

Τεύχος ερωτήσεων απαντήσεων διαγωνισμού

“Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας (CommunicationHub)”

1. Στο εξώφυλλο της Διακήρυξης αναφέρετε την συνολική εκτιμώμενη αξία του Έργου 889.179,20 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 717.080,00 €, ΦΠΑ 172.099,20 €) χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης 100% και Εκτιμώμενη αξία με δικαίωμα προαίρεσης 100% **778.358,40 €** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.434.160,00 €, ΦΠΑ 344.198,40 €) .

Παρακάτω στην Διακήρυξη αναφέρετε:

“Ο προϋπολογισμός του Έργου - εκτιμώμενη αξία σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 1.778.358,40 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: **1.434.160,00 €**, ΦΠΑ 344.198,40 €) και αναλύεται ως εξής:

- προϋπολογισμός αρχικού έργου 889.179,20 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: **717.080,00 €**, ΦΠΑ 172.099,20 €)

- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης αύξησης φυσικού αντικειμένου: έως **537.810,00 €** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 666.884,40 €, ΦΠΑ 24% 129.074,40 €)

- προϋπολογισμός δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης: έως **179.270,00 €** μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 222.294,80 €, ΦΠΑ 24% 43.024,80 €). Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε 12 μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.”

Στην παράγραφο 4.5.2 Δικαιώματα προαίρεσης αναφέρετε:

“Το Ελληνικό Κτηματολόγιο διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης:

- Πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης έως **του 25% του αρχικού προϋπολογισμού** του έργου, με βάση τις τιμές του Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης για τις υπηρεσίες συντήρησης που περιγράφονται στην παρ. 1.3.6 - του Παραρτήματος Ι Υπηρεσίες Εγγύησης Συντήρησης Ο τρόπος πληρωμής πραγματοποιείται με περιοδική καταβολή τιμήματος κάθε εξάμηνο, και με την προϋπόθεση παραλαβής του παραδοτέου έκθεσης πεπραγμένων της αντίστοιχης περιόδου.

- Πριν την έναρξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί επίσης δικαίωμα ειδικής προαίρεσης φυσικού **αντικειμένου έως του 75% του αρχικού προϋπολογισμού του έργου**, με βάση τους πίνακες της Οικονομικής Προσφοράς.”

Στην παράγραφο 2.3.3 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών αναφέρετε:

“Διευκρινίσεις:

I. το κόστος συντήρησης περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου ως δικαίωμα προαίρεσης.

II. το ετήσιο κόστος συντήρησης μετά την προσφερόμενη εγγύηση χωρίς ΦΠΑ δεν μπορεί να είναι μικρότερο του δέκα πέντε τοις εκατό (15%) του συνολικού κόστους του Έργου ή μεγαλύτερο από το **είκοσι πέντε (25%)** του συνολικού κόστους του Έργου χωρίς ΦΠΑ (βλ. Παράρτημα VI: Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς, Πίνακας 4: Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς).”

Συνεπώς υποθέτουμε ότι εκ παραδρομής αναφέρεται στην αρχική σελίδα ως Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης 100% το ποσό των 778.358,40 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, αντί του ποσού των 889.179,20 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.

Απάντηση: 1. Στην αρχική σελίδα έχει αποτυπωθεί μόνο ο προϋπολογισμός της αρχικής σύμβασης καθώς και ο συνολικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης και αναφέρεται «.....Εκτιμώμενη αξία με δικαίωμα προαίρεσης 100% **1.778.358,40 €** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 1.434.160,00 €,ΦΠΑ 344.198,40 €)»

Αναλυτική αναφορά γίνεται στο 1.3 της διακήρυξης

2. Αντικείμενο της Διακήρυξης είναι η υλοποίηση και θέση σε παραγωγική λειτουργία ενός ενιαίου, πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης επαφών για τις ανάγκες του Ελληνικού Κτηματολογίου. Ένα από τα υποσυστήματα του περιγραφόμενου κέντρου εξυπηρέτησης, περιγράφεται στο Πακέτο Εργασίας 3: Υποβολή Αιτημάτων και Λήψη Απάντησης μέσω τηλεφώνου. Για την υλοποίηση του συγκεκριμένου πακέτου περιγράφεται η προμήθεια τηλεφωνικού κέντρου σε υψηλή διαθεσιμότητα, με αδειοδότηση με κατάλληλο λογισμικό call center, το οποίο θα πρέπει να διασυνδεθεί με εξωκείμενες συνδέσεις με κάποιο πάροχο τηλεφωνίας και με το υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο.

Ο Φορέας διαθέτει στις υποδομές του της Αθήνας, σύγχρονο και αναβαθμισμένο τηλεφωνικό κέντρο, σε διάταξη υψηλής εφεδρείας το οποίο διαθέτει και υποστηρίζει και το υφιστάμενο Call Center.

Για την υποστήριξη λοιπόν της συγκεκριμένης λειτουργικότητας του Πακέτου Εργασίας 3, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και να επεκταθεί το υφιστάμενο τηλεφωνικό κέντρο, ώστε να υποστηρίζει τις ανάγκες του νέου Call Center. Αυτή η αρχιτεκτονική προσφέρει πολλαπλά οφέλη όπως ευκολία διαχείρισης και συντήρησης και αξιοπιστία λειτουργίας μέσω της μειωμένης πολυπλοκότητας της συνολικής λύσης.

Παρακαλούμε να διευκρινίσετε αν είναι δυνατή η υλοποίηση του Πακέτου Εργασίας 3, με κατάλληλη επέκταση του υφιστάμενου τηλεφωνικού κέντρου στην περίπτωση που η συνολική προσφερόμενη λύση βασίζεται στην τεχνολογία του κατασκευαστή Cisco, χωρίς να αποκλείονται άλλες λύσεις κατασκευαστών (Αναγα κλπ) που μπορούν να προσφέρουν δικό τους τηλεφωνικό κέντρο διασυνδεδεμένα με το υπάρχον.

Απάντηση: 2. Οι απαιτήσεις της διακήρυξης ως προς το προσφερόμενο εξοπλισμό είναι σαφείς και δεν επιδέχονται περαιτέρω διευκρινίσεων

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ.

Καθ. Δημήτριος Σταθάκης
Ασκών χρέη Γενικού Διευθυντή