



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ

Μονάδα Γ΄

Οργάνωσης και Διοικητικής Υποστήριξης,  
τεχνικής βοήθειας, πληροφόρησης και δημοσιότητας

Πληροφορίες: Α. Παπαγεωργίου, Β. Μαυραγάνη

Τηλ.: 210 5271185, 2105271144

Email: [a.papageorgiou@mou.gr](mailto:a.papageorgiou@mou.gr); [vmavragani@mou.gr](mailto:vmavragani@mou.gr)

**ΘΕΜΑ: Παροχή διευκρινίσεων για τον δημόσιο ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό με Α/Α ΕΣΗΔΗΣ 456006, για την επιλογή αναδόχου του Υποέργου 1 της πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555».**

Σε συνέχεια των αιτημάτων διευκρινίσεων που υποβλήθηκαν από ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς, στο πλαίσιο του ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου του Υποέργου 1 με τίτλο **«Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555»**, της πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555» με Κωδικό ΟΠΣ 6050544 ενταγμένη στο Πρόγραμμα «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή, παρέχονται, σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.3 «Παροχή διευκρινίσεων» της διακήρυξης, οι σχετικές διευκρινίσεις.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διακήρυξη, οι γραπτές διευκρινίσεις της Αναθέτουσας Αρχής:

1. Κοινοποιούνται στους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ
2. Αναρτώνται στη διαδικτυακή πύλη του ΕΣΗΔΗΣ



3. Αποτελούν πλέον αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης

Στο Παράρτημα Ι που ακολουθεί, αποτυπώνεται το σύνολο των απαντήσεων της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής ασφάλισης, αναφορικά με τα ερωτήματα που υποβλήθηκαν στο ΕΣΗΔΗΣ από ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς ως 4-08-2026.

**Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

**ΝΙΚΗ ΚΕΡΑΜΕΩΣ**

## **Παράρτημα Ι**



Αναλυτικά σημειώνουμε:

#### Ερώτημα 1<sup>ο</sup>

Στις σελίδες 193-194 υπάρχει ανάλυση του κόστους σε πίνακα. Στον πίνακα αυτό, μετρήσαμε τους Ανθρωπομήνες (A/M) και δεν μπορούμε να τους συσχετίσουμε με την ανάγκη υποστήριξης του έργου από τους 120 εργαζόμενους που αναφέρονται στην σελίδα 120 της πρόσκλησης.

Παρακαλούμε, ενημερώστε μας πόσοι θα είναι οι υπάλληλοι:

& #8226; τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στο έργο από τις εγκαταστάσεις του αναδόχου

& #8226; επιτόπιας εξυπηρέτησης

& #8226; υποστήριξης της Δομής (Back Office)

& #8226; που θα υποστηρίζουν άλλο κομμάτι της εξυπηρέτησης.

#### Ερώτημα 2<sup>ο</sup>

Στην §3.1.1.1, σελ. 120 της διακήρυξης, προβλέπεται η διάθεση τουλάχιστον εκατόν είκοσι (120) εργαζομένων, ενώ στην §3.2.11, σελ. 168, απαιτείται δυνατότητα εξυπηρέτησης έως τριακοσίων (300) ταυτόχρονων εισερχόμενων κλήσεων με κατ' ελάχιστον τριακόσιους (300) εκπροσώπους εξυπηρέτησης. Αντίστοιχα, στον Πίνακα Συμμόρφωσης του Παραρτήματος XI, απαίτηση 16, σελ. 216, προβλέπεται ως υποχρεωτική η διάθεση ομάδας τουλάχιστον τριακοσίων (300) στελεχών για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Για την ορθή διαμόρφωση της τεχνικής και οικονομικής προσφοράς, παρακαλούμε να διευκρινιστεί: α) εάν ο ελάχιστος δεσμευτικός αριθμός στελεχών είναι τριακόσια (300) συνολικά, στα οποία περιλαμβάνονται τα εκατόν είκοσι (120) στελέχη της Δράσης 1.1, ή εάν οι δύο απαιτήσεις αφορούν διαφορετικές ομάδες προσωπικού και εφαρμόζονται σωρευτικά.

β) εάν τα τριακόσια (300) στελέχη πρέπει να διατίθενται από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας και καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης ή εάν ο αριθμός των ενεργών στελεχών μπορεί να προσαρμόζεται ανάλογα με την εισερχόμενη κίνηση, τις βάρδιες και τους συμβατικούς δείκτες εξυπηρέτησης.

γ) εάν στον αριθμό αυτό συνυπολογίζονται οι dedicated εκπρόσωποι της Δράσης 1.2 και το λοιπό προσωπικό τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, καθώς και πώς πρέπει να αποτυπωθεί και να τεκμηριωθεί η σχετική στελέχωση στην τεχνική προσφορά.



**Απάντηση στα ερωτήματα 1 και 2**

Σας ενημερώνουμε ότι η αναφορά που γίνεται στη σελ. 120 της πρόσκλησης, ήτοι «Για την τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση θα πρέπει να υπάρχει ευελιξία, επάρκεια και δυναμική εκ μέρους του Αναδόχου ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα εκπροσώπων της Δομής Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Κοινού (Front Office). Για να εξασφαλίζονται τα ανωτέρω, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τουλάχιστον 120 εργαζομένων για την υλοποίηση του Έργου», έχει γίνει εκ παραδρομής και ως εκ τούτου παρακαλούμε όπως την αγνοήσετε όπου αναφέρεται.

Διευκρινίζεται ότι **για τους εργαζομένους στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης**, όπως προκύπτει από τα ακόλουθα σημεία της διακήρυξης, ήτοι :

α) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, παρ. 3.2.11 – Λοιπές απαιτήσεις και προδιαγραφές: «*Η εκτέλεση των υπηρεσιών θα γίνει με υποδομές, τις οποίες θα διαθέσει ο Ανάδοχος και θα δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης έως και 300 εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα (κατ' ελάχιστον 300 εκπρόσωποι εξυπηρέτησης)...*»

β) ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ – Πίνακας συμμόρφωσης και Πίνακας απαιτούμενης Υποδομής, Α. Πίνακας συμμόρφωσης, Προδιαγραφή Α/Α 16: «*Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει κατά την εκτέλεση της σύμβασης να διαθέτει ομάδα λειτουργίας δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού, αποτελούμενη κατ' ελάχιστον από 300 στελέχη, τα οποία θα απασχολούνται στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. ...*»

**ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ομάδα τουλάχιστον τριακοσίων (300) στελεχών.** και δεν υπάρχει επιπλέον απαίτηση για 120 στελέχη.

Στον αριθμό αυτό περιλαμβάνονται αποκλειστικά τα στελέχη της Δράσης 1.1. (που αφορά στην **παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης**).

Διευκρινίζουμε επιπλέον ότι ο ελάχιστος αριθμός στελεχών α) στην επιτόπια εξυπηρέτηση ανέρχεται σε 10 άτομα και β) στην υποστήριξη της Δομής (Back Office) ανέρχεται σε 27 άτομα. Για τα υπόλοιπα κομμάτια της εξυπηρέτησης δεν υπάρχει συγκεκριμένος αριθμός ατόμων και δύναται να καλύπτονται από τα 300 άτομα του front office.

Επιπλέον δεν υπάρχει απαίτηση σχετικής τεκμηρίωσης στην τεχνική προσφορά. Η απαίτηση για τη δυνατότητα εξυπηρέτησης έως και 300 εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα (κατ' ελάχιστον 300 εκπρόσωποι εξυπηρέτησης) αφορά στην εκτέλεση της σύμβασης. Κατά την υποβολή της προσφοράς απαιτείται η δέσμευση του Αναδόχου (μέσω της τεχνικής προσφοράς/πίνακα συμμόρφωσης ή με την υποβολή υπεύθυνης δήλωσης του Ν. 1599/1986) ότι κατά την εκτέλεση της σύμβασης θα καλύπτεται η σχετική απαίτηση.

**Ερώτημα 3ο**

**Στον Πίνακα Συμμόρφωσης του Παραρτήματος XI, απαίτηση 16, σελ. 216 της διακήρυξης τίθενται συγκεκριμένες ελάχιστες απαιτήσεις ως προς τα προσόντα, τις γνώσεις και την επαγγελματική εμπειρία των τριακοσίων (300) στελεχών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Αντίστοιχες απαιτήσεις δεν περιλαμβάνονται στην §2.2.6.2 της διακήρυξης, η οποία καθορίζει τη σύνθεση και τα προσόντα της Ομάδας Έργου.**

**Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν τα προσόντα που αναφέρονται στην απαίτηση 16 αποτελούν υποχρεωτικές ελάχιστες προϋποθέσεις για το σύνολο των τριακοσίων (300) στελεχών και σε ποιο στάδιο πρέπει να πληρούνται και να αποδεικνύονται. Παρακαλούμε, επίσης, να προσδιοριστούν τα δικαιολογητικά με τα οποία θα τεκμηριώνεται η πλήρωσή τους και να διευκρινιστεί εάν απαιτείται η υποβολή τους με την τεχνική προσφορά ή κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης.**

**Απάντηση**

Σύμφωνα με την προδιαγραφή Α/Α 16 του Πίνακα Συμμόρφωσης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – Πίνακας συμμόρφωσης και Πίνακας απαιτούμενης Υποδομής): «Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει κατά την εκτέλεση της σύμβασης να διαθέτει ομάδα λειτουργίας δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού, αποτελούμενη κατ' ελάχιστον από 300 στελέχη, τα οποία θα απασχολούνται στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Τα στελέχη αυτά πρέπει να διαθέτουν κατ' ελάχιστον απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, άπταιστη γνώση της ελληνικής γλώσσας (Πιστοποιητικό Ελληνομάθειας επιπέδου Γ2 ή Απολυτήριο ελληνόγλωσσου σχολείου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης), Βασική γνώση της Αγγλικής γλώσσας επιπέδου Β1, πιστοποιημένες γνώσεις χειρισμού Η/Υ ECDL ή αντίστοιχου, σε εφαρμογές γραφείου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πλοήγηση στο διαδίκτυο, καθώς και χρήσης συστημάτων εξυπηρέτησης, διαχείρισης αιτημάτων, ticketing ή CRM ή αντίστοιχων εργαλείων υποστήριξης χρηστών και επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον ενός (1) έτους σε έργα εξυπηρέτησης κοινού ή πελατών.»

Η ανωτέρω απαίτηση αφορά σε υποχρέωση που πρέπει να τηρεί ο Ανάδοχος κατά την υπογραφή και έναρξη υλοποίησης της σύμβασης και δεν συνδέεται με τη σύνθεση και τα προσόντα της Ομάδας Έργου της παρ. 2.2.6.2 της διακήρυξης όπου εξετάζεται η τεχνική και επαγγελματική ικανότητα των υποψήφιων Αναδόχων.

Ο έλεγχος συνδρομής της εν λόγω απαίτησης δεν εμπίπτει στη διαδικασία ανάθεσης και η κάλυψή της ελέγχεται από τα αρμόδια όργανα της Αναθέτουσας Αρχής στο στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης.

Κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να περιλαμβάνονται δικαιολογητικά για την κάλυψη της ανωτέρω απαίτησης πλην της δέσμευσης του Αναδόχου (μέσω της τεχνικής προσφοράς ή με την υποβολή υπεύθυνης δήλωσης του Ν. 1599/1986) ότι κατά την εκτέλεση της σύμβασης θα καλύπτεται η σχετική απαίτηση.

Στο στάδιο της εκτέλεσης της σύμβασης τα αρμόδια όργανα της Αναθέτουσας Αρχής μπορούν να ελέγξουν οποιοδήποτε έγγραφο κρίνουν σκόπιμο για την απόδειξη κάλυψης της εν λόγω απαίτησης.

#### Ερώτημα 4ο

**Στις σελίδες 193-194, στα πεδία με A/A 1.1, αναφέρονται υπηρεσίες που έχουν κόστος μονάδας τα λεπτά εξυπηρέτησης ομιλίας. Οι εν λόγω υπηρεσίες, θα υποστηρίζονται από διαφορετικούς εκπροσώπους από ότι οι υπηρεσίες που έχουν κόστος μονάδας Ανθρωπομήνες; (δηλαδή ως εμφανίζονται στα A/A 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 και 1.7)**

#### Απάντηση

Σχετικά με το ανωτέρω ερώτημα, σας ενημερώνουμε ότι οι υπηρεσίες που έχουν κόστος μονάδας τα λεπτά εξυπηρέτησης ομιλίας αφορούν διαφορετικούς εργαζομένους από εκείνους που αναφέρονται στο πίνακα εκτιμώμενου κόστους της διακήρυξης και έχουν κόστος μονάδας σε Ανθρωπομήνες.

Η Δράση 1.1 υπολογίζεται αποκλειστικά βάσει των πραγματικά παρασχεθέντων λεπτών εξυπηρέτησης ή ομιλίας και περιλαμβάνει το σύνολο των πόρων που απαιτούνται για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των 300 στελεχών που αναφέρθηκαν ανωτέρω. Αντίστοιχα, οι ανθρωπομήνες των λοιπών δράσεων αφορούν ανθρωποχρόνο (ΑΜ) που διατίθεται για την εκτέλεση του ειδικότερου αντικειμένου καθεμίας από αυτές.

Δεν επιτρέπεται η παράλληλη προσμέτρηση ή τιμολόγηση της ίδιας κλήσης, της ίδιας υπηρεσίας ή του ίδιου ανθρωποχρόνου σε περισσότερες από μία δράσεις. Ειδικά για τη Δράση 1.2 Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι, επισημαίνεται ότι, όπως ήδη ορίζεται στην §3.1.2 της διακήρυξης, οι κλήσεις που εξυπηρετούνται από τους dedicated εκπροσώπους (δράση 1.2) δεν προσμετρώνται στις κλήσεις της Δράσης 1.1.

#### Ερώτημα 5ο

**Στη σελ. 103 της διακήρυξης ορίζεται ότι: «Η Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας αφορά στο σύνολο του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης (Πολυκαναλικό Σύστημα 1555) και παρέχεται δωρεάν για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών από την ημερομηνία Οριστικής Παραλαβής του Έργου. Κατά την Περίοδο Καλής Λειτουργίας ο Ανάδοχος φέρει πλήρη ευθύνη για:**

- την αδιάλειπτη λειτουργία του 1555 σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης (φωνή, ψηφιακά, AI, βίντεο, back office),
- την τεχνική συντήρηση και υποστήριξη του συνόλου των υποσυστημάτων ΠΕ2 (ticketing, portal, Ψηφιακός Βοηθός, MDM, γνωσιακή βάση, Helpdesk),

- την τήρηση των συμφωνημένων Επιπέδων Υπηρεσιών (SLA) και Δεικτών Απόδοσης (KPIs), όπως ορίζονται στο παρόν,
- την ασφάλεια δεδομένων, τη συμμόρφωση με τον GDPR και την ακεραιότητα των υποδομών G-Cloud/Azure.»

Παρακαλούμε να επιβεβαιωθεί ότι οι απαιτήσεις των ενότητων 6.7.4, 6.7.5 και 6.7.6 σχετικά με τα Επίπεδα Υπηρεσιών (SLAs) και τους Δείκτες Απόδοσης (KPIs), καθώς και τα συναφή παραδοτέα της ενότητας 6.7.7, έχουν ενταχθεί εκ παραδρομής στις απαιτήσεις της διετούς Περιόδου Δωρεάν Καλής Λειτουργίας και αφορούν αποκλειστικά την περίοδο υλοποίησης της κύριας σύμβασης, έως την οριστική παραλαβή του έργου. Οι εν λόγω απαιτήσεις αφορούν υπηρεσίες που παρέχονται από τον Ανάδοχο κατά την περίοδο υλοποίησης και όχι στοιχεία ή υποσυστήματα που παραδίδονται στην Αναθέτουσα Αρχή και εξακολουθούν να υποστηρίζονται μετά την οριστική παραλαβή του έργου.

### Απάντηση

Η διετής Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας αρχίζει από την Οριστική Παραλαβή του Έργου και αφορά την τεχνική συντήρηση, υποστήριξη και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του παραδοθέντος φυσικού αντικείμενου, σύμφωνα με τις ενότητες 6.7.1 έως 6.7.9 της Διακήρυξης.

Η Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας δεν αποτελεί αυτοτελή παράταση της περιόδου παροχής των επιχειρησιακών υπηρεσιών του ΠΕ1 ούτε συνεπάγεται υποχρέωση του Αναδόχου να συνεχίσει, κατά τη διετία, την πλήρη στελέχωση και λειτουργία των ομάδων τηλεφωνικής, επιτόπιας ή back office εξυπηρέτησης, πέραν όσων προβλέπονται ρητά στη σύμβαση.

Η αναφορά της ενότητας 6.7.1 στην αδιάλειπτη λειτουργία του 1555 σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αφορά την τεχνική διαθεσιμότητα και την καλή λειτουργία των παραδοθέντων συστημάτων, εφαρμογών, υποδομών και καναλιών. Δεν θεμελιώνει αυτοτελή υποχρέωση συνέχισης της επιχειρησιακής στελέχωσης των υπηρεσιών του ΠΕ1.

Αντίστοιχα, η ενότητα 6.7.3.γ αφορά την τεχνική υποστήριξη του μηχανισμού ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου, τη διατήρηση σε λειτουργία των εργαλείων monitoring, reporting και εξαγωγής στοιχείων, την παροχή των αναγκαίων προσβάσεων και την υποβολή των προβλεπόμενων αναφορών. Δεν συνεπάγεται τη συνέχιση της πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας των ομάδων εξυπηρέτησης.

Τα επίπεδα εξυπηρέτησης της ενότητας 6.7.4 εξακολουθούν να εφαρμόζονται κατά τη διετή περίοδο ως προς τα τεχνικά περιστατικά των υποσυστημάτων που ο Ανάδοχος υποχρεούται να συντηρεί και να υποστηρίζει.

Ο δείκτης χρόνου απόκρισης των εφαρμογών εξακολουθεί επίσης να εφαρμόζεται κατά την Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας. Ο δείκτης αποτελεσματικότητας των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης παρακολουθείται κατά το μέρος που



οι αντίστοιχες λειτουργίες παραμένουν σε παραγωγική χρήση και υφίστανται τα αναγκαία επιχειρησιακά δεδομένα για τη μέτρησή του. Η παρακολούθηση αυτή δεν συνεπάγεται υποχρέωση του Αναδόχου να συνεχίσει τη στελέχωση των ομάδων εξυπηρέτησης του ΠΕ1.

Οι δείκτες και οι ρήτρες που συνδέονται αποκλειστικά με την πραγματική παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του ΠΕ1, όπως οι δείκτες Service Level (SL), Abandoned Rate (AR), η αξιολόγηση εκπροσώπων, η ολοκλήρωση ερωτηματολογίων CSAT και η ολοκλήρωση αιτημάτων Back Office, εφαρμόζονται μόνο για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο παρέχονται οι αντίστοιχες επιχειρησιακές υπηρεσίες. Δεν εφαρμόζονται αυτοτελώς κατά τη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας, εφόσον δεν συνεχίζεται η αντίστοιχη υπηρεσία εξυπηρέτησης.

Κατά συνέπεια, οι σχετικές αναφορές των ενότητων 6.7.5, 6.7.7 και 6.7.8 νοούνται και εφαρμόζονται μόνο κατά το μέρος που υφίσταται ενεργή επιχειρησιακή λειτουργία και παράγονται τα αναγκαία δεδομένα για τη μέτρηση των αντίστοιχων δεικτών.

#### Ερώτημα 6ο

**Στην σελίδα 123 της διακήρυξης, στην ενότητα 3.1.4 “Υποστήριξη της Δομής Back Office (ΠΕ 1, ΔΡΑΣΗ 1.4)”, ορίζεται ότι: «Οι ημέρες λειτουργίας της ομάδας τόσο του Front Office όσο και του Back Office του Αναδόχου είναι 7 ημέρες την εβδομάδα από Δευτέρα έως και Κυριακή (εκτός επίσημων αργιών), 24 ώρες το εικοσιτετράωρο».**

**Στην ίδια ενότητα προβλέπεται ότι τα στελέχη του Back Office πρέπει “να έχουν άμεση επικοινωνία και ενεργή συνεργασία με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες και τους φορείς του Υπουργείου”, προκειμένου να διαχειρίζονται τα σχετικά αιτήματα και να παρέχουν αξιόπιστες απαντήσεις.**

**Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν η ομάδα back office του Αναδόχου απαιτείται να λειτουργεί με ενεργή στελέχωση επί εικοσιτετράωρου βάσεως, επτά ημέρες την εβδομάδα, εκτός των επίσημων αργιών ή εάν το ωράριο λειτουργίας της πρέπει να συμπίπτει με τις ημέρες και ώρες λειτουργίας των αρμόδιων υπηρεσιών και φορέων του Υπουργείου.**

**Εφόσον απαιτείται ενεργή στελέχωση του back office επί εικοσιτετράωρου βάσεως, παρακαλούμε να προσδιοριστούν οι υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται κατά τις ημέρες και ώρες κατά τις οποίες οι αρμόδιες υπηρεσίες και οι φορείς του Υπουργείου δεν λειτουργούν και, συνεπώς, δεν είναι δυνατή η προβλεπόμενη άμεση επικοινωνία και ενεργή συνεργασία μαζί τους.**

**Απάντηση**



Επιβεβαιώνεται ότι οι ημέρες και τα ωράρια λειτουργίας του back office θα συμπίπτουν με τις ημέρες και τα ωράρια λειτουργίας των Φορέων και υπηρεσιών που υποστηρίζονται από αυτό.

#### Ερώτημα 7ο

*Στην ενότητα XVII “Άδειες Λογισμικού”, σελ. 159 της διακήρυξης, προβλέπεται ότι οι 4.000 συνδρομητικές άδειες χρήσης SaaS έχουν διάρκεια τριάντα (30) μηνών, διατίθενται για το διάστημα υλοποίησης του Έργου και πρέπει να καλύπτουν και τυχόν παράτασή του. Περαιτέρω, ορίζεται ότι ο Ανάδοχος υποχρεούται να καλύπτει, χωρίς πρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή, τις άδειες των εκπροσώπων εξυπηρέτησης πρώτου επιπέδου.*

*Παράλληλα, στην §6.7.1, σελ. 103, προβλέπεται διετής Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας μετά την οριστική παραλαβή του Έργου, κατά την οποία ο Ανάδοχος φέρει ευθύνη για την αδιάλειπτη λειτουργία όλων των καναλιών εξυπηρέτησης και την τεχνική συντήρηση και υποστήριξη του συνόλου των υποσυστημάτων του ΠΕ2.*

*Παρακαλούμε να επιβεβαιωθεί ότι οι 4.000 συνδρομητικές άδειες SaaS, οι άδειες των εκπροσώπων πρώτου επιπέδου και κάθε άλλη επαναλαμβανόμενη άδεια ή συνδρομή που συνδέεται με υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από τον Ανάδοχο και καταναλώνονται από την Αναθέτουσα Αρχή κατά το διάστημα υλοποίησης του Έργου, όπως αντίστοιχα οι υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, απαιτείται να καλύπτονται από τον Ανάδοχο μόνο κατά τη διάρκεια υλοποίησης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης τυχόν παράτασής της, και δεν περιλαμβάνονται στη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας. Κατά συνέπεια, μετά την ολοκλήρωση του συμβατικού χρόνου υλοποίησης, ο Ανάδοχος δεν υποχρεούται να διατηρεί τις ανωτέρω άδειες και συνδρομές ενεργές ούτε να επιβαρύνεται με το κόστος ανανέωσής τους για τη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας.*

#### Απάντηση

Επιβεβαιώνεται αφενός η χρονική κάλυψη των 4.000 συνδρομητικών αδειών χρήσης SaaS, όπως αυτή ορίζεται ειδικώς στην ενότητα XVII «Άδειες Λογισμικού», και αφετέρου η μη επέκταση στη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας των αδειών των εκπροσώπων εξυπηρέτησης πρώτου επιπέδου και των λοιπών επαναλαμβανόμενων χρεώσεων που συνδέονται αποκλειστικά με την παροχή των επιχειρησιακών υπηρεσιών του ΠΕ1.

Ειδικότερα, οι 4.000 συνδρομητικές άδειες χρήσης SaaS, οι οποίες αφορούν το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του ΠΕ2, παρέχονται για χρονικό διάστημα τριάντα (30) μηνών, καλύπτουν την περίοδο υλοποίησης του Έργου και παρατείνονται, χωρίς πρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή, για όσο διάστημα διαρκεί τυχόν παράταση της περιόδου υλοποίησης.

Οι άδειες που απαιτούνται για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης πρώτου επιπέδου παρέχονται από τον Ανάδοχο, χωρίς πρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή, για όσο χρονικό διάστημα παρέχονται οι αντίστοιχες υπηρεσίες

εξυπηρέτησης του ΠΕ1, συμπεριλαμβανομένης τυχόν παράτασης της περιόδου υλοποίησης. Εφόσον η Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας δεν συνεπάγεται συνέχιση της πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας ή της στελέχωσης των ομάδων εξυπηρέτησης του ΠΕ1, δεν υφίσταται αντίστοιχη υποχρέωση διατήρησης των αδειών αυτών κατά τη διετία.

Η ίδια διευκρίνιση ισχύει για τις επαναλαμβανόμενες χρεώσεις τηλεφωνικής ή τηλεπικοινωνιακής κίνησης και τις λοιπές χρεώσεις κατανάλωσης που συνδέονται αποκλειστικά με την παροχή των επιχειρησιακών υπηρεσιών του ΠΕ1. Η εξαίρεση αυτή δεν καταλαμβάνει , τα εργαλεία monitoring και reporting ούτε τις λοιπές τεχνικές υποδομές που ο Ανάδοχος οφείλει να συντηρεί και να υποστηρίζει κατά την Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας.

Δεν επιβεβαιώνεται, ωστόσο, ότι εξαιρείται από την Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας κάθε άδεια, συνδρομή ή υπηρεσία, ανεξαρτήτως της φύσης και του σκοπού της. Ο Ανάδοχος εξακολουθεί να βαρύνεται, χωρίς πρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή, με όλα τα μέσα, τα εργαλεία, τις άδειες τεχνικής υποστήριξης και τις λοιπές δαπάνες που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του κατά τη διετή περίοδο, ιδίως για:

- τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υποσυστημάτων του ΠΕ2,
- την αποκατάσταση βλαβών και τη διόρθωση σφαλμάτων,
- την εγκατάσταση διορθώσεων ασφαλείας, ενημερώσεων και νέων εκδόσεων,
- την παρακολούθηση της λειτουργίας και της διαθεσιμότητας των υποσυστημάτων,
- την παροχή τεχνικής υποστήριξης και την τήρηση των εφαρμοζόμενων SLA, και
- την εκτέλεση των λοιπών υποχρεώσεων των ενοτήτων 6.7.2 έως 6.7.7.

Κατά συνέπεια, η Περίοδος Δωρεάν Καλής Λειτουργίας καλύπτει την τεχνική συντήρηση και υποστήριξη του παραδοθέντος φυσικού αντικείμενου, αλλά δεν παρατείνει τη διάρκεια των συνδρομητικών αδειών τελικών χρηστών και των καταναλωτικών υπηρεσιών επιχειρησιακής λειτουργίας, για τις οποίες η Διακήρυξη προβλέπει ρητά χρονική κάλυψη μόνο κατά την περίοδο υλοποίησης του Έργου και τυχόν παράτασή της.

Εφόσον μετά την Οριστική Παραλαβή απαιτείται η συνέχιση της παραγωγικής χρήσης των ανωτέρω συνδρομητικών υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή, η σχετική ανανέωση και η κάλυψη του αντίστοιχου κόστους δεν βαρύνουν τον Ανάδοχο στο πλαίσιο της Περιόδου Δωρεάν Καλής Λειτουργίας. Τυχόν μη διαθεσιμότητα που οφείλεται αποκλειστικά στη μη ανανέωση των εν λόγω αδειών ή συνδρομών δεν συνιστά παραβίαση των υποχρεώσεων καλής λειτουργίας ή των εφαρμοζόμενων SLA από τον Ανάδοχο.

#### **Ερώτημα 8ο**

**Στον πίνακα της § 6.7.6, σελ. 108 και 109 της διακήρυξης, προβλέπεται ρήτρα ανά επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας ίση με 0,005% της συμβατικής αξίας του αντίστοιχου τμήματος για το τηλεφωνικό κέντρο και 0,003% για τα λοιπά αναφερόμενα υποσυστήματα.**

Αντιθέτως, στη §6.7.8, σελ. 111, αναφέρεται ρήτρα διαθεσιμότητας από 0,015% έως 0,01% της συμβατικής αξίας ανά ώρα μη διαθεσιμότητας, ενώ στην ενότητα XIX του Παραρτήματος Ι, σελ. 161 και 162, προβλέπεται ενιαία ρήτρα 0,015% επί του συμβατικού τιμήματος, χωρίς ΦΠΑ, για την ανάπτυξη και εγκατάσταση του λογισμικού και των εφαρμογών, για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας και για κάθε υποσύστημα.

Παρακαλούμε να διευκρινιστεί σε ποια χρονική περίοδο εκτέλεσης της σύμβασης εφαρμόζεται καθεμία από τις ανωτέρω ρυθμίσεις, ποια είναι τα ορθά και δεσμευτικά ποσοστά ρήτρας ανά υποσύστημα και ανά ώρα μη διαθεσιμότητας, καθώς και ποια διάταξη υπερισχύει σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ τους.

Παρακαλούμε, επίσης, να προσδιοριστεί η ακριβής συμβατική αξία επί της οποίας υπολογίζεται κάθε ρήτρα και, ειδικότερα, τι νοείται ως “συμβατική αξία του αντίστοιχου τμήματος” και ποια συγκεκριμένη αξία αντιστοιχεί σε καθένα από τα αναφερόμενα υποσυστήματα.

Τέλος, δεδομένου ότι στην ενότητα XIX ορίζεται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας συνεπάγεται τη μη διαθεσιμότητα όλων των λειτουργικά εξαρτώμενων από αυτήν μονάδων, παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν η ρήτρα επιβάλλεται σωρευτικά για το αρχικώς μη διαθέσιμο και για κάθε επηρεαζόμενο υποσύστημα ή υπολογίζεται μόνο για το υποσύστημα στο οποίο εντοπίζεται η αιτία της δυσλειτουργίας. Σε περίπτωση σωρευτικής επιβολής, παρακαλούμε να αποσαφηνιστούν ο ακριβής τρόπος υπολογισμού και το εφαρμοζόμενο ανώτατο όριο των σχετικών ρητρών.

## Απάντηση

Αναφορικά με τη χρονική εφαρμογή των ρυθμίσεων:

Η ενότητα XIX «Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας Συστημάτων» του Παραρτήματος Ι εφαρμόζεται κατά την περίοδο υλοποίησης του Έργου και, ειδικότερα, κατά την Πιλοτική και Παραγωγική Λειτουργία έως την Οριστική Παραλαβή του Έργου.

Οι ενότητες 6.7.6 και 6.7.8 εφαρμόζονται κατά τη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας, η οποία αρχίζει από την Οριστική Παραλαβή του Έργου. Μετά την έναρξη της Περιόδου Δωρεάν Καλής Λειτουργίας παύει να εφαρμόζεται η ρήτρα της ενότητας XIX.

Κατά συνέπεια, οι ανωτέρω ρυθμίσεις δεν εφαρμόζονται σωρευτικά για την ίδια χρονική περίοδο.

Αναφορικά με τα δεσμευτικά ποσοστά ρητρών:

- Κατά την περίοδο υλοποίησης του Έργου και έως την Οριστική Παραλαβή εφαρμόζεται η ρήτρα της ενότητας XIX, ήτοι ποσοστό 0,015% ανά επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας πέραν του εκάστοτε αποδεκτού ορίου.

- Κατά τη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας εφαρμόζονται αποκλειστικά τα αναλυτικά ποσοστά του πίνακα της ενότητας 6.7.6 και συγκεκριμένα
- για το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, τον Ψηφιακό Βοηθό και το Smart Search, τη Διαδικτυακή Πύλη και το MDM, το Helpdesk Εσωτερικής Υποστήριξης και τη Γνωσιακή Βάση, ποσοστό 0,003% ανά επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας.

Η αναφορά της ενότητας 6.7.8 σε ποσοστά από 0,015% έως 0,01% αποτελεί εκ παραδρομής εσφαλμένη αναφορά και διορθώνεται. Κατά την Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας ισχύουν αποκλειστικά τα ποσοστά 0,005% και 0,003% του πίνακα της ενότητας 6.7.6, ανάλογα με το υποσύστημα.

Αντίστοιχα, η αναφορά της ενότητας 6.7.8 σε ποσοστά ρητρών SLA από 0,01% έως 0,05% αποτελεί εκ παραδρομής εσφαλμένη αναφορά και διορθώνεται. Για τις υπερβάσεις των χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης ισχύουν αποκλειστικά τα ποσοστά του πίνακα της ενότητας 6.7.4 και συγκεκριμένα:

- για περιστατικά P1, ποσοστό 0,02% ανά ώρα,
- για περιστατικά P2, ποσοστό 0,01% ανά ώρα,
- για περιστατικά P3, ποσοστό 0,005% ανά ημέρα, και
- για περιστατικά P4, ποσοστό 0,002% ανά ημέρα.

#### Αναφορικά με τη βάση υπολογισμού:

Ως «συμβατική αξία του αντίστοιχου τμήματος» νοείται η συμβατική αξία, χωρίς ΦΠΑ, της αντίστοιχης Δράσης ή των αντίστοιχων Δράσεων της εγκεκριμένης οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου που αφορούν το υποσύστημα για το οποίο διαπιστώνεται μη διαθεσιμότητα.

Ειδικότερα, η αντιστοίχιση πραγματοποιείται ως εξής:

- Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων: συμβατική αξία της Δράσης 2.1,
- Ψηφιακός Βοηθός και Smart Search: άθροισμα των συμβατικών αξιών των Δράσεων 2.2 και 2.3,
- Διαδικτυακή Πύλη 1555 και MDM: άθροισμα των συμβατικών αξιών των Δράσεων 2.2 και 2.5,
- Helpdesk Εσωτερικής Υποστήριξης: συμβατική αξία της Δράσης 2.7, και
- Γνωσιακή Βάση: συμβατική αξία της Δράσης 2.6.

Ως συμβατική αξία λαμβάνεται η αξία που θα προκύψει από την αποδεκτή οικονομική προσφορά του Αναδόχου και θα περιληφθεί στη σύμβαση και όχι η εκτιμώμενη αξία της Διακήρυξης.

Για το ίδιο περιστατικό μη διαθεσιμότητας, η συμβατική αξία της ίδιας Δράσης δεν συνυπολογίζεται περισσότερες από μία φορές.

Αναφορικά με τη μη διαθεσιμότητα λειτουργικά εξαρτώμενων υποσυστημάτων:

Προς άρση της σχετικής ασάφειας και κατά ρητή διόρθωση των αντίστοιχων εδαφίων της ενότητας XIX, όταν η μη διαθεσιμότητα περισσότερων υποσυστημάτων οφείλεται αποδεδειγμένα σε ένα ενιαίο περιστατικό και σε μία κοινή γενεσιουργό αιτία, η ρήτρα δεν επιβάλλεται σωρευτικά για το αρχικώς μη διαθέσιμο υποσύστημα και για κάθε λειτουργικά εξαρτώμενο υποσύστημα.

Στην περίπτωση αυτή καταγράφεται το σύνολο των επηρεαζόμενων υποσυστημάτων για τον υπολογισμό και την αποτύπωση της πραγματικής διαθεσιμότητάς τους, αλλά επιβάλλεται μία ρήτρα για το συγκεκριμένο περιστατικό, με βάση το υποσύστημα στο οποίο εντοπίζεται η γενεσιουργός αιτία της δυσλειτουργίας.

Χωριστές ρήτρες μπορούν να επιβληθούν μόνο όταν διαπιστώνονται διαφορετικά και λειτουργικά ανεξάρτητα περιστατικά μη διαθεσιμότητας, ακόμη και εάν αυτά εκδηλωθούν κατά το ίδιο χρονικό διάστημα.

Αναφορικά με το ανώτατο όριο και διαθεσιμότητα ίση ή μικρότερη του 90%:

Για τις ρήτρες μη διαθεσιμότητας δεν προβλέπεται ειδικό ανώτατο όριο ανά περιστατικό. Το ανώτατο όριο 0,25% της ενότητας 6.7.8 αφορά αποκλειστικά τις ρήτρες υπέρβασης των χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης της ενότητας 6.7.4.

Σε κάθε περίπτωση, κατά τη διετή Περίοδο Δωρεάν Καλής Λειτουργίας εφαρμόζεται το συνολικό ανώτατο όριο 5% της συμβατικής αξίας της σύμβασης, χωρίς ΦΠΑ, για το σύνολο των ρητρών της περιόδου, όπως ορίζεται στην ενότητα 6.7.8.

## Ερώτημα 9ο

**Στην σελ. 187 της διακήρυξης ο μέγιστος συνολικός προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ δεν συμφωνεί με το αποτέλεσμα του πολλαπλασιασμού AM x Κόστος Μονάδας για 30 μήνες.**

## Απάντηση

Διαπιστώθηκαν γραφικά και υπολογιστικά σφάλματα στη στήλη των ανθρωπομηνών (AM) απασχόλησης και στη στήλη του κόστους μονάδας, στον πίνακα εκτιμώμενου κόστους (σελ. 187-188 της διακήρυξης) και στο υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς (σελ. 201-203), τα οποία δεν επηρεάζουν το συνολικό προϋπολογισμό του πίνακα ή τον προϋπολογισμό κάθε δράσης (γραμμής) του πίνακα.

Τα σχετικά πεδία διορθώθηκαν και παρατίθενται ακολούθως.

Παρακαλούμε όπως τα λάβετε υπόψη σας στην υποβολή της προσφοράς σας.

| A/A                                                   | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ                                                                                     | ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ             | ΠΟΣΟΤΗΤΑ *    | ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ * | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>ΠΕ 1 ΔΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ</b> |                                                                                                       |                             |               |                            |                          |                       |
| 1.1                                                   | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00 | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ /ΟΜΙΛΙΑΣ | 20.394.765,00 | 0,37 €                     | 7.546.063,05 €           | 9.357.118,18 €        |
|                                                       | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00                | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ | 422.400,00    | 0,74 €                     | 312.576,00 €             | 387.594,24 €          |
|                                                       | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά     | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ | 499.200,00    | 0,55 €                     | 274.560,00 €             | 340.454,40 €          |
|                                                       | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά                    | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ | 38.400,00     | 0,74 €                     | 28.416,00 €              | 35.235,84 €           |
|                                                       | Video κλήσεις                                                                                         | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ | 32.000,00     | 0,74 €                     | 23.680,00 €              | 29.363,20 €           |
|                                                       | Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία                                | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ | 1.248.000,00  | 0,37 €                     | 461.760,00 €             | 572.582,40 €          |
| 1.2                                                   | Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι                                                | A/M                         | 1.300,00      | 3.000,00 €                 | 3.900.000,00 €           | 4.836.000,00 €        |
| 1.3                                                   | Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης                                                                     | A/M                         | 276,58        | 3.000,00 €                 | 829.750,00 €             | 1.028.890,00 €        |
| 1.4                                                   | Υποστήριξη της Δομής (Back Office)                                                                    | A/M                         | 692,50        | 3.500,00 €                 | 2.423.750,00 €           | 3.005.450,00 €        |

|                               |                                                                                                |              |        |              |                        |                        |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|--------------|------------------------|------------------------|
| 1.5                           | Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης                                                         | A/M          | 12,00  | 4.000,00 €   | 48.000,00 €            | 59.520,00 €            |
| 1.6                           | Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation - Έκθεση αναφοράς - IVR Agent                  | ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ | 1,00   | 700.000,00 € | 700.000,00 €           | 868.000,00 €           |
| 1.7                           | Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου | A/M          | 126,00 | 3.500,00 €   | 441.000,00 €           | 546.840,00 €           |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 1</b>            |                                                                                                |              |        |              | <b>16.989.555,05 €</b> | <b>21.067.048,26 €</b> |
| <b>ΠΕ 2 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b> |                                                                                                |              |        |              |                        |                        |
| 2.1                           | Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων                                                                  | ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ | 1,00   | 800.000,00 € | 800.000,00 €           | 992.000,00 €           |
| 2.2                           | Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search                                      | A/M          | 53,48  | 4.000,00 €   | 213.900,00 €           | 265.236,00 €           |
| 2.3                           | Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover                                             | A/M          | 47,20  | 4.000,00 €   | 188.800,00 €           | 234.112,00 €           |
| 2.4                           | Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης           | A/M          | 46,35  | 4.000,00 €   | 185.400,00 €           | 229.896,00 €           |
| 2.5                           | Πλατφόρμα Master Data Management                                                               | A/M          | 54,28  | 4.000,00 €   | 217.100,00 €           | 269.204,00 €           |
| 2.6                           | Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation                                        | A/M          | 51,83  | 4.000,00 €   | 207.300,00 €           | 257.052,00 €           |
| 2.7                           | Ανάπτυξη Helpdesk                                                                              | A/M          | 17,10  | 4.000,00 €   | 68.400,00 €            | 84.816,00 €            |
| 2.8                           | Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk                                                             | A/M          | 12,37  | 3.000,00 €   | 37.100,00 €            | 46.004,00 €            |



|                                                      |                                                                                                                        |     |       |                |              |                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|----------------|--------------|----------------|
| 2.9                                                  | Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες | A/M | 30,75 | 4.000,00 €     | 123.000,00 € | 152.520,00 €   |
| 2.10                                                 | Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών                                                                    | A/M | 11,00 | 3.000,00 €     | 33.000,00 €  | 40.920,00 €    |
| ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 2                                          |                                                                                                                        |     |       | 2.074.000,00 € |              | 2.571.760,00 € |
| ΠΕ 4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ   |                                                                                                                        |     |       |                |              |                |
| 4.1                                                  | Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office)                                                                   | A/M | 27,23 | 3.500,00 €     | 95.300,00 €  | 118.172,00 €   |
| 4.2                                                  | Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων                                                                          | A/M | 26,91 | 3.500,00 €     | 94.200,00 €  | 116.808,00 €   |
| 4.3                                                  | Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών                                                                               | A/M | 41,63 | 4.000,00 €     | 166.500,00 € | 206.460,00 €   |
| ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 4                                          |                                                                                                                        |     |       | 356.000,00 €   |              | 441.440,00 €   |
| ΠΕ 5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ/ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ |                                                                                                                        |     |       |                |              |                |
| 5.1                                                  | Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από εμπειρογνώμονες                                                                      | A/M | 48,58 | 4.000,00 €     | 194.300,00 € | 240.932,00 €   |
| 5.2                                                  | Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/ θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου                                        | A/M | 48,63 | 4.000,00 €     | 194.500,00 € | 241.180,00 €   |
| ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 5                                          |                                                                                                                        |     |       | 388.800,00 €   |              | 482.112,00 €   |
| ΠΕ 6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ                                |                                                                                                                        |     |       |                |              |                |
| 6.1                                                  | Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία διαχείρισης & υλοποίησης                                                       | A/M | 99,65 | 4.000,00 €     | 398.600,00 € | 494.264,00 €   |
| 6.2                                                  | Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των διαδικασιών υλοποίησης                                                 | A/M | 41,57 | 3.500,00 €     | 145.500,00 € | 180.420,00 €   |

|                                            |                                                                                          |     |       |            |                        |                        |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|------------|------------------------|------------------------|
|                                            |                                                                                          |     |       |            |                        |                        |
| 6.3                                        | Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου         | A/M | 32,14 | 3.500,00 € | 112.500,00 €           | 139.500,00 €           |
| 6.4                                        | Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου | A/M | 34,68 | 4.000,00 € | 138.700,00 €           | 171.988,00 €           |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 6</b>                         |                                                                                          |     |       |            | <b>795.300,00 €</b>    | <b>986.172,00 €</b>    |
| <b>ΠΕ 7 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ</b>    |                                                                                          |     |       |            |                        |                        |
| 7.1                                        | Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών                                                             | A/M | 23,47 | 3.000,00 € | 70.400,00 €            | 87.296,00 €            |
| 7.2                                        | Εκπαιδευτικό υλικό                                                                       | A/M | 8,80  | 3.000,00 € | 26.400,00 €            | 32.736,00 €            |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 7</b>                         |                                                                                          |     |       |            | <b>96.800,00 €</b>     | <b>120.032,00 €</b>    |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Ι</b> |                                                                                          |     |       |            | <b>20.700.455,05 €</b> | <b>25.668.564,26 €</b> |

\* έχουν γίνει στρογγυλοποιήσεις στο δεύτερο δεκαδικό ψηφίο



Όλοι οι οικονομικοί φορείς καλούνται να λάβουν υπόψη τους και να συμπληρώσουν το ακόλουθο υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς.

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

| A/A | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ                                                                                     | ΠΟΣΟΤΗΤΑ   | ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ*              | ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|
| 1   | ΠΕ 1 ΔΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ                                                        |            |                             |                |                          |                       |
| 1.1 | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατα 07:00 - 22:00 | 20.394.765 | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
|     | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές 07:00 - 22:00                | 422.400    | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
|     | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές και Σάββατο νυχτερινά     | 499.200    | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
|     | Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) Κυριακές νυχτερινά                    | 38.400     | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
|     | Video κλήσεις                                                                                         | 32.000     | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
|     | Προσωπικός σύμβουλος σε συνταξιοδοτικά θέματα και επίκαιρη θεματολογία                                | 1.248.000  | ΛΕΠΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΟΜΙΛΙΑΣ |                |                          |                       |
| 1.2 | Ομάδα εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - dedicated εκπρόσωποι                                                | 1300       | A/M                         |                |                          |                       |
| 1.3 | Εκπρόσωποι επιτόπιας εξυπηρέτησης                                                                     | 276,58     | A/M                         |                |                          |                       |
| 1.4 | Υποστήριξη της Δομής (Back Office)                                                                    | 692,50     | A/M                         |                |                          |                       |
| 1.5 | Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης                                                                | 12         | A/M                         |                |                          |                       |
| 1.6 | Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - survey automation - Έκθεση αναφοράς - IVR Agent                         | 1          | ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ                |                |                          |                       |



|                    |                                                                                                                        |                  |                      |                       |                                 |                              |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 1.7                | Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου                         | 126              | A/M                  |                       |                                 |                              |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 1</b> |                                                                                                                        |                  |                      |                       |                                 |                              |
| <b>2</b>           | <b>ΠΕ 2 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>                                                                                          | <b>ΠΟΣΟΤΗΤΑ</b>  | <b>ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ</b> | <b>ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ</b> | <b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b> | <b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ</b> |
| 2.1                | Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (Ticketing)                                                                              | 1                | ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ         |                       |                                 |                              |
| 2.2                | Διαδικτυακή πύλη 1555 - αναβάθμιση/ εισαγωγή smart search                                                              | 53,48            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.3                | Αναβάθμιση Ψηφιακού Βοηθού - GenAI, human takeover                                                                     | 47,20            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.4                | Ανάπτυξη εφαρμογών υποστήριξης πολιτών για την λειτουργική ενίσχυση της εξυπηρέτησης                                   | 46,35            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.5                | Πλατφόρμα Master Data Management                                                                                       | 54,28            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.6                | Υποσύστημα γνωσιακής βάσης - Smart search/ Optimisation                                                                | 51,83            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.7                | Ανάπτυξη Helpdesk                                                                                                      | 17,10            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.8                | Λειτουργία και υποστήριξη Helpdesk                                                                                     | 12,37            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.9                | Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες | 30,75            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 2.10               | Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών                                                                    | 11               | A/M                  |                       |                                 |                              |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 2</b> |                                                                                                                        |                  |                      |                       |                                 |                              |
| <b>4</b>           | <b>ΠΕ 4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>                                                              | <b>ΠΟΣΟΣΤΗΤΑ</b> | <b>ΕΙΔΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ</b> | <b>ΚΟΣΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ</b> | <b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b> | <b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ</b> |
| 4.1                | Βελτιστοποίηση Ομάδων Υποδοχής Επαφών (Front Office)                                                                   | 27,23            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 4.2                | Ενέργειες διασφάλισης ποιότητας αποτελεσμάτων                                                                          | 26,91            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| 4.3                | Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού και Στελεχών                                                                               | 41,63            | A/M                  |                       |                                 |                              |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 4</b> |                                                                                                                        |                  |                      |                       |                                 |                              |



| 5                                          | ΠΕ 5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ/<br>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ                                     | ΠΟΣΟΣΤΗΤ<br>Α | ΕΙΔΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΚΟΣΤΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ<br>ΦΠΑ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ<br>ΦΠΑ |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 5.1                                        | Μελέτες σε θεματολογία Φορέων από<br>εμπειρογνώμονες                                        | 48,58         | A/M              |                   |                             |                          |
| 5.2                                        | Στοχευμένες έρευνες σε θεματολογία Φορέων/<br>θεματολογία ενδιαφέροντος Υπουργείου          | 48,63         | A/M              |                   |                             |                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 5</b>                         |                                                                                             |               |                  |                   |                             |                          |
| 6                                          | ΠΕ 6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ                                                                       | ΠΟΣΟΣΤΗΤ<br>Α | ΕΙΔΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΚΟΣΤΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ<br>ΦΠΑ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ<br>ΦΠΑ |
| 6.1                                        | Γενικός Συντονισμός έργου - Μεθοδολογία<br>διαχείρισης & υλοποίησης                         | 99,65         | A/M              |                   |                             |                          |
| 6.2                                        | Διοικητική υποστήριξη για την παρακολούθηση των<br>διαδικασιών υλοποίησης                   | 41,57         | A/M              |                   |                             |                          |
| 6.3                                        | Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και<br>Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου         | 32,14         | A/M              |                   |                             |                          |
| 6.4                                        | Μελέτη και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας και<br>GDPR - Μελέτη ασφαλείας και μελέτη αντικτύπου | 34,68         | A/M              |                   |                             |                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 6</b>                         |                                                                                             |               |                  |                   |                             |                          |
| 7                                          | ΠΕ 7 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ                                                            | ΠΟΣΟΣΤΗΤ<br>Α | ΕΙΔΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΚΟΣΤΟΣ<br>ΜΟΝΑΔΑΣ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ<br>ΦΠΑ | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕ<br>ΦΠΑ |
| 7.1                                        | Εκπαίδευση ανά ομάδα χρηστών                                                                | 23,47         | A/M              |                   |                             |                          |
| 7.2                                        | Εκπαιδευτικό υλικό                                                                          | 8,80          | A/M              |                   |                             |                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕ 7</b>                         |                                                                                             |               |                  |                   |                             |                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Ι</b> |                                                                                             |               |                  |                   |                             |                          |

\* Σημείωση 1: Το προσφερόμενο μέσο κόστος των ανθρωπομηρών δεν πρέπει να υπερβαίνει το εκτιμώμενο μέσο κόστος του ανθρωπομήνα.

Σημείωση 2: Η προσφερόμενη τιμή για κάθε δράση δεν δύναται να ξεπερνά τον αρχικό προϋπολογισμό αυτής όπως αποτυπώνεται ανωτέρω στο σημείο «ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ»

Σημείωση 3: Οι τιμές θα πρέπει να δίνονται σε ΕΥΡΩ, με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων



**Ερώτημα 10ο****Αίτημα παράτασης της ημερομηνίας υποβολής προσφορών****Απάντηση**

Σε συνέχεια των ανωτέρω διευκρινήσεων και ενόψει της διόρθωσης των γραφικών και υπολογιστικών σφαλμάτων που είχαν επιλογηώσει στον πίνακα εκτιμώμενου κόστους (σελ. 187-188 της διακήρυξης) και στο υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς (σελ. 201-203), **δίδεται παράταση της προθεσμίας παραλαβής προσφορών** για τον ηλεκτρονικό ανοικτό διαγωνισμό με χρήση της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ για την επιλογή αναδόχου του Υποέργου 1 της πράξης «Αναβάθμιση και επέκταση πολυκαναλικού συστήματος ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών 1555», κατ' εφαρμογήν του εδαφίου α) της παραγράφου 2.1.3 της αριθμ. 1549/13.07.2026 διακήρυξης (Α/Α ΕΣΗΔΗΣ: 456006), ως ακολούθως:

- Νέα καταληκτική ημερομηνία παραλαβής προσφορών ορίζεται η **11-09-2026, ημέρα Παρασκευή και ώρα 11.30 π.μ.**
- Η ηλεκτρονική αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» θα πραγματοποιηθεί στις **14-09-2026, ημέρα Δευτέρα και ώρα 11.30 π.μ.** η δε ηλεκτρονική αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», θα πραγματοποιηθεί κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η αναθέτουσα αρχή.

(Βλ. απόφαση παράτασης ημερομηνίας υποβολής προσφορών)

