



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
Γραφείο Προέδρου Οικονομικής Επιτροπής  
Ταχ. Δ/ση: ΝΕΟ Πατρών-Αθηνών 32  
264 41 Πάτρα  
Πληροφορίες: Τσούμα Βασιλική  
Τηλέφωνο: 2613 613517-8  
e-mail: [koin.oik@pde.gov.gr](mailto:koin.oik@pde.gov.gr)

**Αριθ.Αποφ. 418/2022**

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 14**

**14<sup>η</sup> ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ (ΜΙΚΤΗ)**

**ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Στην Πάτρα σήμερα, την 19<sup>η</sup> Απριλίου 2022 ημέρα Μ. Τρίτη και ώρα 13.00 πραγματοποιήθηκε τακτική συνεδρίαση δια ζώσης και με ταυτόχρονη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης (e:Presence.gov.gr), της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, ύστερα από την υπ' αριθμ. πρωτ.: οικ/ΠΔΕ/ΓΠΟΕ/114784/616/15-04-2022 πρόσκληση του Προέδρου της, η οποία εκδόθηκε νομότυπα και δόθηκε σε όλα τα τακτικά και τα αναπληρωματικά μέλη της Επιτροπής. Στην συνεδρίαση συμμετείχαν επί του συνόλου έντεκα (11) μελών τα παρακάτω μέλη:

1. Φίλιας Ανδρέας - Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
2. Δημητρογιάννης Λάμπρος - Αντιπρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
3. Μαυρομάτης Αθανάσιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
4. Κοροβέσης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
5. Κατσαρή - Μαυραγάνη Κωνσταντούλα - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
6. Καπλάνης Διονύσιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
7. Σπηλιόπουλος Κωνσταντίνος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
8. Μωραΐτης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
9. Βούλγαρη - Πολονύφη Αμαλία - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
10. Κοντογιάννης Γεώργιος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
11. Δριβίλας Δημήτριος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής

Τη συνεδρίαση παρακολούθησε και ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας κ. Γεώργιος Τελώνης (τηλεδιάσκεψη).

Χρέη γραμματέων άσκησαν η Μαρία – Ηλίζα Καρακωνσταντή και η Τσούμα Βασιλική, υπάλληλοι της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.:220297/3772/02-09-2020 (ΑΔΑ: ΩΦΟΚ7Λ6-Χ15) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

Αφού διαπιστώθηκε η νόμιμη απαρτία ο Πρόεδρος κήρυξε την έναρξη της συνεδρίασης.

Ακολούθως ο Πρόεδρος έθεσε προς συζήτηση το **11<sup>ο</sup> θέμα ημερήσιας διάταξης** με τίτλο: «Α) Έγκριση των πρακτικών Νο1 και Νο2 της επιτροπής αξιολόγησης των προσφορών του διαγωνισμού για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, προϋπολογισμός: 74.400,00€ (με Φ.Π.Α.). Β) Ανάδειξη προσωρινού αναδόχου».

Ο Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής προκειμένου να ενημερώσει τα μέλη της Επιτροπής παρέθεσε την υπ' αριθμ. πρωτ.: **ΠΑΕ/ΔΟΔΕ/111984/6825/14-04-2022** (ορθή επανάληψη) εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Οικονομικής Πολιτικής και Δημοσιονομικού Ελέγχου της Π.Δ.Ε. κ. Φίλια Ανδρέα / Δ/νση Οικονομικού – Δημοσιονομικού Ελέγχου της Π.Δ.Ε. – Τμήμα Προμηθειών, η οποία αναφέρει αναλυτικά τα κάτωθι:

*Έχοντας υπόψη:*

1. *Τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ.87/τ.Α/7.6.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» με το οποίο συστήθηκαν και συγκροτήθηκαν οι Περιφέρειες ως ΝΠΔΔ - ΟΤΑ Β'.*
2. *Την αριθμ. 853/8.1.2021 (ΦΕΚ.79Β'/15.1.2021) απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου με την οποία εγκρίθηκε η υπ' αριθ.178/26.11.2020 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου και με την οποία τροποποιείται η υπ' αριθ. 248595/27.12.2016 του Γενικού Γραμματέα, σχετικά με την τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ.4309/Β'/30.12.2016).*
3. *Τις διατάξεις του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/τ.Β/8-8-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.*
4. *Τις διατάξεις του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/τ.Α/9-3-2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους το μείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία.*
5. *Τις διατάξεις του άρθρου 1 «Σκοπός» του Ν.4270/2014 (ΦΕΚ.143Α') «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».*
6. *Τις διατάξεις του Ν. 3861/2010 (Φ.Ε.Κ. 112/τ.Α/13-07-2010), περί ενίσχυσης της διαφάνειας, με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικούμενων οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.*

7. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/τ.Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες» και την υπ' αριθμό 2/100018/0026/30-12-2016 εγκύκλιο του Γ.Λ.Κ. περί «κοινοποίησης διατάξεων σχετικά με την ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες και παροχής οδηγιών».
8. Την υπ αριθμ 313/2019 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών, περί επικύρωσης των αποτελεσμάτων των περιφερειακών εκλογών της 26ης Μάιου 2019 και 2ας Ιουνίου 2019 και το από 29/08/2019 πρακτικό ορκωμοσίας της νέας περιφερειακής αρχής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
9. Την υπ' αριθμ. 9406/191/13-1-2022 (ΦΕΚ 27/τ.ΥΟΔΔ/20-1-2022) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
10. Την υπ' αριθμ. 9405/190/13-1-2022 (ΦΕΚ 141/τ.Β/20-1-2022) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Μεταβίβαση άσκησης αρμοδιοτήτων στους Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
11. Την υπ. αριθμ. 9456/193/14-1-2022 (ΦΕΚ 26/τ. ΥΟΔΔ /20-1-2022) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
1. Την υπ. αριθ. 143/2019 (10η Συνεδρίαση στις 1.9.2019) απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Δυτικής Ελλάδας με την οποία «εξελέγησαν τα τακτικά και τα αναπληρωματικά μέλη της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, για την περιφερειακή περίοδο 1/9/2019 έως 7/11/2021 (άρθρο 175 παρ.1, 2 και 3 του Ν.3852/2010)».
2. Τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 40 «Αρμοδιότητες Οικονομικής Επιτροπής ΟΤΑ α και β βαθμού και Επιτροπής Ποιότητας Ζωής ΟΤΑ α βαθμού» του Ν.4735/2020 (197Α/12-10-2020), που αντικατέστησε το άρθρο 176 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ.87Α') «Σχέδιο Καλλικράτης» «αρμοδιότητες οικονομικής επιτροπής περιφερειών»
3. Το αριθμ. πρωτ. 385831/53655/27-12-2021 αίτημα στον Διατάκτη
4. Την αριθμ. 17369/1246/26-1-2022 βεβαίωση ύπαρξης πίστωσης
5. Την υπ' αριθμ. 76/2022 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής περί εξειδίκευσης της δαπάνης
6. Την αριθμ. 677/2022 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης
7. Την υπ' αριθ. 208/2022 απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής με την οποία εγκρίθηκαν οι όροι της διακήρυξης
8. Την αριθμ. πρωτ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης μέχρι του ποσού των 74.400,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. και με κριτήριο επιλογής την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟ Ν° 1

ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

του ανοιχτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού κάτω των ορίων για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας

Στην Πάτρα, την 05/04/2022 ημέρα Τρίτη και ώρα 10:00 π.μ., στα γραφεία της Δ/σης Οικονομικού-Δημ/κού Ελέγχου/Τμήμα Προμηθειών, επί της οδού Πανεπιστημίου 254 Κτήριο Β', συνεδρίασε η επιτροπή που συστήθηκε με την υπ. αριθ. 208/2022 (ΑΔΑ: 6Ζ9Ξ7Λ6-Τ0Τ) απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, προκειμένου να αποσφραγίσει ηλεκτρονικά τα δικαιολογητικά συμμετοχής και τις τεχνικές προσφορές που υποβλήθηκαν στον υπ. αριθ. 157308 ηλεκτρονικό διαγωνισμό της υπ. αριθ. πρωτ. οικ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης μέχρι του ποσού των 74.400,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. και με κριτήριο επιλογής την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής.


Στη συνεδρίαση της επιτροπής αξιολόγησης, που είχε απαρτία, παρέστησαν οι εξής:

1. Ροδόπουλος Νικόλαος, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας ως πρόεδρος
2. Καραγεωργόπουλος Ανδρέας, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας
3. Βιρβίλη Μαρία, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας

Η επιτροπή αφού έλαβε υπόψη της την υπ. αριθ. πρωτ. 74885/4896/11-3-2022 ανωτέρω διακήρυξη και το νομικό πλαίσιο που διέπει τον εν λόγω διαγωνισμό, παρατηρεί τα εξής :

Ο διαγωνισμός της προαναφερόμενης διακήρυξης διεξήχθη ηλεκτρονικά, σύμφωνα με τα αναφερόμενα σε αυτή, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (στο εξής σύστημα) και είχε λάβει ως αύξοντα αριθμό (α/α) ηλεκτρονικού διαγωνισμού συστήματος τον αριθμό 157308. Η καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών ήταν σύμφωνα με τη διακήρυξη, η Δευτέρα 30/03/2022 ημέρα Τετάρτη και ώρα 23:59 και ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών η 05/04/2022 ημέρα Τρίτη και ώρα 10:00 π.μ.

Στη συνέχεια η επιτροπή, για την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών, συνδέθηκε στο σύστημα με τα διαπιστευτήρια, (όνομα χρήστη και κρυφό προσωπικό κωδικό πρόσβασης), του προέδρου της, επέλεξε τον ηλεκτρονικό διαγωνισμό 157308 και διαπίστωσε ότι αφενός ο διαγωνισμός ήταν χαρακτηρισμένος από το σύστημα ως «κλειδωμένος» και αφετέρου ότι είχε υποβληθεί εμπρόθεσμα στο διαγωνισμό η παρακάτω προσφορά:

Προμηθευτής 	Αρμόδιος	Προσφορά	Χρόνος τιμής προσφοράς
DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	ΓΚΙΖΑ, ΕΙΡΗΝΗ	274275	30/03/2022 13:27:18

Η επιτροπή επισημαίνει ότι μέχρι το στάδιο αυτό της διαδικασίας δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών. Στη συνέχεια ο πρόεδρος και το μέλος της επιτροπής που διαθέτουν τους απαραίτητους κωδικούς για την αποσφράγιση των προσφορών καταχώρησαν διαδοχικά σε ειδική φόρμα του συστήματος τα διαπιστευτήρια τους, (όνομα χρήστη και κρυφό προσωπικό κωδικό πρόσβασης), προκειμένου να αποσφραγισθούν οι προσφορές. Αμέσως μετά την παραπάνω διαδικασία η προσφορά αποσφραγίσθηκε και συγκεκριμένα αποσφραγίσθηκε ο υποφάκελος «Δικαιολογητικά Συμμετοχής & Τεχνική Προσφορά» της ανωτέρω εταιρείας με αποτέλεσμα να είναι δυνατή πλέον η πρόσβαση στο περιεχόμενο της.

Κατόπιν η επιτροπή αναζήτησε από την αρμόδια Υπηρεσία για το διαγωνισμό (της Δ/σης Οικονομικού-Δημ/κού Ελέγχου/Τμήμα Προμηθειών) τον φυσικό φάκελο του υποψηφίου προμηθευτή με τα δικαιολογητικά τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή και διαπίστωσε ότι είχε αποσταλθεί εμπρόθεσμα, έλαβε τον αριθμό πρωτοκόλλου 97132/6063/04-04-2022 και περιέχει την εγγυητική επιστολή συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην διακήρυξη.

Στην συνέχεια η Επιτροπή προχώρησε στην αξιολόγηση του ηλεκτρονικού (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» της ανωτέρω εταιρείας και διαπίστωσε ότι ήταν σύμφωνος με τους όρους και της προϋποθέσεις της υπ. αριθ. πρωτ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξης, ήτοι, η προσφέρουσα εταιρία κατέθεσε ηλεκτρονικά το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών και πληροί τα κριτήρια σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης του διαγωνισμού. Επιπλέον επιβεβαιώθηκε η εγκυρότητα της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής.

Στη συνέχεια τα μέλη της επιτροπής εξέτασαν την τεχνική προσφορά του μοναδικού προσφέροντος και διαπιστώθηκε ότι περιέχονταν τα έγγραφα και δικαιολογητικά της παρ. 2.4.3.2.. Προχώρησε στην αξιολόγηση των κριτηρίων α και β της παρ. 2.4.3.2 και διαπίστωσε ότι καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις και προϋποθέσεις της διακήρυξης.

Στη συνέχεια τα μέλη της επιτροπής αξιολόγησαν ομόφωνα την τεχνική προσφορά του μοναδικού προσφέροντος σύμφωνα με τα κριτήρια ανάθεσης της παρ. 2.3.1 της διακήρυξης ως ακολούθως:

- Ομάδα Α: Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: 55%), που θα περιγράφει τον τρόπο υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου καθώς και το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου. Επίσης θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγόμενων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Επιπλέον θα περιλαμβάνει την τεκμηριωμένη εμπειρία του Αναδόχου στα ζητούμενα πεδία της παρούσας σύμβασης. Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.
- Ομάδα Β: Σύνθεση της Ομάδας Έργου (Συντελεστής Βαρύτητας Ομάδας Α: 45%), που θα πρέπει να περιέχει τα βιογραφικά σημειώματα των στελεχών του υποψηφίου Ανάδοχου που προτείνεται να στελεχώσουν την Ομάδα Έργου, καθώς και στην Οργανωτική Δομή της Ομάδας.

Οι ομάδες κριτηρίων και τα κριτήρια, στα οποία θα βασισθεί η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα, όπου δίνονται και οι αντίστοιχοι επιμέρους συντελεστές βαρύτητας.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
ΟΜΑΔΑ Α: Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας	55%

A1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου	30%
A2	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	10%
A3	Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center	15%
ΟΜΑΔΑ Β: Σύνθεση της Ομάδας Έργου		45%
B1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου	15%
B2	Διαθεσιμότητα, εμπειρία και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου	15%
B3	Στελέχωση, εμπειρία και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%
ΣΥΝΟΛΟ		100%

Σημειώνεται ότι η συνολική βαθμολογία για κάθε επιμέρους κριτήριο αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών (υποχρεωτικές απαιτήσεις διακήρυξης), αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου της διακήρυξης.

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς

ΟΜΑΔΑ Α: Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας

Κριτήριο 1: Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου

Ο προσφέρων όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά υπερκαλύπτει τους όρους της διακήρυξης καθώς έχει αναλυτική περιγραφή του τρόπου υλοποίησης της υπηρεσίας και της μεθοδολογίας λειτουργίας ανά παρεχόμενη υπηρεσία. Ειδικότερα, περιγράφονται αναλυτικά το περιβάλλον του έργου, οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι τεχνικές προδιαγραφές υλοποίησης του έργου, η μεθοδολογία προσέγγισης και υλοποίησης του έργου και η διασφάλιση ποιότητας του έργου. Ο προσφέρων διαθέτει: α) σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 27001:2013 για τη διαχείριση ασφάλειας των πληροφοριών και περιγράφει τα έγγραφα και τις πολιτικές που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, β) σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 9001: 2015 για την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών και γ) Βεβαίωση κατοχής ειδικής άδειας από την ΕΕΤΤ για την παροχή δραστηριοτήτων Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών για την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών. Επίσης ο προσφέρων έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ/ΔΡΟ), δυνάμει των ρητών προβλέψεων του Κανονισμού EU2016/679 “GDPR” που έχει καταχωρηθεί στο αρχείο της εποπτικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Τέλος, η υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων είναι εντός της ΠΕ Αχαΐας και σε απόσταση τεσσάρων (4) περίπου χιλιομέτρων από τη Δ/ση Μετ/ρών & Επικ/νίων της ΠΕ Αχαΐας.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 120 στο κριτήριο αυτό.

Κριτήριο 2: Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης

Ο προσφέρων όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά υπερκαλύπτει τους όρους της διακήρυξης καθώς προβλέπεται η αποστολή αναλυτικής έκθεσης (report) σε επεξεργάσιμη μορφή (word, excel) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία ή μηνιαία) στην αρμόδια Διεύθυνση, η οποία ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει τα εξής:

1. Σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν),
2. Στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (π.χ. αναμονή, διάρκεια κλήσης, κ.α.)
3. Ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.)
4. Έκθεση αποδοτικότητας λειτουργίας,
5. Εξαγωγή δεικτών

Επίσης, προβλέπεται η σύνταξη ειδικού εγχειριδίου λειτουργίας που θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση και διαχείριση του έργου.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 120 στο κριτήριο αυτό.

Κριτήριο 3: Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών Call Center

Ο προσφέρων όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά υπερκαλύπτει τους όρους της διακήρυξης καθώς κατά τη διάρκεια των τριών τελευταίων ετών (2019 – 2020 – 2021) έχει εκτελέσει δέκα τρεις (13) ολοκληρωμένες συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου. Διαθέτει εγκατεστημένο τηλεφωνικό κέντρο 52 θέσεων (>50 θέσεων) με κατάλληλη σύγχρονη μηχανογραφική υποδομή, δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων και δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών. Επίσης, διαθέτει ειδική εμπειρία στο

προσφερόμενο έργο καθώς έχει αναδειχθεί Ανάδοχος του τηλεφωνικού κέντρου των Διευθύνσεων Μεταφορών Π.Ε. Αχαΐας, Ηλείας και Αιτωλοακαρνανίας οπότε γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες και τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας, τους ενδεχόμενους κίνδυνους και τους τρόπους/ μεθόδους αντιμετώπισής τους.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 120 στο κριτήριο αυτό.

ΟΜΑΔΑ Β: Σύνθεση της Ομάδας Έργου

Κριτήριο 4: Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου  
Το σχήμα διοίκησης της προσφέρουσας όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά περιλαμβάνει την υπεύθυνη έργου, τον υπεύθυνο τεχνικής υποστήριξης, την υπεύθυνη παρακολούθησης έργου, έναν επιθεωρητή και χειριστές Call Center, γεγονός που εξασφαλίζει: α) την σαφή κατανομή αρμοδιοτήτων αναθέτοντας τες σε διακριτούς ρόλους, β) την αποτελεσματική διοίκηση και συντονισμό της υλοποίησης του Έργου, γ) την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υλοποίηση του έργου σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης και σε συμφωνία με το χρονοδιάγραμμα.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 120 στο κριτήριο αυτό.

Κριτήριο 5: Διαθεσιμότητα, εμπειρία και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου

Η Υπεύθυνη Έργου όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά υπερκαλύπτει τις απαιτήσεις της διακήρυξης σχετικά με την επάρκεια της δεξιότητας και της εμπειρίας για την εκτέλεση της σύμβασης.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 110 στο κριτήριο αυτό.

Κριτήριο 6: Στελέχωση, εμπειρία και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου

Ο προσφέρων όπως προκύπτει από την τεχνική προσφορά διαθέτει ομάδα έργου δέκα τεσσάρων (14) ατόμων που υπερκαλύπτει τις απαιτήσεις της διακήρυξης όσον αφορά τον αριθμό τους και την επάρκειά τους στην δεξιότητα και στην εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης. Επίσης, έχουν οριστεί τρία (3) μέλη της ομάδας έργου που σε καθημερινή βάση εκ του σύνεγγυς θα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου.

Ο διαγωνιζόμενος βαθμολογείται με 120 στο κριτήριο αυτό.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η συνολική βαθμολογία της προσφοράς είναι

$$T = [120 \times 0,30] + [120 \times 0,10] + [120 \times 0,15] + [120 \times 0,15] + [110 \times 0,15] + [120 \times 0,15] = 118,50$$

Κατόπιν των ανωτέρω αναφερομένων, η επιτροπή αφού έλαβε υπόψη της όλα τα στοιχεία, τους όρους και τις προδιαγραφές της διακήρυξης,

Προτείνει ομόφωνα

1. Την έγκριση του παρόντος πρακτικού Νο1

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, μη υπάρχοντος άλλου θέματος, η Επιτροπή Αξιολόγησης συνέταξε το παρόν πρακτικό, το καθарόγραψε, το υπέγραψε σε τέσσερα (4) αντίγραφα και το παρέδωσε στην υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό, προκειμένου να υποβληθεί προς έγκριση στην Οικονομική Επιτροπή της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

#### ΠΡΑΚΤΙΚΟ Ν° 2

#### ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

του ανοιχτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού κάτω των ορίων για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας

Στην Πάτρα, την 14/04/2022 ημέρα Πέμπτη και ώρα 10:50 π.μ., στα γραφεία της Δ/σης Οικονομικού-Δημ/κού Ελέγχου/Τμήμα Προμηθειών, επί της οδού Πανεπιστημίου 254 Κτήριο Β', συνεδρίασε η επιτροπή που συστήθηκε με την υπ. αριθ. 208/2022 (ΑΔΑ: 6Ζ9Ξ7Λ6-ΤΟΤ) απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, προκειμένου να αποσφραγίσει ηλεκτρονικά την μοναδική οικονομική προσφορά που υποβλήθηκε στον υπ. αριθ. 157308 ηλεκτρονικό διαγωνισμό της υπ. αριθ. πρωτ. οικ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης μέχρι του ποσού των 74.400,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. και με κριτήριο επιλογής την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής.

Στη συνεδρίαση της επιτροπής αξιολόγησης, που είχε απαρτία, παρέστησαν οι εξής:

4. Ροδόπουλος Νικόλαος, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας ως πρόεδρος
5. Καραγεωργόπουλος Ανδρέας, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας
6. Βιρβίλη Μαρία, υπάλληλος της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας

Η επιτροπή αφού έλαβε υπόψη της την υπ. αριθ. πρωτ. 74885/4896/11-3-2022 ανωτέρω διακήρυξη, το νομικό πλαίσιο που διέπει τον εν λόγω διαγωνισμό και το πρακτικό Νο1 με το οποίο αξιολογήθηκε και έγινε αποδεκτή η μοναδική υποβληθείσα προσφορά της εταιρείας «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ», παρατηρεί τα εξής :

Ο διαγωνισμός της προαναφερόμενης διακήρυξης διεξήχθη ηλεκτρονικά, σύμφωνα με τα αναφερόμενα σε αυτή, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (στο εξής σύστημα) και είχε λάβει ως αύξοντα αριθμό (α/α) ηλεκτρονικού διαγωνισμού συστήματος τον αριθμό 157308.

Στη συνέχεια η επιτροπή, για την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών, συνδέθηκε στο σύστημα με τα διαπιστευτήρια, (όνομα χρήστη και κρυφό προσωπικό κωδικό πρόσβασης), του προέδρου της, επέλεξε τον ηλεκτρονικό διαγωνισμό 157308.

Η επιτροπή επισημαίνει ότι μέχρι το στάδιο αυτό της διαδικασίας δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο περιεχόμενο των οικονομικών προσφορών. Στη συνέχεια ο πρόεδρος και το μέλος της επιτροπής που διαθέτουν τους απαραίτητους κωδικούς για την αποσφράγιση των προσφορών καταχώρησαν διαδοχικά σε ειδική φόρμα του συστήματος τα διαπιστευτήρια τους, (όνομα χρήστη και κρυφό προσωπικό κωδικό πρόσβασης), προκειμένου να αποσφραγισθεί η μοναδική υποβληθείσα οικονομική προσφορά. Αμέσως μετά την παραπάνω διαδικασία η οικονομική προσφορά με αποτέλεσμα να είναι δυνατή πλέον η πρόσβαση στο περιεχόμενο της.

Η οικονομική προσφορά της εταιρείας DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ανέρχεται στο ποσό των 69.936,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (ήτοι 56.400,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ)

Η ανωτέρω προσφορά είναι εντός της προϋπολογιζόμενης δαπάνης και δεν απαιτείται βαθμολόγηση αυτής διότι είναι η μοναδική υποβληθείσα προσφορά.

Κατόπιν των ανωτέρω αναφερομένων, η επιτροπή αφού έλαβε υπόψη της όλα τα στοιχεία, τους όρους και τις προδιαγραφές της διακήρυξης,

Προτείνει ομόφωνα

1. Την έγκριση του παρόντος πρακτικού Νο2
2. Ανάδειξη της εταιρείας «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ» με ΑΦΜ: 095621557 ως προσωρινού αναδόχου της υπ. αριθ. πρωτ. οικ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, με συνολικό κόστος 69.936,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (ήτοι 56.400,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ)  
Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, μη υπάρχοντος άλλου θέματος, η Επιτροπή Αξιολόγησης συνέταξε το παρόν πρακτικό, το καθарόγραψε, το υπέγραψε σε τέσσερα (4) αντίγραφα και το παρέδωσε στην υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό, προκειμένου να υποβληθεί προς έγκριση στην Οικονομική Επιτροπή της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Κατόπιν των ανωτέρω παρακαλούμε για την:

1. Έγκριση των πρακτικών Νο1 και Νο2 της επιτροπής αξιολόγησης των προσφορών του ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού κάτω των ορίων για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας
2. Ανάδειξη της εταιρείας «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ» με ΑΦΜ: 095621557 ως προσωρινού αναδόχου της υπ. αριθ. πρωτ. οικ. 74885/4896/11-3-2022 διακήρυξης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, με συνολικό κόστος 69.936,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (ήτοι 56.400,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ)  
Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και συγκεκριμένα από τον ΚΑΕ 01.072.0899.01.1231. Για τον σκοπό αυτό έχει εκδοθεί η αριθμ. 677/2022 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης.

Στη συνέχεια ο Πρόεδρος έδωσε το λόγο στην κα Διαμαντοπούλου Μαρία – Προϊσταμένη του Τμήματος Προμηθειών της Δ/σης Οικονομικού – Δημοσιονομικού Ελέγχου της Π.Δ.Ε., για παροχή διευκρινήσεων επί του θέματος.

Με βάση τα παραπάνω η Οικονομική Επιτροπή, αφού άκουσε τον Πρόεδρο και λαμβάνοντας υπόψη:

- Τις διατάξεις των άρθρων 175, 176, 177, 184 & 225 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ.87/7.6.2010/τ. Α) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.
- Την υπ' αριθμ. 03/2022 (ΑΔΑ: 6ΚΟ17Λ6-ΡΑΝ) Απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αναφορικά με την εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

### **ΚΑΤΑ ΠΛΕΙΟΨΗΦΙΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ**

Α) Εγκρίνει τα πρακτικά Νο1 και Νο2 της επιτροπής αξιολόγησης των προσφορών του ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού κάτω των ορίων για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, προϋπολογισμός: 74.400,00€ (με Φ.Π.Α.).

Β) Αναδεικνύει ως προσωρινό ανάδοχο τον οικονομικό φορέα «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ» με ΑΦΜ: 095621557, με συνολικό κόστος 69.936,00€ με Φ.Π.Α. (56.400,00€ πλέον Φ.Π.Α.).

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και συγκεκριμένα από τον ΚΑΕ 01.072.0899.01.1231. Για τον σκοπό αυτό έχει εκδοθεί η αριθμ. 677/2022 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης.

Οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι και μέλη της Οικονομικής Επιτροπής κ.κ. Κατσαρή - Μαυραγάνη Κωνσταντούλα, Καπλάνης Διονύσιος, Σπηλιόπουλος Κωνσταντίνος, Μωραΐτης Νικόλαος και Δριβίλας Δημήτριος ψήφισαν αρνητικά.

Το παρόν πρακτικό αφού συντάχθηκε, διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται ως ακολούθως.

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΑΝΔΡΕΑΣ ΦΙΛΙΑΣ**

**Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΤΑ ΜΕΛΗ**

Ακριβές απόσπασμα από τα πρακτικά συνεδριάσεων της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Η Γραμματέας

Τσούμα Βασιλική