

## **Πρόσκληση για την παροχή υπηρεσιών help desk σε ενδιαφερόμενους δικαιούχους του προγράμματος «ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ».**

Παρακαλούμε για την καλλίτερη οικονομική προσφορά σας για την παροχή υπηρεσιών help desk σε ενδιαφερόμενους δικαιούχους του προγράμματος «ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ» **για 3 μήνες**, παρέχοντας τέσσερα (4) εξειδικευμένα στελέχη και ένα επικεφαλής της ομάδας έργου με γνώση και εμπειρία του συγκεκριμένου προγράμματος για τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (9:00 – 17:00) της εν λόγω περιόδου. Οι απαιτούμενες υπηρεσίες είναι οι εξής:

Περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσίας Υποδοχής Κλήσεων με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της παροχής έγκυρης πληροφόρησης καθώς και άμεσης υποστήριξης στους καλούντες και εμπλεκόμενους επαγγελματίες όσον αφορά την ένταξή τους ή την συμμετοχή τους στο Πρόγραμμα. Πιο αναλυτικά, το helpdesk θα αφορά σε υποστήριξη:

- Για τη χρήση web εφαρμογής (από τη στιγμή που θα ενεργοποιηθεί) αιτήσεων του προγράμματος για τους τελικούς αποδέκτες:
  - ο Συνδρομή σε σχέση με την χρήση web εφαρμογής, π.χ. συμπλήρωση πεδίων, οδηγίες για τη διαδικασία συμπλήρωσης,
  - ο Προβλήματα που σχετίζονται με το πληροφοριακό σύστημα της παραπάνω web εφαρμογής, για τα οποία ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό που θα μπορεί να τα χαρακτηρίζει και να τα επιλύει
- Απαντήσεις στο κοινό για το Πρόγραμμα καθ' όλη τη διάρκεια του και τις φάσεις του για (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):
  - ο Γενικές πληροφορίες για το πρόγραμμα
  - ο Επιλεξιμότητα δαπανών του προγράμματος
  - ο Διαδικασία υποβολής και ένταξης στο πρόγραμμα
  - ο Ερωτήματα αναφορικά με τους προμηθευτές/Ενεργειακούς Επιθεωρητές και λοιπούς Εμπλεκόμενους

Τρόποι επικοινωνίας που θα υιοθετήσει ο Ανάδοχος

Η επικοινωνία περιλαμβάνει κατάθεση ερωτημάτων και των σχετικών απαντήσεων από την Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) μέσω:

- της web εφαρμογής του προγράμματος (από τη στιγμή που θα ενεργοποιηθεί),
- τηλεφώνου,
- ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Στη web εφαρμογή του προγράμματος θα καταγράφεται το σύνολο των αιτημάτων και των απαντήσεων με δυνατότητα παραγωγής σχετικών αναφορών.

### Παραδοτέα Φάσης

- Μηνιαίες Αναφορές
- Αρχεία Ερωταπαντήσεων

Οι προσφορές πρέπει να αποσταλούν στην ηλεκτρονική διεύθυνση [gd-aaaa@central.tee.gr](mailto:gd-aaaa@central.tee.gr) μέχρι 1/9/2021 11:00 πμ με συνοπτικό σημείωμα παρουσίασης της επιχείρησης και με τα βιογραφικά των στελεχών της προτεινόμενης ομάδας έργου.

Ο Προϊστάμενος Γεν. Δ/σης

Ανάπτυξης Έργων – Επιστημονικών &

Επαγγελματικών Θεμάτων ΤΕΕ

Ν. Παναγιωτόπουλος