



Τεύχος ερωτήσεων / απαντήσεων της Σύμβασης Γενικών Υπηρεσιών με τίτλο: «Παροχή Υπηρεσιών Λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ». Α/Α ΕΣΗΔΗΣ: 385199

Ερώτημα 1ο:

Στην ενότητα '2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα' (σελ.20) αναφέρετε πως ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα μπορεί να υποστηρίξει τουλάχιστον 75.000 κλήσεις μηνιαίως. Ωστόσο, στην σελ. 74, ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, αναφέρετε πως η ποσότητα των τηλεφωνικών κλήσεων εκτιμάται βάσει των στοιχείων των τελευταίων ετών, ότι θα κυμανθεί περί τις 70.000 κλήσεις ανά έτος. Παρακαλούμε ενημερώστε μας πόσες θα είναι οι κλήσεις ανά έτος ή ανά μήνα;

Απάντηση:

Στο ερώτημα σας συγκρίνετε δύο διαφορετικές ποσότητες.

Η απαίτηση στην ενότητα '2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα' (σελ.20) ο Υποψήφιος Ανάδοχος να μπορεί να υποστηρίξει τουλάχιστον 75.000 κλήσεις μηνιαίως σχετίζεται με την δυνατότητα του Αναδόχου να διαχειριστεί, εάν υπάρξει, μεγάλη αύξηση της ποσότητας των κλήσεων σε μία περίοδο π.χ. αύξηση 20.000-30.000 κλήσεων σε ένα μήνα.

Οι 70.000 κλήσεις ανά έτος (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι ΜΕΡΟΣ Β σελ. 74) είναι μία, βάσει στοιχείων προηγούμενων ετών, εκτίμηση η οποία χρησιμοποιήθηκε αποκλειστικά στα πλαίσια της εκτίμησης του αναγκαίου προϋπολογισμού και όπως αναφέρεται δεν δεσμεύει καθ' οιονδήποτε τρόπο την Α.Α. λόγω του ότι η επικοινωνία του κοινού είναι κάτι απρόβλεπτο και πολυπαραγοντικό.

Ερώτημα 2ο:

Ποια είναι η διάρκεια της αρχικής εκπαίδευσης (σε θέματα & υποστήριξη καλούντων) των 12 Χειριστών; Το ρωτάμε γιατί θα πρέπει η Αναθέτουσα Αρχή να μας ενημερώσει για αυτό.

Απάντηση:

Όπως αναφέρεται στην παρ. 2.4.1 του παραρτήματος Ι εντός ενός μηνός από την εντολή εργασιών το προσωπικό θα έχει αξιολογηθεί ως προς την επάρκεια του και θα εκκινήσει η εξυπηρέτηση των πολιτών. Βάσει αυτού ένας εύλογος χρόνος για την διάρκεια της εκπαίδευσης των χειριστών είναι οι 20-25 ημέρες.



Ερώτημα 3ο:

Σε αυτή την φάση της διαδικασίας, δεν είμαστε Ανάδοχοί του έργου, άρα πως θα σας στείλουμε συμπληρωμένο τον Πίνακα του Ανθρώπινου Δυναμικού και τα βιογραφικά σημειώματα της Ομάδας (κυρίως των Χειριστών) όταν δεν τους έχουμε προσλάβει; Συμπληρωματικά, εάν μας ζητάτε βιογραφικά σημειώματα υπαρχόντων Χειριστών μας, τους οποίους θα οφείλουμε να αναθέσουμε στην υποστήριξη του Έργου σας, με δεδομένο ότι ήδη απασχολούνται σε άλλα έργα ενδέχεται να δημιουργήσουμε πρόβλημα στον-στους υπάρχοντες Συνεργάτες μας εάν τους πάρουμε από τα έργα τους.

Ερώτηση: Δέχεστε την υποβολή δεσμευτικής δήλωσης της Εταιρίας μας, ότι εάν επιλεγεί ως Ανάδοχος του έργου, θα σας τα καταθέσει α) Πίνακα με τους Χειριστές και β) τα βιογραφικά τους σημειώματα, εντός του χρόνου αρχικής υλοποίησής; Εάν όχι, θα θέλατε να μας προτείνετε εναλλακτική;

Απάντηση:

Τα βιογραφικά αφορούν άτομα που ήδη απασχολούνται στην επιχείρηση. Σε περίπτωση που κατά την υλοποίηση της σύμβασης κάποιο από αυτά πρέπει να αντικατασταθεί, αντικαθίσταται με άτομο που διαθέτει αντίστοιχα προσόντα όπως αυτά αναφέροντα στη παρ.2.6 του παραρτήματος Ι της διακήρυξης

Ερώτημα 4ο:

Εάν το ποσό του προϋπολογισμού των 180.000 € εξαντληθεί πριν τους 24 μήνες, τότε ενεργοποιείται αυτόματα η προαίρεση; Εάν όχι, δύναται να λυθεί η συνεργασία;

Απάντηση:

Σε καμία περίπτωση δεν ενεργοποιείται αυτόματα η προαίρεση.

Σελ. 70: **Προαίρεσεις** Η αναθέτουσα αρχή (Α.Α) έως την λήξη της αρχικής σύμβασης διατηρεί μονομερώς δικαίωμα αύξησης του συμβατικού αντικειμένου ή/και χρονικής διάρκειας σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 132 του ν. 4412/16

Ερώτημα 5ο:

Στην σελίδα 27 της Διακήρυξης (ενότητα Β.6.) καλούμεθά να υποβάλουμε αποδεικτικό πιστοποίησης κατά ISO 22301/2019. Η Εταιρεία μας διατηρεί αναλυτικό πλάνο Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που επικαιροποιείται κάθε χρόνο και αν και λειτουργεί με βάση το ISO 22301, δεν διαθέτει την πιστοποίηση, επιδιώκει δε να την λάβει εντός των επομένων μηνών.

Ερώτηση: Αντί για το αποδεικτικό της πιστοποίησης, μπορούμε να υποβάλουμε δήλωση-δέσμευση (νομίμως υπογεγραμμένη) με βάση την οποία θα σας αποσταλεί το αποδεικτικό της πιστοποίησης όταν το λάβουμε;

Απάντηση:

Στην Παράγραφο 2.2.7 της διακήρυξης αναφέρεται:

«Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να



Κτηματολόγιο

αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.»

Ερώτημα 6ο:

[Παράρτημα Ι, ΜΕΡΟΣ Α, Άρθρο 2.2 Διασύνδεση με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας (CHUB) «Ο Ανάδοχος απαιτείται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε η διασύνδεση (ολική ή τμηματική) να υλοποιηθεί εντός 20 ημερών από την σχετική έγγραφη εντολή μη συμπεριλαμβανομένου στον ανωτέρω χρόνο του χρόνου που πιθανόν απαιτηθεί για εργασίες τρίτων (του Φορέα, του Αναδόχου του CHUB κ.λπ.) Οι χρόνος και οι τεχνικές λεπτομέρειες της ανωτέρω αναφερόμενης διασύνδεσης των δύο υπηρεσιών θα καθοριστούν από τον Φορέα, η δε υλοποίηση της περιλαμβάνεται στην συμβατική αμοιβή.», σελίδα 62.]

Παρακαλούμε όπως μας διευκρινιστούν με σαφήνεια:

- 1) τι εννοείτε με τους όρους «ολική ή τμηματική διασύνδεση»,
- 2) ποιες είναι οι τεχνικές λεπτομέρειες της διασύνδεσης, οι οποίες πρέπει να υλοποιηθούν σε 20 ημέρες από τη σχετική έγγραφη εντολή σας; Συγκεκριμένα ποια μέρη της διασύνδεσης υλοποιούνται από την Αναθέτουσα Αρχή ή τον Ανάδοχο του CHUB και ποια μέρη αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του Αναδόχου του Call Center.

Απάντηση:

1. Το τμηματική αφορά την με πρωτοβουλία της Α/Α μη εγκατάσταση του συνόλου των εφαρμογών του CHUB ή την μη εγκατάσταση του συνόλου των θέσεων εργασίας.
2. Η αναφορά είναι γενική λόγω του ότι θα υλοποιηθεί για πρώτη φορά. Σε γενικές γραμμές η σύνδεση μέχρι τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου η εγκατάσταση του λογισμικού και οι τηλεφωνικές συσκευές αφορούν την Α/Α και τον ανάδοχο του CHUB. Ότι απαιτηθεί (ρυθμίσεις, λογισμικό, εξοπλισμός) για την λειτουργία του συστήματος είναι ευθύνη του Αναδόχου του κέντρου εξυπηρέτησης.

Ερώτημα 7ο:

[Παράρτημα Ι, ΜΕΡΟΣ Α, Άρθρο 2.2 Διασύνδεση με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας (CHUB), «Σε 1ο επίπεδο, οι χειριστές μπορούν να καταχωρίζουν μέσω του CHUB τηλεφωνικά αιτήματα πολιτών (λαμβάνοντας μοναδικό αριθμό web ticket), που δεν ικανοποιήθηκαν άμεσα, για την περαιτέρω επεξεργασία αυτών από 2ο επίπεδο εξυπηρέτησης (άλλη ΑΟ του CHUB). Οι χειριστές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης έχουν πρόσβαση στο σύνολο των τηλεφωνικών αιτημάτων, που έχουν καταχωρισθεί, καθώς και σε πληροφορίες, που περιλαμβάνονται στη γνωσιακή βάση του συστήματος CHUB (συχνές ερωτήσεις και πρότυπες απαντήσεις).», σελίδα 63, Άρθρο 2.4.2 Εξυπηρέτηση Τηλεφωνικών Κλήσεων, «Κάθε τύπου επικοινωνία θα λαμβάνει κωδικό αιτήματος (ticketing) και θα παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωσή της από τον Υπεύθυνο Έργου.», σελίδα 69, « Σε περίπτωση αδυναμίας άμεσης απάντησης ή αναγκαιότητας συμπληρωματικών πληροφοριών, ο χειριστής του αιτήματος καλεί (εξερχόμενη κλήση) τον ενδιαφερόμενο για επιπρόσθετες πληροφορίες ή/και διευκρινίσεις.», σελίδα 70]

Παρακαλούμε όπως όπως μας διευκρινιστούν τα ακόλουθα:

- 1) ποιος είναι ο εκτιμώμενος μηνιαίος όγκος ticketing και εξερχόμενων κλήσεων;



- 2) ποια είναι η αναλογία εισερχομένων κλήσεων → ticket → εξερχόμενων κλήσεων;
3) προβλέπεται τιμολόγηση των εξερχόμενων κλήσεων και ορισμός KPIs ή SLA για την εξυπηρέτησή τους;

Απάντηση:

Εφόσον το προσωπικό του Αναδόχου του τηλεφωνικού κέντρου είναι επαρκώς εκπαιδευμένο και αυξανόμενης της εμπειρίας του οι ανωτέρω προβλεπόμενες ενέργειες αφορούν αμελητέα ποσοστά του συνόλου των τηλεφωνικών κλήσεων.
Δεν προβλέπεται η τιμολόγηση τους.

Ερώτημα 8ο:

[Σύμφωνα με το Άρθρο 2.2.6: Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα «Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

α) Να απασχολούν έμπειρο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, όπως αυτό περιγράφεται στο Παράρτημα Ι παράγραφο 2.7, (χειριστές τηλεφωνικού κέντρου, επιστημονικών και τεχνικών στελεχών) τουλάχιστον 100 Ατόμων.», σελίδα 20 και το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, ΜΕΡΟΣ Α, Άρθρο 2.4.1. Χειριστές Εξυπηρέτησης «Συνιστά κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης πολιτών/χρηστών, οι Χειριστές να διαθέτουν επαρκή εμπειρία στην εξυπηρέτηση κοινού, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.7, ...», σελίδα 68]
Ωστόσο στην διακήρυξη δεν αποτυπώνεται η παράγραφος 2.7.

Απάντηση:

Από παραδρομή το 2.7 αντί του ορθού 2.6. Το ορθό είναι Παράρτημα Ι παράγραφος 2.6/Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

Ερώτημα 9ο:

[Σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

«Η τιμολόγηση της υπηρεσίας, θα γίνεται ως εξής:

Ανά λεπτό επικοινωνίας (μέγιστη αποδεκτή τιμή τα 0,60€) με μέγιστο αποδεκτό μέσο χρόνο επικοινωνίας ανά μήνα τα 3,5 (3' & 30'') λεπτά....». σελίδα 74]

Παρακαλούμε όπως μας διευκρινιστεί κατά πόσο η τιμή αυτή περιλαμβάνει ή όχι ΦΠΑ. Δηλαδή η μέγιστη αποδεκτή τιμή που έχετε θέσει ως 0,60€ είναι με ή χωρίς ΦΠΑ

Απάντηση:

Η μέγιστη αποδεκτή τιμή (0,60€) δεν περιλαμβάνει τον ΦΠΑ.

Ερώτημα 10ο:

[Σύμφωνα με α) το Άρθρο 2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά



«2. Αναλυτική Τεχνική Περιγραφή, για την υλοποίηση του έργου ανά στάδιο και ζητούμενη υπηρεσία όπου θα περιγράφονται απαραίτητως οι εξής μεθοδολογίες / διαδικασίες:

- Τρόπος επιλογής και αξιολόγησης των χειριστών , καθώς και το πρόγραμμα και η διάρκεια της εκπαίδευσής τους.», σελίδα 34,

β) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Άρθρο 2.4.1. Χειριστές Εξυπηρέτησης

«Επίσης, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει Οδηγό για Χειριστές, ο οποίος θα αποτελεί ένα σημαντικό χρηστικό εργαλείο για τη διασφάλιση παροχής ομοιογενών και ποιοτικών υπηρεσιών. Με ευθύνη του Αναδόχου και υπό την έγκριση της Α.Α. ο Οδηγός θα επικαιροποιείται και θα συμπληρώνει το υλικό που θα διαθέτει ο κάθε Χειριστής για τη βέλτιστη εκπλήρωση των καθηκόντων του....

Οι χειριστές θα επιβλέπονται/υποστηρίζονται από τους αρμοδίους της ομάδας έργου (περιγράφεται παρακάτω), θα εκπαιδεύονται, σε συνεργασία με τον Φορέα από τους υπευθύνους εκπαίδευσης, όταν προκύπτουν νέα αντικείμενα, διαφοροποιήσεις των υφισταμένων λειτουργιών του Φορέα ή όταν διαπιστώνεται ότι απαιτείται η ενίσχυση των γνώσεων τους σε κάποιο αντικείμενο.

Εντός του μηνός από την πρώτη εντολή εργασιών, το προσωπικό θα αξιολογηθεί ως προς την επάρκεια του από τον Φορέα.», σελίδα 69,

γ) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ, ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1 ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ «3.3 Εκπαίδευση Χειριστών. Περιγράφεται ο τρόπος επιλογής και αξιολόγησης των χειριστών , καθώς και το πρόγραμμα και η διάρκεια της εκπαίδευσής τους.», σελίδα 79]

Παρακαλούμε όπως μας διευκρινιστεί εάν θα υπάρξει αρχική εκπαίδευση του Υπεύθυνου Εκπαίδευσης (train the trainer) και ποιο θα είναι το πρόγραμμα και η διάρκεια της εκπαίδευσης. Επίσης, δεδομένου ότι το προσωπικό θα αξιολογηθεί ως προς την επάρκεια του και ο «Οδηγός για Χειριστές» αποτελεί χρηστικό εργαλείο, θα θέλαμε να μας δοθεί το χρονοδιάγραμμα της εκπόνησης του σε σχέση με την εκπαίδευση των χειριστών.

Απάντηση:

Οι λεπτομέρειες της εκπαίδευσης καθορίζονται με συνεργασία των δύο πλευρών ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα.

Συνήθως προηγείται εντατική εκπαίδευση του Υπεύθυνου Εκπαίδευσης (train the trainer) και έπεται συμμετοχή στην εκπαίδευση των χειριστών.

Όπως αναφέρεται στην παρ. 2.4.1 του παραρτήματος Ι εντός ενός μηνός από την εντολή εργασιών το προσωπικό θα έχει αξιολογηθεί ως προς την επάρκεια του και θα εκκινήσει η εξυπηρέτηση των πολιτών. Βάσει αυτού ένας εύλογος χρόνος για την διάρκεια της εκπαίδευσης των χειριστών είναι οι 20-25 ημέρες.

Ερώτημα 11ο:

[Σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, ΜΕΡΟΣ Α, Άρθρο 2.6 Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

«Τουλάχιστον 12 χειριστές , με εμπειρία τουλάχιστον 1 έτους σε συναφή έργα εκ των οποίων κατά τις εργάσιμες ημέρες τουλάχιστον 4 χειριστές κατά τις ώρες 08:00 με 15:00 και τρεις τουλάχιστον χειριστές τις υπόλοιπες ώρες.». σελίδα 73]

Παρακαλούμε όπως μας διευκρινιστεί εάν οι ανωτέρω χειριστές απαιτείται να βρίσκονται αποκλειστικά (dedicated) στο έργο κατά τα συγκεκριμένα χρονικά



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης



διαστήματα ή αρκεί να είναι διαθέσιμοι για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης κλήσεων εντός των προβλεπόμενων ωρών, σε περίπτωση αυξημένης κίνησης;

Απάντηση:

Δεν απαιτούνται dedicated χειριστές. Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος απαιτείται να διαθέτει το απαιτούμενο προσωπικό για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και την τήρηση των συμβατικών απαιτήσεων.

Ερώτημα 12ο:

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – ΕΕΕΣ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)

Οικονομικοί Φορείς καλούνται να χρησιμοποιήσουν το αρχείο του ΕΕΕΣ σε μορφή .xml το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στο PORTAL του WWW.PROMITHEUS.GOV.GR καθώς και στον χώρο «ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ & ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ» του συστημικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ με Α.Α. 385199

Προκειμένου να συμπληρώσουν οι Οικονομικοί Φορείς το εν λόγω έγγραφο καλούνται να εισέλθουν στην πλατφόρμα Promitheus ESPDint, που βρίσκεται στο άνω PORTAL. Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να βρουν το ΕΕΕΣ και σε μορφή pdf στους ως άνω αναφερόμενους τόπους ανάρτησης.

Το εν λόγω έγγραφο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας Διακήρυξης., σελ. 76]
Παρακαλούμε όπως αναρτηθεί σε μορφή xml & pdf στο PORTAL του WWW.PROMITHEUS.GOV.GR καθώς και στον χώρο «ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ & ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ» του συστημικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ με Α.Α. 385199

Απάντηση:

Έχει αναρτηθεί

Γενική Διευθύντρια

Ολυμπία Μαρκέλλου