



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας
Τμήμα Διαγωνισμών & Συμβάσεων
Πληροφορίες: Αικατερίνη Δρόσου
Τηλέφωνο: 210 909 8311
E-mail: a.drosou@mindigital.com

Θέμα: «Παροχή διευκρινίσεων επί αιτημάτων που υποβλήθηκαν από ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς και αφορούν όρους της υπ' αριθ. 24536 ΕΞ 2024/09.07.2024 Διακήρυξης (ΑΔΑΜ: 24PROC015093547) του ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού, κάτω των ορίων, με συστημικό Αύξοντα Αριθμό ΕΣΗΔΗΣ 354512, για την παροχή υπηρεσιών «Ανοιχτής Γραμμής Βοήθειας και Υποστήριξης Πολιτών (Call Center / HelpDesk)», στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης εκατόν εβδομήντα μίας χιλιάδων εκατόν είκοσι ευρώ (171.120,00€), συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, για χρονικό διάστημα μέχρι την ολοκλήρωση των κατ' ελάχιστον προσφερόμενων ανθρωπομηνών, ήτοι για ογδόντα τέσσερις (84) ανθρωπομήνες» .

Επί αιτημάτων παροχής διευκρινίσεων που υποβλήθηκαν, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, από ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς και αφορούν όρους της υπ' αριθμ. 24536 ΕΞ 2024/09.07.2024 Διακήρυξης (ΑΔΑΜ: 24PROC015093547) του ηλεκτρονικού, ανοικτού διαγωνισμού, κάτω των ορίων, με συστημικό αύξοντα αριθμό ΕΣΗΔΗΣ 354512, για την παροχή υπηρεσιών «Ανοιχτής Γραμμής Βοήθειας και Υποστήριξης Πολιτών», στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, παρέχονται οι ακόλουθες διευκρινίσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2.1.3 της ως άνω διακήρυξης. Επισημαίνεται ότι οι όροι που περιλαμβάνονται στο παρόν τεύχος διευκρινίσεων έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στην υπ' αριθμ. 24536 ΕΞ 2024/09.07.2024 Διακήρυξης (ΑΔΑΜ: 24PROC015093547).

ΕΡΩΤΗΜΑ 1

Στη Διακήρυξη αναφέρεται ότι «*Η διάθεση των παρεχόμενων ημερών παροχής υπηρεσιών δύναται να γίνεται σε χώρους του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ή μέσω υποδομών απομακρυσμένης πρόσβασης*», ζητείται να διευκρινιστεί:

- α)** με ποιο κριτήριο θα αποφασισθεί αν οι υπηρεσίες θα παρασχεθούν στις εγκαταστάσεις του Υπουργείου, ή απομακρυσμένα,
- β)** που βρίσκονται οι εγκαταστάσεις του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης από τις οποίες ενδέχεται να παρασχεθούν οι υπηρεσίες και
- γ)** αν με τον όρο απομακρυσμένη εργασία εννοείται εργασία από το σπίτι ή εργασία από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ 1

α) Τα κριτήρια μιας ενδεχόμενης απόφασης για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών εξυπηρέτησης απομακρυσμένα για οριζόμενο χρονικό διάστημα, θα αφορούν επιχειρησιακές ανάγκες που πιθανά να προκύψουν και δεν είναι εκ των προτέρων προκαθορισμένα. Ενδεικτικά αναφέρονται κριτήρια όπως ενδεχόμενοι χωροταξικοί περιορισμοί, ενδεχόμενα περιοριστικά μέτρα για υγειονομικούς λόγους, κτλ.

β) Οι εγκαταστάσεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εδράζονται επι της οδού Θεσσαλονίκης & Χανδρή 1, Μοσχάτο.

γ) Όπως αναφέρεται ρητά στο Παράρτημα Ι Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Μέρος Β' Τεχνικές προδιαγραφές/απαιτήσεις υπηρεσιών και συγκεκριμένα στη σελίδα 61 : «*Η υλικοτεχνική υποδομή για την εξ αποστάσεως εργασία θα παρασχεθεί από τον ανάδοχο ενώ η ΓΠΠΣΨΔ θα παρέχει*

το λογισμικό υποστήριξης ασφαλούς απομακρυσμένης εργασίας». Ως εκ τούτου δεν ορίζεται συγκεκριμένο σημείο παροχής της υπηρεσίας μέσω τηλεργασίας.

ΕΡΩΤΗΜΑ 2

Ερωτάται ποιο είναι το ωράριο εργασίας εντός της εβδομάδας κατά το οποίο πρέπει να παρέχονται οι απαιτούμενες υπηρεσίες.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ 2

Στο Παράρτημα Ι Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Μέρος Β΄ Τεχνικές προδιαγραφές/απαιτήσεις υπηρεσιών και συγκεκριμένα στη σελίδα 61 ορίζεται ρητά ότι: «Το χρονοδιάγραμμα της διάθεσης των επτά (7) ΗΠΕ, σε ημερήσια βάση, για τη διαχείριση και συμμετοχή στην πληροφόρηση, καθώς και το γνωστικό περιεχόμενο αναφοράς, θα συμφωνείται ανά μήνα, μεταξύ του Αναδόχου και της Διεύθυνσης Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων Εκτυπώσεων Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της ΓΠΣ&ΨΔ».

ΕΡΩΤΗΜΑ 3

Ζητείται να διατεθούν κατηγορίες και σενάρια περιπτώσεων των υπο ανάθεση υπηρεσιών.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ 3

Στο Παράρτημα Ι Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Μέρος Β΄ Τεχνικές προδιαγραφές/απαιτήσεις υπηρεσιών και συγκεκριμένα στη σελίδα 60 ορίζεται ρητά ότι: «(Ενδεικτικά καταχώρηση ερωτήσεων απαντήσεων στη γνωσιακή βάση δεδομένων, εντοπισμός συχνών θεμάτων αποσαφήνισης για την γνωσιακή βάση δεδομένων, παραμετροποίηση της θεματολογίας εξυπηρέτησης με βάση τους κανόνες λειτουργίας και προσαρμογή στις τρέχουσες απαιτήσεις, εξαγωγή στατιστικών δεδομένων και επεξεργασία των δεδομένων για τη προετοιμασία λήψης αποφάσεων, προσθήκη νέων θεμάτων εξυπηρέτησης, κλπ.)».

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΟΛΓΑ ΛΟΥΚΑΝΙΔΟΥ

Εσωτερική Διανομή:

- 1) Γραφείο Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- 2) Γραφείο Υπηρεσιακής Γραμματέως
- 3) Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
- 4) Διεύθυνση Προμηθειών και Διοικητικής Μέριμνας
- 5) Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήριξης Χρηστών
- 6) Τμήμα Διαχείρισης Υλικού, Υποδομών και Διοικητικής Μέριμνας