

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων
(Contract Management)

Πληροφορίες : Σπύρου Δώρα
Τηλέφωνο : 213 - 13 00 771
Fax : 213 - 13 00 800-1
e-mail : dspyrou@ktpae.gr

Προς:

Παραλήπτες της υπ' αρ. 13678/1-8-2022
(ΟΕ 4-8-2022) Διακήρυξης της ΚΤΠ Μ.Α.Ε.

ΘΕΜΑ:

Παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών και διευκρινίσεων επί των όρων της υπ' αρ. 13678/1-8-2022 (ΟΕ 4-8-2022) Διακήρυξης του Ηλεκτρονικού Διεθνούς Ανοικτού Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο: «**Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)**», του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (κωδικός Δράσης: 16810 / Άξονας 2.2) με Κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5158715.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παραπάνω αναφερόμενη Διακήρυξη (παράγραφος 2.1.3) παρέχουμε τις ακόλουθες συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις, απαντώντας σε ερωτήματα που υποβλήθηκαν εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου:

Διευκρινίσεις επί κειμένου Διακήρυξης

A/A	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	<u>Διευκρινίσεις</u>
1.	43	2.2.9.2 – B.4.4.1	Διευκρινίζεται ότι στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων για την κάλυψη του κριτηρίου της Επαγγελματικής Ικανότητας – Ομάδας Έργου της παρ. 2.2.6.2, τα στελέχη στις ικανότητες των

A/A	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	<u>Διευκρινίσεις</u>
			οποίων στηρίζεται, θα πρέπει να αναγραφούν στον Πίνακα των εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα.
2.	44	2.2.9.2 – B.4.4.1	Διευκρινίζεται ότι οι υπεύθυνες δηλώσεις των εξωτερικών συνεργατών δύναται είτε να υπογραφούν και να βεβαιωθούν για το γνήσιο υπογραφής μέσω gov.gr είτε να φέρουν ψηφιακή υπογραφή σύμφωνα με την οδηγία 910/2014 της ΕΕ.
3.	30	2.2.5	Διευκρινίζεται ότι σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Παρ. 3.2 της διακήρυξης το σύνολο των δικαιολογητικών της Παρ. Error! Reference source not found. 2.2.9.2, υποβάλλεται μόνο από τον προσωρινό ανάδοχο. Ειδικότερα, αναφορικά με το κριτήριο της χρηματοπιστωτικής ικανότητας, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.5 ο προσωρινός ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει πρωτότυπη βεβαίωση αναγνωρισμένου πιστωτικού ιδρύματος για την πιστοληπτική ικανότητα της επιχείρησής, το οποίο θα πρέπει να υποβληθεί <u>στον φάκελο των δικαιολογητικών του προσωρινού αναδόχου</u> με ημερομηνία έκδοσης εντός των τελευταίων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.
4.	32-34	2.2.6.2	Διευκρινίζεται ότι τα στελέχη της Ομάδας έργου που αναφέρονται στην παράγραφο «2.2.6.2 <i>Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου</i> » της διακήρυξης μπορούν σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.
5.	47	2.3.1	Διευκρινίζεται ότι στον Πίνακα της 2.3.1 της διακήρυξης που παρατίθενται τα κριτήρια αξιολόγησης, στην τελευταία στήλη του εν λόγω πίνακα « Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης » γίνονται οι παρακάτω προσθήκες: Κριτήριο 2.1: Προστίθεται στην «Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης» οι Πίνακες 1.2 έως 1.8 Κριτήριο 2.3: Προστίθεται στην «Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης» οι Πίνακες 1.9 και 1.10 Κριτήριο 2.4: Προστίθεται στην «Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης» ο Πίνακας 1.11
6.	92, 102-103	I.1.2.4.1, I.3.3	Διευκρινίζεται ότι η χρήση πόρων ή/και υπηρεσιών του g-cloud όπως αυτές αναλύονται στην 1.2.4.1 και στην I.3.3. ΔΕΝ αποτελεί μέρος του οικονομικού αντικείμενου του παρόντος έργου.
7.	111-112	I.4.2 – Β)	Διευκρινίζεται ότι η χρήση πόρων ή/και υπηρεσιών που παρέχονται από το G-cloud ΔΕΝ αποτελούν μέρος του οικονομικού αντικείμενου του παρόντος έργου.
8.	103-104	I.4.1	Διευκρινίζεται ότι, ο αριθμός των υπαρχουσών ΚΕΠ Υπηρεσιών διαχείρισης υποθέσεων που θα πρέπει να παραδώσει ο Ανάδοχος εξ ολοκλήρου υλοποιημένες, είναι 90 και η αναφορά σε 75 έχει γίνει εκ παραδρομής.

Α/Α	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	<u>Διευκρινίσεις</u>
9.	105, 113	I.4.1.1, I.4.2.1	<p>Διευκρινίζεται ότι η δυνατότητα ακύρωσης / επαναπρογραμματισμού ραντεβού θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας II Η διατύπωση της σχετικής παραγράφου του κεφαλαίου κεφ. 4.1.1 «Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360ο» του Πακέτου Εργασίας I τροποποιείται</p> <p>Από <i>«Ιστορικό ραντεβού του Πολίτη με υποστήριξη ακύρωσης/ επαναπρογραμματισμού ραντεβού»</i></p> <p>Σε <i>«Ιστορικό ραντεβού του Πολίτη»</i></p>
10.	113	I.4.2.1	<p>Διευκρινίζεται ότι η απαίτηση «Διαλειτουργικότητα με συστήματα ουρών καταστημάτων εξυπηρέτησης» στην ενότητα 4.1.1 «<i>Περιβάλλον παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών</i>» στο Πακέτο Εργασίας II, αφορά την υλοποίηση της διεπαφής διαλειτουργικότητας από την πλευρά του υπό ανάπτυξη <u>συστήματος</u>, ώστε να δίνεται η δυνατότητα «διαλειτουργίας» σε όλους τους φορείς που διαθέτουν ή θα διαθέτουν στο μέλλον σχετικά συστήματα.</p>
11.	104, 121	I.4.1 I.4.3.6	<p>Διευκρινίζεται ότι, στο κεφ. 4.3.6 «Υπηρεσίες NLU», η ορθή απαίτηση είναι</p> <p><i>«Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει πέντε (5) (εκ των 90 υπηρεσιών του Πακέτου Εργασίας I ή/και των 25 του Πακέτου Εργασίας II) πλήρως αυτοματοποιημένες υπηρεσίες NLU οι οποίες να προσφέρουν τα κάτωθι»</i></p>
12.	125, 103	I.5.1, I.3.3	<p>Διευκρινίζεται ότι, το σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες εξαιρείται των απαιτήσεων της παραγράφου 5.1 «Συμβατότητα με G-Cloud» του παραρτήματος I «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης», δεδομένου ότι το εν λόγω σύστημα απαιτείται να προσφερθεί ως SaaS από πάροχο δημόσιου υπολογιστικού νέφους.</p>
13.	125- 127	I.5.1	<p>Σχετικά με τις απαιτήσεις του κεφαλαίου 5.1 «Συμβατότητα με G-Cloud», διευκρινίζεται ότι αυτές ισχύουν μόνο για τμήματα της λύσης που οι εγκαταστάσεις συστημάτων / εφαρμογών γίνονται στο Ιδιωτικό (Private) Cloud της ΓΓΠΣΔ ενώ δεν ισχύουν για τις περιπτώσεις συστημάτων / εφαρμογών που εγκαθίστανται στο public cloud που διαχειρίζεται η ΓΓΠΣΔ.</p>
14.	132	I.5.6	<p>Διευκρινίζεται ότι η ορθή διατύπωση της απαίτησης</p> <p><i>«Το σύνολο του λογισμικού απαιτείται να προσφερθεί ως υπηρεσία (SaaS) από τον Ανάδοχο για την κάλυψη των απαιτήσεων του έργου για χρονικό διάστημα έως το τέλος της διάρκειας του Έργου. Οι σχετικές άδειες θα έχουν διετή διάρκεια η οποία ξεκινά με την παραλαβή της Πιλοτικής</i></p>

Α/Α	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	<u>Διευκρινίσεις</u>
			<p>Λειτουργίας του Σταδίου I του έργου»</p> <p>στο κεφ. 5.6 Άδειες Λογισμικού είναι η κάτωθι:</p> <p>«Το λογισμικό που απαιτείται να προσφερθεί από τον Ανάδοχο ως υπηρεσία (SaaS) ή με μοντέλο συνδρομητικών αδειών, θα πρέπει να έχει διετή διάρκεια η οποία ξεκινά με την παραλαβή της Πιλοτικής Λειτουργίας του Σταδίου I του έργου»</p>
15.	132-133	I.5.6	<p>Διευκρινίζεται ότι οι 1500 χρήστες που ζητούνται για το «Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης» Στον Πίνακα του κεφ. 5.6 «Άδειες Λογισμικού» του Παραρτήματος I, είναι μέρος των 3000 χρηστών / υπαλλήλων του ΚΕΠ του συστήματος διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες/Επιχειρήσεις</p>
16.	141-142	I.6.3	<p>Διευκρινίζεται ότι ο αριθμός χρηστών και διαχειριστών που θα πρέπει να εκπαιδευτούν για το Πακέτο Εργασίας IV αναφέρεται στον Πίνακα της ενότητας 5.6 «Άδειες Λογισμικού» του Παραρτήματος I.</p>
17.	143	I.6.4 &	<p>Διευκρινίζεται ότι οι απαιτήσεις της παρ. I.6.4 - Υπηρεσίες Εγγύησης και του Παραρτήματος VI-Υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς είναι σαφείς και δεν χρήζουν διευκρινίσεων.</p>
18.	149	I.6.7	<p>Διευκρινίζεται ότι είναι αποδεκτό τα κανάλια τόσο για το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης όσο και για τη ΓΓΠΣ να δοθούν αθροιστικά υποστηρίζοντας δύο διαφορετικούς 15XXX αριθμούς (καλύπτοντας πλήρως φυσικά τις σχετικές απαιτήσεις της διακήρυξης).</p> <p>Επίσης, είναι αποδεκτό να δοθούν αθροιστικά και τα κανάλια για εισερχόμενη και εξερχόμενη επικοινωνία (καλύπτοντας πλήρως φυσικά τις σχετικές απαιτήσεις της διακήρυξης).</p>
19.	155, 104	I.8.2.1.2, I.4.1	<p>Διευκρινίζεται ότι στον Πίνακα των Παραδοτέων στην ενότητα §8.2.1.2 «Φάση Β: Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών» του Παραρτήματος I:</p> <p>A) ο συνολικός αριθμός «υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων εξ ολοκλήρου υλοποιημένες» είναι 90, εκ των οποίων οι 45 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ1.2: «1^η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ» και οι υπόλοιπες 45 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ1.3: «2^η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ»</p> <p>B) ο συνολικός αριθμός «υπάρχουσες ΚΕΠ Υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων απλής καταγραφής» είναι έως 850, εκ των οποίων οι 400 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ1.2: «1^η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ» και οι υπόλοιπες έως 450 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ1.3: «2^η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ»</p>
20.	156, 104	I.8.2.1.2, I.4.1	<p>Διευκρινίζεται ότι, στον Πίνακα των Παραδοτέων στην ενότητα §8.2.1.2 «Φάση Β: Ανάπτυξη Συστημάτων & Υπηρεσιών» του Παραρτήματος I, ο συνολικός αριθμός πρότυπων υπηρεσιών gov.gr, όπως περιγράφονται στην ενότητα §Error! Reference source not found., έτοιμων</p>

A/A	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	<u>Διευκρινίσεις</u>
			για ένταξη σε πιλοτική λειτουργία, είναι 25 , εκ των οποίων οι 10 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ2.2: «1ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr» και οι υπόλοιπες 15 θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του Π.ΠΕ2.3: «2ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr».
21.	169	II.Πίνακας 1.4 – Γ.4.2	Διευκρινίζεται ότι Στον Πίνακα Συμμόρφωσης 1.4, απαίτηση Γ.4.2, η αναφορά σε 75 « <i>επιχειρησιακές ροές-διαδικασίες για σύνδεση με εξωτερικά συστήματα</i> » έχει γίνει εκ παραδρομής και το ορθό είναι 90 .
22.	195	VI.1	Διευκρινίζεται ότι το Παράρτημα VI-Υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς είναι σαφές και δεν χρήζει διευκρινίσεων.
23.	197	VI.3, VI.4	Διευκρινίζεται ότι, δαπάνες ή μέρος δαπανών Υπηρεσιών οι οποίες δε σχετίζονται με ανθρωποπροσπάθεια (π.χ. Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες), αποτυπώνονται στον Πίνακα 4 «Άλλες Δαπάνες».
24.	163- 188	II	Διευκρινίζετε ότι, για την τεκμηρίωση της κάλυψης των απαιτήσεων των Πινάκων Συμμόρφωσης, αποδεκτοί τρόποι τεκμηρίωσης, μεταξύ άλλων, μπορεί να είναι: α) η παραπομπή σε Τεχνικό Φυλλάδιο β) η παραπομπή στο επίσημο site του κατασκευαστή, σε συγκεκριμένο link που περιέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες. γ) η παραπομπή σε δημοσιευμένο υλικό του κατασκευαστή στο διαδίκτυο
25.	30	2.2.5	Διευκρινίζεται ότι αναφορικά με το κριτήριο της χρηματοπιστωτικής ικανότητας, της παρ. 2.2.5 η απαιτούμενη προϋπόθεση πιστοληπτικής ικανότητας αφορά το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου χωρίς το ΦΠΑ και τα δικαιώματα προαίρεσης (ήτοι ποσό 53.225.806,45 €) και όχι το 100% του υπό ανάθεση Έργου χωρίς ΦΠΑ συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης όπως εκ παραδρομής αναφέρεται στο σημείο 2. της παρ. 2.2.5.
26.	30	2.2.5	Διευκρινίζεται ότι αναφορικά με το κριτήριο της χρηματοπιστωτικής ικανότητας, της παρ. 2.2.5 είναι αποδεκτό η απαίτηση του κριτηρίου να καλύπτεται αθροιστικά από περισσότερα του ενός πιστωτικά ιδρύματα.

Κατ' εντολή Διευθύνοντος Συμβούλου
Ο Διευθυντής Οικονομικής Διαχείρισης

Γεώργιος Χριστόπουλος

Κοινοποίηση:

I. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Υπουργό Επικρατείας

κ. Πιερρακάκη Κυριάκο

Φραγκοῦδη 11 & Αλεξάνδρου Πάντου,

ΤΚ: 101 63, Καλλιθέα

E-mail: minister@mindigital.gr, sec@mindigital.gr

κ. Δήμα Αθανάσιο

(γραφ. Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

E-mail: a.dimas@mindigital.gr

κ. Λουκανίδου Όλγα

(Γεν. Δ/ση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

E-mail: o.lokanidou@mindigital.gr

II. Μέλη Επιτροπής Εποπτείας Προγραμματικής Συμφωνίας

Πρόεδρο ΕΕΠΣ:

κ. Φλούρου Μαρία

στέλεχος του Τμήματος Ψηφιακής Οικονομίας Επενδύσεων και Ψηφιακών Δεξιοτήτων/Διεύθυνση

Ψηφιακής Στρατηγικής/ΓΓΨΔΑΔ

E-mail: m.flourou@mindigital.gr

Μέλη ΕΕΠΣ:

i. κ. Πολίτου Καλλιόπη

στέλεχος του Τμήματος Ψηφιακής Οικονομίας Επενδύσεων και Ψηφιακών Δεξιοτήτων/Διεύθυνση

Ψηφιακής Στρατηγικής/ΓΓΨΔΑΔ

E-mail: k.politou@mindigital.gr

ii. κ. Πλούμπη Σοφία

Διευθύντρια Διαχείρισης Έργων ΚΤΠ Μ.Α.Ε.

E-mail: sploumpi@ktpae.gr

III. Υπουργείο Οικονομικών | Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ)

κ. Χρήστο Μπούρα

Προϊστάμενο Τμήματος Πληροφορικής, Ηλεκτρονικής Υποστήριξης και Τηλεπικοινωνιών

Email: c.bouras@minfin.gr

κ. Αλέκα Βλαχοκώστα

Τμήμα Πληροφορικής, Ηλεκτρονικής Υποστήριξης και Τηλεπικοινωνιών

Email: a.vlachokosta@minfin.gr

Εσωτερική Διανομή:

- Γραμματεία ΔΣ
- Γραμματεία Διοίκησης
- Γενική Διεύθυνση Λειτουργίας
- Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης
- Γενική Διεύθυνση Έργων
- Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων
- Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων (Contract Management)
- Τμήμα Προγραμματισμού, Συντονισμού & Διαχείρισης Έργων