετητή ή μελετητικό φορέα, ο οποίος - με άξονα τις υφιστάμενες ανάγκες και τα τεχνικά χαρακτηριστικά και ιδιότητες του Πληροφοριακού συστήματος που υποστηρίζει το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΕΚΚΑ που αφορά την Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας 1107 - θα προσδιορίσει τις απαιτούμενες ιδιότητες ενός ηλεκτρονικού συστήματος που θα υποστηρίξει τις ανάγκες πολυμεσικής και πολύγλωσσης επικοινωνίας με τους Ασυνόδευτους Ανηλίκους.

Η ολοκλήρωση της μελέτης θα αποτελέσει χρήσιμο γνωμοδοτικό εργαλείο στο Τμήμα Μηχανοργάνωσης για την προετοιμασία των τεχνικών προδιαγραφών της ηλεκτρονικής υποδομής που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της Πράξης.

### 2.3. Επαγγελματικά προσόντα μελετητή

Τη μελέτη απαιτείται να αναλάβει μελετητής, ο οποίος

- α) είναι κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- β) διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών στην Ανάπτυξη και Υποστήριξη Πληροφορικών Συστημάτων και Εγκαταστάσεων Δικτύων ή/και Τηλεφωνικών Κέντρων και Συστημάτων Επικοινωνιών.

### 2.4. Χρονοδιάγραμμα – Παραδοτέα

Η μελέτη θα πρέπει να παραδοθεί εντός **ενός μήνα** από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης.

Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης μπορεί να παραταθεί ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου, το οποίο υποβάλλεται υποχρεωτικά πριν από τη λήξη του συμβατικού χρόνου, για χρονικό 15 ημερών.

Εβδομάδες Μελέτης	Περιεχόμενο	Παραδοτέα
1 <sup>η</sup> & 2 <sup>η</sup> εβδομάδα	Ανάλυση απαιτήσεων τεχνικής μελέτης - ανάπτυξη μεθοδολογικής προσέγγισης με βάση τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα	1 <sup>ο</sup> : Αρχικό Περίγραμμα-Πίνακας περιεχομένων της μελέτης
3 <sup>η</sup> εβδομάδα	Σύνταξη σχεδίου μελέτης	2 <sup>ο</sup> : Σχέδιο μελέτης
4 <sup>η</sup> εβδομάδα	Σύνταξη της τελικής μελέτης	3 <sup>ο</sup> : Τελική Μελέτη

Η υλοποίηση της μελέτης θα πραγματοποιηθεί σε στενή συνεργασία με το Τμήμα Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων του Ε.Κ.Κ.Α. και τον ΙΔΟΧ υπάλληλο πληροφορικής που έχει προσληφθεί στο πλαίσιο της Πράξης.

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"



Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Προκαθορισμένη Πράξη 4 -Βελτίωση της ικανότητας του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) στη διαχείριση ασυνόδευτων ανηλίκων μέσω της αποτελεσματικής λειτουργίας της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας» με χρηματοδότηση ύψους 745.000€ από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Το έργο έχει ως στόχο την ενσωμάτωση της εθνικής/εθνοτικής καταγωγής των Ασυνόδευτων Ανηλίκων στις υπηρεσίες της Εθνικής Γραμμής Παιδικής Προστασίας "1107"