



Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Πληροφορίες: Β. Καραπιστόλη

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Τηλ.: 210 8200818/876

E-mail: oasa@oasa.gr

procurement@oasa.gr

ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ: 13549 / 29-07-2022

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση (επαναληπτική) για την υποβολή προσφορών για υπηρεσίες εικονικής υποβοήθησης

ΣΧΕΤ: 1. Το με αρ. 173/2022 Πρωτογενές αίτημα της Δ/σης Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας (ΑΔΑΜ: 22REQ010665463).

2. Η με αρ. 262/5.7.2022 Απόφασης Ανάλυσης Υποχρέωσης, ποσού 30.000,00 ευρώ (ΑΔΑ: 6ΩΡΕ46ΨΧΕ3-ΞΑΨ, ΑΔΑΜ: 22REQ010873019).

3. Το από 198/28.6.22 (ΔΟΥ 309/6.7.2022) Υ.Σ. με το οποίο η αρμόδια Υπηρεσία, ήτοι η Δ/ση Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, εισηγείται την αποστολή πρόσκλησης υποβολής προσφοράς σε συγκεκριμένους οικονομικούς φορείς.

Η Διεύθυνση Προμηθειών του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών Α.Ε., λαμβάνοντας υπόψη τους Νόμους 3920/2011, 4412/2016, 4270/2014 ως ισχύουν, θα προβεί στην απευθείας ανάθεση υπηρεσιών σύμφωνα με το θέμα / αντικείμενο που περιγράφεται στην παρούσα και τις απαιτήσεις του Παραρτήματος «Β» (τεχνικές απαιτήσεις) το οποίο μαζί με το Παράρτημα «Α» (επεξεργασία προσωπικών δεδομένων) αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Πρόσκλησης:

Αναθέτων Φορέας	Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.
Αντικείμενο	Ανάθεση υπηρεσιών εικονικής υποβοήθησης με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (virtual assistant)
CPV	72000000-5 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών
Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ	30.000,00 ευρώ
Φ.Π.Α.	7.200,00 ευρώ
Προϋπολογισμός με ΦΠΑ	37.200,00 ευρώ
Χρηματοδότηση	Τακτικός Προϋπολογισμός - Κωδ. Λογιστ.: 61.03 Απόφασης Ανάλυσης Υποχρέωσης 262/5.7.2022 ΑΔΑ: 6ΩΡΕ46ΨΧΕ3-ΞΑΨ, ΑΔΑΜ: 22REQ010873019
Διαδικασία Ανάθεσης	Απευθείας Ανάθεση, άρθρο 328 Ν.4412/2016
Κριτήριο Κατακύρωσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή)
Κρατήσεις	ο ανάδοχος βαρύνεται με κρατήσεις όπως το ύψος αυτών καθορίζεται από την κείμενη νομοθεσία. Στην παρούσα, ισχύουν:

	<ul style="list-style-type: none"> • 0,07% υπέρ Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει) • 0,06% υπέρ Α.Ε.Π.Π., δυνάμει της (παρ.3 του άρ.350 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει) • Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%
Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών	<p style="text-align: center;">5/8/2022 και ώρα 13:00 Υπόψη Κεντρικής Γραμματείας</p> <p>Κατάθεση προσφοράς σε κλειστό φάκελο, στη Κεντρική Γραμματεία του Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. (Μετσόβου 15, Αθήνα, Τ.Κ. 106 82, τηλ. 210 8200999), αναγράφοντας «Υποβολή Προσφοράς» και το θέμα / αρ. πρωτ. της παρούσας Πρόσκλησης</p>
Κανόνες δημοσιότητας	<p>Η παρούσα Πρόσκληση αναρτάται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr • Στον δικτυακό τόπο του Αναθέτοντος Φορέα www.oasa.gr
Διευκρινίσεις σχετικά με τις τεχνικές απαιτήσεις	<p>Χριστίνα Βάρλα, τηλέφωνο 210 8200942 email: christinav@oasa.gr, marketing@oasa.gr</p>

- Ο Φάκελος Προσφοράς του οικονομικού φορέα θα πρέπει να συνοδεύεται από :

1. Οικονομική Προσφορά, αριθμητικός και ολογράφως (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)

2. Υπεύθυνη Δήλωση του Νόμου 1599 / 1986 (άρθρο 8) του Νόμιμου Εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, νομίμως υπογεγραμμένη, με την οποία να δηλώνει ότι:

- έλαβε γνώση των όρων της πρόσκλησης και αποδέχεται αυτούς πλήρως και ανεπιφύλακτα
- δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι υποχρεωτικοί λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 73, παρ. 1 του Ν. 4412/2016
- δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας
- δεν τελεί σε πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση
- δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, έκδοσης αναγκαστικής εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή υπό άλλη ανάλογη διαδικασία
- είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές & ασφαλιστικές υποχρεώσεις του

3. Πιστοποιητικό βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου για την απόδειξη της επαγγελματικής δραστηριότητας του οικονομικού φορέα το οποίο πρέπει να είναι συναφές με αυτό των προς ανάθεση υπηρεσιών.

4. Συνοπτική παρουσίαση του τρόπου υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου με αναφορά εμπειρίας και σε αντίστοιχα αντικείμενα.

- Για την υπογραφή της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίσει με έγγραφο που θα του κοινοποιηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα, τα έγγραφα νομιμοποίησης και τα δικαιολογητικά που

προβλέπονται στο άρθρο 80 του Ν.4412/2016 ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των υποχρεωτικών λόγων αποκλεισμού των άρθρων 73 παρ.1 και 2 και 74.

- Ο Ο.Α.Σ.Α διατηρεί το δικαίωμα κατά την αποκλειστική κρίση του και αζημίως γι' αυτόν να αναβάλει ή να επαναλάβει την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ή να αποφασίσει τη ματαίωση της ανάθεσης.
- Οι εταιρείες Moveo.AI, MPASS, Advengers AE, καλούνται να υποβάλλουν προσφορά σύμφωνα με τα ανωτέρω πληροφοριακά στοιχεία.

Η Διευθύνουσα Σύμβουλος

Αριστέα Α. Αντωνοπούλου

Για την ακρίβεια
Η Τμ/χης Διοικ. Υποστήριξης

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

- Γρ. Διευθ. Συμβούλου
- Δ/νση Προμηθειών
- ΝΥ
- MRKT

Μαρία Τσέλιου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α»:**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ****ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΑΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ Ν. 4412/2016**

Ο ΟΑΣΑ ενημερώνει υπό την ιδιότητά του ως υπεύθυνος επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στον ΟΑΣΑ, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων του ΟΑΣΑ, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων του ΟΑΣΑ και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από τον ΟΑΣΑ και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους ο ΟΑΣΑ αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΟΑΣΑ.

VI. Ο ΟΑΣΑ έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Β»:

Το εργαλείο υποβοήθησης της επικοινωνίας των πολιτών πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονους αλγόριθμους μηχανικής εκμάθησης (machine learning) και επεξεργασία γραπτής φυσικής γλώσσας (natural language processing). Θα πρέπει να αποτελεί ένα σύστημα αυτοματοποιημένων ερωταπαντήσεων και ευφυές πρόγραμμα ψηφιακού διαλόγου που αλληλοεπιδρά με τον χρήστη καταλαβαίνοντας και απαντώντας στα σχόλια και στις ερωτήσεις που τίθενται σε γραπτή φυσική γλώσσα, προωθώντας τη διαδραστική και άμεση επικοινωνία.

Συγκεκριμένα το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει τουλάχιστον τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Ο εικονικός βοηθός (virtual assistant) θα πρέπει να βασίζεται σε στατιστικά μοντέλα, να διαθέτει ενσωματωμένους σύγχρονους αλγόριθμους Μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning), καθώς και επεξεργασίας γραπτής φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing). Το σύστημα θα μπορεί να γίνεται «έξυπνο» αυτόματα κατά τη χρήση – δυνατότητα “self-Learning”
- Η αρχιτεκτονική του εικονικού βοηθού θα δίνει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλαπλών ταυτόχρονων χρηστών.
- Το user interface θα πρέπει να είναι φιλικό και να εξυπηρετεί τις ανάγκες του χρήστη.
- Το σύστημα θα μπορεί να εξυπηρετήσει 50-55 ερωτήσεις που θα δοθούν από τον ΟΑΣΑ, ενώ θα υπάρχει η δυνατότητα για απεριόριστη προσθήκη ερωτημάτων
- Ο ΟΑΣΑ θα έχει την δυνατότητα να τροποποιήσει την παραμετροποίηση του εικονικού βοηθού και χωρίς την βοήθεια του Συνεργάτη, εισάγοντας νέες κατηγορίες ερωτήσεων και τμήματα διαλόγου, είτε να ορίσει νέα παραμετροποίηση αναλόγως των αναγκών του.
- Δυνατότητα σύνδεσης του εικονικού βοηθού με πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας. Ο ΟΑΣΑ θα μπορεί μέσα από αυτή τη λύση να εξυπηρετήσει διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (web, Facebook messenger και Viber) χωρίς έξτρα κόστος. Επιπλέον δυνατότητες μπορούν να προταθούν, ενώ θα πρέπει να διευκρινίζονται τυχόν επιπλέον χρεώσεις των οποίων η αποδοχή θα είναι στη διακριτική ευχέρεια του Οργανισμού.
- Η λειτουργία μέσω του website θα γίνεται αυτόνομα χωρίς την διαμεσολάβηση τρίτου καναλιού (δηλαδή χωρίς τη διαμεσολάβηση του Facebook Messenger ή άλλου καναλιού) και χωρίς την ανάγκη αποδοχής όρων πρόσβασης από τρίτο πάροχο.
- Το σύστημα θα μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα μετάβασης σε live chat. Ο live human agent θα μπορεί να έχει την πλήρη εικόνα των διαλόγων που έχουν προηγηθεί.
- Δυνατότητα διασύνδεσης της υπηρεσίας εκτός από το website του ΟΑΣΑ και σε άλλες εφαρμογές του Οργανισμού.
- Δυνατότητα διασύνδεσης με API τρίτων συστημάτων
- Θα παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής reports και στατιστικών στοιχείων που θα βοηθούν στην βελτίωση της υπηρεσίας από τον ΟΑΣΑ. Η ύπαρξη Analytics API, που δίνει τη δυνατότητα στους διαχειριστές του συστήματος να εξάγουν τις πληροφορίες του εικονικού βοηθού σε τρίτα συστήματα της επιλογής τους όπως και η υποστήριξη πρωτόκολλου WebSocket έτσι ώστε να υποστηρίζεται η λήψη δεδομένων σε πραγματικό χρόνο (real time applications) και η αυθεντικοποίηση μέσω API tokens είναι επιθυμητή.
- Dashboard με analytics με τις παρακάτω ενδεικτικές δυνατότητες για χρονική περίοδο που θα επιλέγει ο διαχειριστής.
 - Εμφάνιση των συχνότερων Intents
 - Εμφάνιση των συχνότερων κόμβων διαλόγου
 - Αριθμός μηνυμάτων και χρηστών ανά χρονική περίοδο και καναλιού επικοινωνίας.

- Ποσοστό επιτυχίας του εικονικού βοηθού ανά χρονική περίοδο αλλά και συνολικά
 - Εμφάνιση του αριθμού των μηνυμάτων ανά ώρα και ημέρα της εβδομάδας
 - Θα μπορεί να εξυπηρετήσει απεριόριστα sessions το μήνα (με αριθμό συνομιλιών ανά session), ενώ θα υπάρχει δυνατότητα υποστήριξης χιλιάδων users (scalability) αν αυτό απαιτηθεί.
 - Ο εικονικός βοηθός (virtual assistant) θα υποστηρίζει **κατ' ελάχιστον ελληνικά, αγγλικά και greeklish**, ενώ τυχόν παροχή σε επιπλέον γλώσσες θα κριθεί θετικά. Οι αλγόριθμοι του εικονικού βοηθού θα πρέπει να υποστηρίξουν τις ανωτέρω γλώσσες του έργου εγγενώς, χωρίς την μεσολάβηση λογισμικού μετάφρασης.
 - Δυνατότητα απάντησης σε ερώτηση συναλλασσόμενου με μορφή κειμένου, αρχείου, video, εικόνας, link κλπ
 - Ο επιλεγμένος συνεργάτης θα πρέπει να υποστηρίξει την εκπαίδευση του προσωπικού του ΟΑΣΑ (5-10 agents) στο εν λόγω εργαλείο, ενώ θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει μέσα στο προτεινόμενο κόστος και εκπαίδευση του εικονικού βοηθού σε τουλάχιστον 10 επιπλέον ερωτήσεις.
 - Το λογισμικό του εικονικού βοηθού να διευκρινιστεί αν θα παρασχεθεί σαν υπηρεσία (Software as a service) ή αν στο τέλος του έργου θα εγκατασταθεί η τελική έκδοση του εικονικού βοηθού σε data center επιλογής του ΟΑΣΑ.
-
- Στην προσφορά θα υπάρχει αναφορά στο κόστος κατ' έτος μετά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας (υποστήριξη – ανανέωση αδειών κλπ).
 - Η προσφορά του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των αναγκών του συμβατικού αντικειμένου.
 - **Εμπειρία σε αντίστοιχα αντικείμενα:** ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας θα πρέπει να καταθέσει μία παρουσίαση που θα παρουσιάζει το πελατολόγιό του, καθώς και αντίστοιχα αντικείμενα στα οποία έχει λάβει μέρος ή έχει αναλάβει εξ' ολοκλήρου, στα οποία αποδεικνύεται η εμπειρία του.
 - Επιθυμητός χρόνος υλοποίησης: ένας (1) μήνας από την υπογραφή σύμβασης.