



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Αθήνα, 23/06/2020  
Αρ. πρωτ. οικ: 544

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ  
ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ - ΕΔΚΑ

Ταχ. Δ/ση: Σολωμού 60, ΤΚ 10432, Αθήνα  
Πληροφορίες: Ε. Καββαδία, Ε. Μουστελάκης  
Τηλ.: 2105281172, 2105281143  
Email: [ekavvadia@ypakp.gr](mailto:ekavvadia@ypakp.gr)

**ΘΕΜΑ: Διευκρινήσεις επί ερωτημάτων Ο.Φ για τη Διακήρυξη Διεθνούς Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού αρ. 4/2020 με συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ : 92320**

Κατόπιν υποβληθέντων ερωτημάτων σχετικά με τη διακήρυξη αρ. 4/2020, διευκρινίζουμε τα ακόλουθα:

**Διευκρίνηση 1<sup>η</sup>:**

Σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παράγραφο 2.2.8 της αρ. 4/2020 Διακήρυξης οι οικονομικοί φορείς μπορούν όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους, τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Άρα οι οικονομικοί φορείς μπορούν να συμπεριλάβουν στην προσφορά τους και εξωτερικούς συνεργάτες για την κάλυψη των θέσεων της Ομάδας Έργου.

Σημειώνεται πως βάσει της κατευθυντήριας Οδηγίας 23 της ΕΑΑΔΗΣΥ (ΑΔΑ: Ψ3ΗΙΟΞΤΒ-Κ3Ε.) «Διευκρινίζεται ότι, σε περίπτωση στήριξης στις ικανότητες άλλων οικονομικών φορέων, επισυνάπτεται χωριστό έντυπο ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ με τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις ενότητες Α και Β του Μέρους ΙΙ και σύμφωνα με το μέρος ΙΙΙ, για κάθε ένα από τους σχετικούς φορείς στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται. Δεδομένου ότι η στήριξη παρέχεται προκειμένου να ανταποκριθεί ο οικονομικός φορέας στα κριτήρια επιλογής που καθορίζονται στο Μέρος ΙV, συμπληρώνονται επιπρόσθετα και οι πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με το Μέρος ΙV και τυχόν το Μέρος V για κάθε έναν από τους φορείς, στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται. Το σύνολο των ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ των τρίτων, στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, συνοποβάλλονται από τον προσφέροντα οικονομικό φορέα εντός του φακέλου (φυσικού ή ηλεκτρονικού) «Δικαιολογητικά Συμμετοχής». Το/α χωριστό/ά ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ θα πρέπει να είναι δεόντως συμπληρωμένο/α και υπογεγραμμένο/α από τον νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 79Α του ν.4412/2016. Εφόσον ο τρίτος φορέας είναι φυσικό πρόσωπο, το χωριστό ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ υπογράφεται μόνο από αυτόν.»

Σε συνδυασμό με την κατευθυντήρια Οδηγία 14 της ΕΑΑΔΗΣΥ (ΑΔΑ: ΨΤΜ2ΟΞΤΒ-ΗΞ4) όπου αναφέρεται ότι: «Τα βασικά στοιχεία του θεσμού της δάνειας εμπειρίας, που διαμορφώθηκε νομολογιακά πριν ακόμα αποτυπωθεί



στις κοινοτικές οδηγίες, είναι: α) η αδυναμία του υποψήφιου οικονομικού φορέα να ανταποκριθεί με τα δικά του μέσα στις απαιτήσεις εκτέλεσης της σύμβασης, την οποία επιθυμεί να συνάψει, και η προσφυγή του σε δυνατότητες τρίτου φορέα (χρηματοδοτικές ή τεχνικές δυνατότητες) για την απόδειξη της καταλληλότητάς του και β) η υποχρέωση του υποψήφιου οικονομικού φορέα να αποδείξει ότι ο τρίτος φορέας έχει τη δυνατότητα να διαθέσει τους επικαλούμενους πόρους και ότι οι πόροι αυτοί θα βρίσκονται πράγματι στη διάθεση του πρώτου για την εκτέλεση της σύμβασης. Το τελευταίο σημείο, το οποίο αναδεικνύεται και ως το βασικό σημείο ενασχόλησης της νομολογίας, σημαίνει σε αδρές γραμμές ότι ναι μεν επιτρέπεται η επίκληση εμπειρίας ή και μέσων τρίτων, οσάκις ενδείκνυται και για δεδομένη σύμβαση, όμως η παροχή και η χρήση των ικανοτήτων αυτών πρέπει αφενός να αποδεικνύεται, αφετέρου να είναι απολύτως δεσμευτική για τα συμβαλλόμενα μέρη, αλλά και επιπλέον να παρέχονται ικανές εγγυήσεις στην αναθέτουσα αρχή ώστε λυσιτελώς να εξασφαλίζεται αυτή για την έντεχνη, προσήκουσα και άρτια εκτέλεση του έργου», διευκρινίζεται ότι απαιτείται η ρητή αναφοράς στο ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ του προσφέροντος ότι θα στηριχθεί σε τρίτους οικονομικούς φορείς, προς πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής ως προς την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα της σχετικής Διακήρυξης (ενότητα Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων ΦΟΡΕΩΝ), όπου ως τρίτοι οικονομικοί φορείς σύμφωνα με τις ανωτέρω οδηγίες θεωρούνται οι εξωτερικοί συνεργάτες του υποψήφιου αναδόχου, οι οποίοι παρέχουν σε αυτόν στήριξη για την πλήρωση των συγκεκριμένων κριτηρίων επιλογής ως προς την τεχνική και επαγγελματική ή την οικονομική ικανότητα, που τίθενται από την παρούσα Διακήρυξη. Επιπλέον δε απαιτείται και η υποβολή εκ του προσφέροντος και με επιμέλειά του προφανώς, αυτοτελών ΤΕΥΔ/ΕΕΕΣ συνταχθέντων και ψηφιακά υπογεγραμμένων εκ των τρίτων οικονομικών φορέων περί της μη συνδρομής στο πρόσωπό των τρίτων αυτών φορέων λόγων αποκλεισμού και τη συγκέντρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής επί των οποίων θα στηριχθεί ο προσφέρων. Απαιτείται επιπρόσθετα και η υποβολή μαζί με την προσφορά κάποιου άλλου στοιχείου, λόγου χάρη συμφωνητικού ή υπεύθυνης ή άλλης δήλωσης συνεργασίας του τρίτου οικονομικού φορέα, η οποία απαιτείται κατ'άρ. 78 και 307 Ν. 4412/2016 από την αναθέτουσα ως αποδεικτικό μέσο της δέσμευσής αυτού, ως αυτοτελές αποδεικτικό μέσο εντός της διαγωνιστικής διαδικασίας.»

#### **2<sup>η</sup> Διευκρίνηση:**

Η αναθέτουσα έχει ήδη προμηθευτεί τον πενταψήφιο αριθμό κλήσης για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου.

#### **3<sup>η</sup> Διευκρίνηση:**

Η εκπαίδευση θα παρασχεθεί από την αναθέτουσα και θα διαρκέσει: 18 ώρες για τους διαχειριστές (supervisors) και 36 ώρες για τους χρήστες του συστήματος (agents)

#### **4<sup>η</sup> Διευκρίνηση:**

Σύμφωνα με το Παράρτημα Ι της Διακήρυξης ο ανάδοχος θα πρέπει: α) να εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), για την κάλυψη της ζήτησης στο πλαίσιο των προβλεπομένων στη παρούσα διακήρυξη και β) θα πρέπει να καταθέσει τα βιογραφικά σημειώματα για τουλάχιστον 10 στελέχη τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Τα επιπλέον στελέχη που θα συμπεριλάβει στην προσφορά του ο υποψήφιος ανάδοχος αφορούν αντικαταστάτες σε περίπτωση ασθενειών κλπ των πέντε τακτικών τηλεφωνητών και όχι επαύξηση των πέντε τακτικών τηλεφωνητών .

#### **5<sup>η</sup> Διευκρίνηση:**

Σύμφωνα με την αρ. 4/2020 Διακήρυξη, η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου θα γίνεται μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα από τον ένα (1) Υπαλλήλο – supervisor που θα περιλαμβάνεται στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου. Επισημαίνεται ότι στις υποχρεώσεις του Αναδόχου, στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος του έργου, συμπεριλαμβάνεται η εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), οι οποίοι θα απασχολούνται στους χώρους του τηλεφωνικού κέντρου (call center) επί της οδού Σολωμού 60, Αθήνα



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ  
Τομέας Κοινωνικής  
Αλληλεγγύης  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

#### **6<sup>η</sup> Διευκρίνιση:**

Οι ρήτρες μη επίτευξης στόχων (KPI's) θα υπολογίζονται βάσει των προδιαγραφών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη.

#### **7<sup>η</sup> Διευκρίνιση:**

Εφόσον δε λειτουργεί αυτή τη στιγμή τηλεφωνικό κέντρο που να εξυπηρετεί τους σκοπούς της Διακήρυξης δεν υπάρχουν διαθέσιμα αριθμητικά στοιχεία κλήσεων και pattern αυτών. Επισημαίνεται πως στις υποχρεώσεις του Υπεύθυνου Call Center υπηρεσιών (supervisor) είναι να: παρευρίσκεται τις ημέρες και ώρες λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου στο χώρο είναι εγκατεστημένο το call center, συντονίζει τα στελέχη παροχής υπηρεσιών του Τηλεφωνικού Κέντρου (agents), επιβλέπει και καθοδηγεί τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου και φροντίζει για την άμεση επίλυση των τυχόν προβλημάτων τους και εξάγει τις αναφορές και είναι υπεύθυνος για την εν γένει παρακολούθηση της υλοποίησης του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης και την απρόσκοπτη λειτουργία της υπηρεσίας.

#### **8<sup>η</sup> Διευκρίνιση:**

Στην παρ. 2.2.4 Κριτήρια Επιλογής σελίδα 22 της αρ. 4/2020 διακήρυξης αναφέρεται εκ παραδρομής ότι οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, ενώ το ορθό είναι : «θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο της έδρας τους»

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

**ΙΩΑΝΝΗΣ ΒΡΟΥΤΣΗΣ**

