

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ 1/2024 - ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΗΣ ΡΑΑΕΥ» (ΑΔΑΜ 24PROC014189418).

Α/Α ΕΣΗΔΗΣ 337260

Παραπομπές:

Σχετικά με τις παραπομπές που αναφέρονται στο κείμενο της Διακήρυξης παρακαλούμε όπως λάβετε υπόψη σας την αντιστοιχία των κάτωθι παραγράφων:

1. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.4 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.1 «Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας»**
2. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.5 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.2 «Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια»**
3. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.6 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.3 «Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα»**
4. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.7 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.4 «Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης»**
5. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.8 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.5 «Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία»**
6. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.8.1 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.5.1 «Στήριξη στην ικανότητα τρίτων»**
7. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.8.2 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.5.2 «Υπεργολαβία»**
8. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.9 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.6 «Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής»**
9. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.9.1 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.6.1 «Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών»**
10. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.2.9.2 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.3.6.2 «Αποδεικτικά μέσα»**
11. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.3 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.4 «Κριτήρια Ανάθεσης»**
12. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5 «Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών»**

13. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.1 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.1 «Γενικοί όροι υποβολής προσφορών»**
14. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.2 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.2 «Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών»**
15. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.3 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.4 «Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»**
16. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.3.1 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.3.1 «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»**
17. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.3.2 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.3.2 «Τεχνική Προσφορά».**
18. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.4 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.4 «Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών»**
19. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.5 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.5 «Χρόνος ισχύος των προσφορών» σελ. 31.**
20. Όπου βλέπετε στο κείμενο, παραπομπή στο άρθρο 2.4.6 αυτό αντιστοιχεί στο άρθρο **2.5.6 «Λόγοι απόρριψης προσφορών»**

Απαντήσεις σε ερωτήματα Οικονομικών Φορέων:

1) Ερώτηση.: Η υπηρεσία θα πρέπει να υποστηρίζεται στις κτιριακές εγκαταστάσεις σας ή μπορούμε και εξ αποστάσεως?

Απάντηση: Τόπος εκπλήρωσης της σύμβασης είναι οι κτιριακές εγκαταστάσεις της Αρχής, όπως ρητώς ορίζεται στη Διακήρυξη, ενώ δεν προβλέπεται εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών.

2) Ερώτηση.: δικαιολογητικά-έγγραφα που θα χρειαστούν για την συμμετοχή μας στον διαγωνισμό.

Απάντηση: Όπως ορίζεται στη Διακήρυξη.

3) «Στην προκήρυξη και ειδικότερα στην παράγραφο για τα μέλη της Ομάδας Έργου τηλεφωνητές αναφέρεται: Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

Ερώτηση: Για το ανωτέρω γίνεται δεκτή Υ/Δ ή βιογραφικό ή απαιτείται πιστοποιητικό γλωσσομάθειας και αν παρακαλώ να μας αναφέρετε τα αποδεκτά για την τεκμηρίωση ?»

Απάντηση: Όπως ορίζεται στην υποπαράγραφο Β4. 2 της παραγράφου 2.3.6.2 Αποδεικτικά μέσα (μόνο για τον προσωρινό ανάδοχο) της Διακήρυξης. Απαιτείται σχετικό Πιστοποιητικό.

4) Καλή γνώση σε προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών (Windows, Microsoft Office, Internet)

Ερώτηση: Για το ανωτέρω γίνεται δεκτή Υ/Δ ή η εμπειρία βάσει βιογραφικού ή απαιτείται κάποια πιστοποίηση και αν ποιά είναι αποδεκτή ?

Απάντηση: Όπως ορίζεται στην υποπαράγραφο Β4. 2 της παραγράφου 2.3.6.2 Αποδεικτικά μέσα (μόνο για τον προσωρινό ανάδοχο) της Διακήρυξης. Απαιτείται σχετικό Πιστοποιητικό.

5) Εμπειρία σε δύο ετών σε υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Ερώτηση: Για το ανωτέρω γίνεται δεκτή Υ/Δ ή η εμπειρία βάσει βιογραφικού ή απαιτείται κάποιο επιπλέον δικαιολογητικό για την τεκμηρίωση της εμπειρίας - και αν ναι ποιά είναι αποδεκτά?

Απάντηση: Όπως ορίζεται στην υποπαράγραφο Β4. 2 της παραγράφου 2.3.6.2 Αποδεικτικά μέσα (μόνο για τον προσωρινό ανάδοχο) της Διακήρυξης. Απαιτείται σχετικό Πιστοποιητικό (ενδεικτικά βεβαιώσεις εργοδότη, καρτέλα ασφαλιστικού φορέα και άλλα).

**Η Ασκούσα Χρέη Προϊσταμένης του
Τμήματος Προμηθειών & Παρακολούθησης Έργων**

ANASTASIA BAXEVANAKI
27/02/2024 16:03

Αναστασία Μπαξεβανάκη