



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

Πληροφορίες: Β. Καραπιστόλη  
 Τηλ.: 210 8200818/876  
 E-mail: oasa@oasa.gr  
 procurement@oasa.gr

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ: 16542/ 06-09-2023

**ΘΕΜΑ: Πρόσκληση για την υποβολή προσφορών για διενέργεια ερευνών**

- ΣΧΕΤ:** 1. Το με αρ. 143/2023 Πρωτογενές αίτημα της Δ/σης Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας (ΑΔΑΜ: 23REQ012596924).
2. Η με αρ. 289/3.8.2023 Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης, ποσού 30.000,00 ευρώ (ΑΔΑ: 6ΥΩ246ΨΧΕ3-05Ψ, ΑΔΑΜ: 23REQ013203122).
3. Το με αρ. πρωτ. Υ.Σ. 159/21.7.2023 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, 4270/2014, 4412/2016, 4972/2022 ως ισχύουν, θα προβεί στη διαδικασία σύναψης σύμβασης υπηρεσιών για το αντικείμενο που περιγράφεται στην παρούσα.

Αναπόσπαστο μέρος της Πρόσκλησης αποτελούν:

- το Παράρτημα «Α» (επεξεργασία προσωπικών δεδομένων), και
- το Παράρτημα «Β» (τεχνικές απαιτήσεις)

<b>Αναθέτων Φορέας</b>	Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. – ΑΦΜ 094419265
<b>Αντικείμενο</b>	Ανάθεση υπηρεσιών διενέργειας ερευνών: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανοποίησης Επιβατών</li> <li>• Αξιολόγησης ποιότητας στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου EN 13816</li> </ul>
<b>CPV</b>	79342311-6 - Έρευνα βαθμού ικανοποίησης του πελάτη
<b>Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ</b>	30.000,00 ευρώ: Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών: 14.000,00 ευρώ Έρευνα αξιολόγησης ποιότητας στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου EN 13816: 16.000,00 ευρώ
<b>Φ.Π.Α.</b>	7.200,00 ευρώ
<b>Προϋπολογισμός με ΦΠΑ</b>	37.200,00 ευρώ
<b>Χρηματοδότηση</b>	Τακτικός Προϋπολογισμός - Κωδ. Λογιστ.: 61.90 Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης 289/3.8.2023 ΑΔΑ: 6ΥΩ246ΨΧΕ3-05Ψ, ΑΔΑΜ: 23REQ013203122
<b>Διαδικασία Ανάθεσης</b>	Απευθείας Ανάθεση, άρθρο 328 Ν.4412/2016
<b>Κρατήσεις</b>	Ο Ανάδοχος βαρύνεται με κρατήσεις όπως το ύψος αυτών

	καθορίζεται από την κείμενη νομοθεσία. Στην παρούσα, ισχύουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,1% υπέρ Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. (αρ. 350 ν. 4412/2016, όπως ισχύει κατόπιν αντικ/σής του με το αρ. 7 του ν. 4912/2022)</li> <li>• Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%</li> </ul>
<b>Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών</b>	<b>13/09/2023 και ώρα 13:00</b> <b>Υπόψη Κεντρικής Γραμματείας</b> 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), είτε ηλεκτρονικά στη Δ/νση : <b>oasa@oasa.gr</b> αναγράφοντας « <b>Υποβολή Προσφοράς</b> » και <b>το θέμα / αρ. πρωτ. της παρούσας Πρόσκλησης</b>
<b>Κανόνες δημοσιότητας</b>	Η παρούσα Πρόσκληση αναρτάται: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) <a href="http://www.eprocurement.gov.gr">www.eprocurement.gov.gr</a></li> <li>• Στον δικτυακό τόπο του Αναθέτοντος Φορέα <a href="http://www.oasa.gr">www.oasa.gr</a></li> </ul>
<b>Διευκρινίσεις σχετικά με τις τεχνικές απαιτήσεις</b>	Χριστίνα Βάρλα, τηλέφωνο 210 8200942 email: <a href="mailto:marketing@oasa.gr">marketing@oasa.gr</a> ; <a href="mailto:christinav@oasa.gr">christinav@oasa.gr</a>

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

**1. Οικονομική Προσφορά**, αριθμητικώς 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. Ισχύον Πιστοποιητικό / Βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου ή άλλο ισοδύναμο επίσημο έγγραφο** για την απόδειξη της επαγγελματικής δραστηριότητας του οικονομικού φορέα το οποίο πρέπει να είναι συναφές με αυτό των προς ανάθεση υπηρεσιών.

**4. Συνοπτική περιγραφή υλοποίησης του προς ανάθεση συμβατικού αντικειμένου**

- 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, 2, 4(β) και 74.
- Οι εταιρείες GLOBAL LINK INTERNATIONAL MARKETING RESEARCH ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ και MRB HELLAS A.E. καλούνται να υποβάλλουν προσφορά σύμφωνα με τα ανωτέρω πληροφοριακά στοιχεία.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος  
Γεώργιος Σπηλιόπουλος

Για την ακρίβεια  
Η Τμ/χης Διοικ. Υποστήριξης

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ**

- Γρ. Διευθ. Συμβούλου
- Δ/ση Προμηθειών
- ΝΥ
- ΙΣΟ
- ΜΡΚΤ

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»:****A: Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών:**

Οι προς ανάθεση υπηρεσίες αφορούν:

α) Την αποτύπωση (μέτρηση) της ικανοποίησης των επιβατών αναφορικά με ένα σύνολο χαρακτηριστικών ποιότητας του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου

β) Την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών / χρηστών για τα εισιτήρια, την εφαρμογή ΟΑΣΑ Telematics, το πληροφοριακό κέντρο 11185, και τις ιστοσελίδες του ομίλου (ΟΑΣΑ, ΣΤΑ.ΣΥ και Ο.ΣΥ)

**Μέγεθος δείγματος & μεθοδολογία διεξαγωγής της έρευνας**

Οι υπηρεσίες θα πραγματοποιηθούν ως εξής :

Πραγματοποίηση συνολικά N=1500 συνεντεύξεων σε τυχαίο δείγμα του πληθυσμού, χρηστών των ΜΜΜ Αθήνας & Πειραιά (Random sampling). Συγκεκριμένα θα κληθούν να συμμετάσχουν:

- Άνδρες & γυναίκες
- Ηλικίας 17-74 ετών
- Όλων των Κ/Ο τάξεων
- Μόνιμοι κάτοικοι Αθήνας (Κέντρο, Βόρεια, Δυτικά, Νότια προάστια) & Πειραιά
- Χρήστες των Δημόσιων Μέσων Μεταφοράς Αθήνας & Πειραιά σε καθημερινή, τακτική ή περιστασιακή βάση

Η διεξαγωγή θα γίνει με συνδυασμό τηλεφωνικών CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) και face-to-face CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing) συνεντεύξεων.

Η κύρια μεθοδολογία είναι οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις CATI.

Η χρήση των face-to-face συνεντεύξεων CAPI θα γίνει με σκοπό την επίτευξη booster δείγματος σε συγκεκριμένες κατηγορίες επιβατών (π.χ συχνοί επιβάτες ΤΡΑΜ), στις οποίες θα απαιτηθεί επαρκές δείγμα για αξιόπιστες στατιστικές αναλύσεις.

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ****Στάδιο 1ο :**

Το τελικό ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. Το ερωτηματολόγιο θα καλύπτει το σύνολο των κριτηρίων του προτύπου EN 13816 αναφορικά με την ποιότητα στις επιβατικές μεταφορές.

**Στάδιο 2ο : Διεξαγωγή πεδίου εργασίας – τηλεφωνικές συνεντεύξεις CATI**

Διεξαγωγή των συνεντεύξεων σε τυχαίο δείγμα επιβατών των ΜΜΜ. Με την ολοκλήρωση των πρώτων N=1000 συνεντεύξεων θα προσδιοριστούν συγκεκριμένες κατηγορίες επιβατών όπου δεν συγκεντρώνεται επαρκές δείγμα και θα οριστεί ο αριθμός των ερωτηματολογίων που θα πρέπει να επιτευχθεί για την εξασφάλιση επαρκούς δείγματος για αξιόπιστες στατιστικές αναλύσεις (Στάδιο 3ο).

**Στάδιο 3ο : Διεξαγωγή πεδίου εργασίας – προσωπικές συνεντεύξεις CAPI**

Διεξαγωγή προσωπικών face-to-face συνεντεύξεων CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing), για την επίτευξη booster δείγματος στις κατηγορίες επιβατών που έχουν οριστεί στο στάδιο 2. Ο αριθμός των συνεντεύξεων που θα γίνουν θα είναι μέχρι την επίτευξη ικανοποιητικής βάσης (το ελάχιστο N=40) για τις πιο μικρές υπο-κατηγορίες επιβατών και μέχρι την επίτευξη του τελικού συνολικού δείγματος (N=1500).

Οι CAPI συνεντεύξεις θα γίνουν σε τερματικούς και ενδιάμεσους σταθμούς των μέσων για τα οποία απαιτείται η εξασφάλιση του επαρκούς δείγματος. Η επιλογή των σταθμών θα γίνει σε συνεργασία με την ομάδα ΟΑΣΑ.

**Στάδιο 4ο : Επεξεργασία & ανάλυση δεδομένων | Παρουσίαση**

## **B: Έρευνα αξιολόγησης ποιότητας στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου EN 13816:**

Οι ζητούμενες υπηρεσίες αφορούν σε έρευνα αξιολόγησης ποιότητας, στην περιοχή ευθύνης του ΟΑΣΑ (λεωφορεία, τρόλεϊ, μετρό, τραμ), στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου EN 13816 με το οποίο είναι πιστοποιημένος ο ΟΑΣΑ και αφορά στα κριτήρια ποιότητας 1) Διαθεσιμότητα 2) Προσβασιμότητα 3) Χρόνος Μετακίνησης 4) Πληροφόρηση 5) Εξυπηρέτηση πελατών 6) Άνεση 7) Ασφάλεια 8) Επίδραση στο Περιβάλλον.

Ενδεικτικοί τομείς αξιολόγησης:

1. Προγραμματισμός δρομολογίων / Διάρκεια
2. Αξιολόγηση στάσης / σταθμού MMM
3. Επιβίβαση
4. Εσωτερικό MMM
5. Οδηγός
7. Αποβίβαση
8. Γενικές Ερωτήσεις

### **Μέγεθος δείγματος & μεθοδολογία διεξαγωγής της έρευνας**

Πραγματοποίηση συνολικά N=1000 αξιολογήσεων σε συγκεκριμένα δρομολόγια των MMM Αθήνας & Πειραιά αρμοδιότητας ΟΑΣΑ, βάσει επιλογής που θα δοθεί από τον ΟΑΣΑ.

Συγκεκριμένα θα πραγματοποιηθούν:

- Λεωφορεία: 300 αξιολογήσεις (Αστικές 200 και Περιαστικές 100)
- Τρόλεϊ: 200 αξιολογήσεις
- Ηλεκτρικός (γραμμή 1): 100 αξιολογήσεις
- Μετρό γραμμή 2 & 3: 200 αξιολογήσεις (100 ανά γραμμή)
- TRAM: 200 αξιολογήσεις

Ο παραπάνω αριθμός αξιολογήσεων ανά μέσο μεταφοράς ενδέχεται να τροποποιηθεί από τον ΟΑΣΑ. Για την συγκέντρωση του απαραίτητου αριθμού ερωτηματολογίων η έρευνα θα πραγματοποιηθεί από πενήντα (50) περίπου ερευνητές σε καθημερινή βάση, με τη μεθοδολογία των επισκέψεων στα MMM αρμοδιότητας ΟΑΣΑ. Οι ερευνητές ως επιβάτες θα αξιολογήσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης, την καθαριότητα, την απαιτούμενη πληροφόρηση (οθόνες), ακρίβεια δρομολογίων κτλ. βάσει συγκεκριμένου ερωτηματολογίου και σύμφωνα με τις οδηγίες που θα δοθούν από τον ΟΑΣΑ. Το ερωτηματολόγιο θα διαφοροποιείται στα μέσα σταθερής και οδικής τροχιάς.

### **Παραδοτέα:**

- α) Προφορική παρουσίαση των αποτελεσμάτων των ερευνών στις ομάδες που θα καθοριστούν από τον ΟΑΣΑ (είτε online, είτε δια ζώσης).
- β) Τελική Έκθεση των αποτελεσμάτων των ερευνών σε αρχείο powerpoint (ppt) συνολικά και ανά φορέα και σύγκριση των αποτελεσμάτων του 2023 με τα αποτελέσματα προηγούμενων ετών.
- γ) Τελική βάση δεδομένων με το σύνολο των επεξεργασμένων ερωτηματολογίων, σε μορφή που να μπορούν να αξιοποιηθούν από τον ΟΑΣΑ, σε ηλεκτρονική μορφή.

δ) Στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίων. Στο πλαίσιο της έρευνας θα αξιολογηθεί και ο βαθμός σημαντικότητας κάθε ερωτήματος στη διαμόρφωση του βαθμού σημαντικότητας και θα προσδιοριστούν οι συντελεστές βαρύτητας.

Σημείωση:

Εξοπλισμός ηλεκτρονικού εισιτηρίου (κάρτες ελεύθερης διέλευση κλπ) θα είναι διαθέσιμος στους ερευνητές από τον ΟΑΣΑ.