



**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: 23033 / 22-11-2023

## **ΘΕΜΑ: Πρόσκληση για την υποβολή προσφορών για πιλοτικό πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης παραπόνων**

**ΣΧΕΤ:** 1. Το με αρ. 184/2023 Πρωτογενές αίτημα της Δ/σης Πληροφορικής (ΑΔΑΜ: 23REQ013681268)

2. Η με αρ. 22/9.11.2023 Απόφαση Ανάλυσης Πολυετούς Υποχρέωσης, ποσού 30.000,00 ευρώ (ΑΔΑ: 96ΖΤ46ΨΧΕ3-Ι22)

3. Το με αρ. πρωτ. Υ.Σ. 151/30.10.2023 με το οποίο η αρμόδια Υπηρεσία, ήτοι η Δ/ση Πληροφορικής, 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)
- το Παράρτημα «Γ» (πίνακας προδιαγραφών, 2 σελίδες)

<b>Αναθέτων Φορέας</b>	Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. – ΑΦΜ 094419265
<b>Αντικείμενο</b>	Ανάθεση υπηρεσιών δημιουργίας πιλοτικού πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης και διαχείρισης παραπόνων επιβατών ομίλου ΟΑΣΑ. Εφαρμογή Web σε περιβάλλον Cloud, συμπεριλαμβανομένης φιλοξενίας (hosting) για ένα έτος.
<b>CPV</b>	72212445-0 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού εξυπηρέτησης πελατών
<b>Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ</b>	30.000,00 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.: 16.17 Απόφαση Ανάλυσης Πολυετούς Υποχρέωσης 22/9.11.2023 ΑΔΑ: 96ΖΤ46ΨΧΕ3-Ι22
<b>Διαδικασία Ανάθεσης</b>	Απευθείας Ανάθεση, άρθρο 328 Ν.4412/2016

<b>Κριτήριο Κατακύρωσης</b>	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή)
<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>06/12/2023 και ώρα 13:00</b> <b>Υπόψη Κεντρικής Γραμματείας</b> Κατάθεση προσφοράς <b>σε κλειστό φάκελο</b> , στη Κεντρική Γραμματεία του Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. (Μετσόβου 15, Αθήνα, Τ.Κ. 106 82, τηλ. 210 8200999), αναγράφοντας « <b>Υποβολή Προσφοράς</b> » και το <b>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>	Νικόλαος Γκοργκόλης, τηλέφωνο 210 8200066 email: <a href="mailto:ngorgolis@oasa.gr">ngorgolis@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:

- ο έλαβε γνώση των όρων της πρόσκλησης και αποδέχεται αυτούς πλήρως και ανεπιφύλακτα
- ο δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι υποχρεωτικοί λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 73, παρ. 1 του Ν. 4412/2016
- ο δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας
- ο δεν τελεί σε πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση
- ο δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, έκδοσης αναγκαστικής εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή υπό άλλη ανάλογη διαδικασία
- ο 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 URBAN COMMUNICATIONS ΟΕ, DIGIQAL, CACTUS DIGITAL ΑΕ, καλούνται να υποβάλλουν προσφορά σύμφωνα με τα ανωτέρω πληροφοριακά στοιχεία.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος  
Γεώργιος Σπηλιόπουλος

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ**

- Γρ. Διευθ. Συμβούλου
- ΓΔΟΥ-Δ/νση Προμηθειών
- ΝΥ
- ΙΤ

**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 της παρούσας Πρόσκλησης, 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 του, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, 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 στην παρούσα διαδικασία, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στην παρούσα, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται 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 (e-mail: dro@oasa.gr).

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 προς ανάθεση αντικείμενο, αφορά την δημιουργία ενός πληροφοριακού συστήματος που θα ενοποιήσει τους τρόπους εισαγωγής και καταγραφής αναφορών επιβατών και στις 3 εταιρείες του Ομίλου (ΟΑΣΑ – ΟΣΥ – ΣΤΑΣΥ), μέσω μιας κεντρικής κονσόλας, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες και ενιαίους μηχανισμούς παρακολούθησης και αντιμετώπισης.

Επιδιωκόμενοι στόχοι μέσω ενός τέτοιου συστήματος είναι:

- Η καταγραφή των παραπόνων με κοινό τρόπο στο σύνολο των φορέων του Ομίλου, ο γρήγορος διαχωρισμός τους ανάλογα με το θέμα και η ορθή ανάθεσή τους στο αρμόδιο τμήμα, η πρόσβαση όλων των εμπλεκόμενων στις απαιτούμενες για την διαχείρισή τους πληροφορίες.
- Η λειτουργική παρακολούθηση της πορείας μιας αναφοράς, ο ορισμός deadlines ανάλογα με το θέμα, η επισήμανση παρέλευσης του χρόνου ανταπόκρισης μέσω alert messages.
- Η τακτική έκδοση reports, η στατιστική ανάλυση των αναφορών και των τρόπων αντιμετώπισής τους.
- Η εφαρμογή ticketing system για κάθε αναφορά, ώστε ο επιβάτης να έχει δυνατότητα παρακολούθησης της διαδικασίας όσο και κατάθεσης συμπληρωματικών εγγράφων ή απαιτούμενων πληροφοριών.
- Η δυνατότητα επικοινωνίας και ενημέρωσης όλων των εμπλεκόμενων με μηνύματα.
- Η ορθή διαχείριση και ανάθεση των αναφορών με αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των υπαλλήλων.
- Η αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών από την επικοινωνία τους με τον Όμιλο.
- Η ιεράρχηση, μέσω των στατιστικών αναφορών, των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των ΜΜΜ καθημερινά, ώστε να αξιολογείται και να δρομολογείται η δυνατότητα επίλυσης των συχνότερων και σημαντικότερων από αυτά, βελτιώνοντας έτσι στοχευμένα το παρεχόμενο συγκοινωνιακό έργο με τρόπους άμεσα αντιληπτούς από τους επιβάτες.

Η συνοπτική περιγραφή υλοποίησης του προς ανάθεση συμβατικού αντικειμένου θα πρέπει να συνοδεύεται από τον πίνακα του Παραρτήματος «Γ», συμπληρωμένο («Ναι», «Όχι» ή περιγραφή).

Επιθυμητός χρόνος υλοποίησης: έως τέσσερις (4) μήνες από την ανάθεση.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Γ»:****ΑΠΑΙΤΗΣΗ:****ΑΠΑΝΤΗΣΗ:**

<b>CRM ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	
Δυνατότητα πολλαπλών χρηστών.	
Δημιουργία πολλαπλών οντοτήτων διαφορετικών δικαιωμάτων (admin, clients, κτλ).	
Δυνατότητα αναζήτησης.	
Δυνατότητα φιλτροποίησης.	
Δυνατότητα ταξινόμησης.	
<b>ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	
Αυτόματη καταχώρηση παραπόνων από τις φόρμες επικοινωνίας των site του ομίλου και από το κεντρικό email του οργανισμού.	
Αυτόματη καταχώρηση παραπόνων στον αντίστοιχο φορέα με βάση την επιλογή του πελάτη στην φόρμα επικοινωνίας (ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ).	
Αυτόματη καταχώριση παραπόνων που έρχονται μέσω email στον αντίστοιχο φορέα με βάση τον αριθμό πρωτοκόλλου.	
Αυτόματη δημιουργία μοναδικού κωδικού παραπόνου (ID).	
Δυνατότητα διασύνδεσης με πρόγραμμα πρωτοκόλλησης – διακίνησης εγγράφων.	
Δυνατότητα ανάθεσης παραπόνου σε συγκεκριμένο φορέα προς διαχείριση (manually) σε περίπτωση λάθους.	
Δυνατότητα ανάθεσης παραπόνου σε περισσότερους φορείς ή χρήστες σε περίπτωση που χρειάζεται συνεργασία.	
Δυνατότητα καταγραφής απαντήσεων από όλα τα συμβαλλόμενα μέρη σε ένα περιβάλλον.	
Δυνατότητα κατηγοριοποίησης παραπόνων ανά φορέα και τμήμα (Labels).	
Δυνατότητα χαρακτηρισμού παραπόνων σε Διαβασμένα και Αδιάβαστα.	
Δυνατότητα χαρακτηρισμού παραπόνων σε υπό επεξεργασία ή υπό διερεύνηση.	
Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας deadline επίλυσης ανά παράπονο με βάση κανόνων που θα θέσουμε (π.χ. ανά φορέα ή ανά τύπο παραπόνου).	
Δυνατότητα επέκτασης deadline σε περιπτώσεις που χρειάζεται με μη αυτόματο τρόπο κατόπιν έγκρισης από συγκεκριμένους χρήστες (π.χ. διαχειριστής ή τμηματάρχης κάποιου φορέα).	
Δυνατότητα ολοκλήρωσης επεξεργασίας παραπόνου και χαρακτηρισμού ως κλειστό.	
Δημιουργία μοναδικής απάντησης με το σύνολο των ερωτημάτων – απαντήσεων.	

<b>ΚΑΡΤΕΛΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	
Δυνατότητα δημιουργίας καρτέλας πελάτη βάση στοιχείων που έχει καταχωρήσει στις φόρμες επικοινωνίας.	
Δυνατότητα καταχώρησης σχολίων ανά καρτέλα.	
Δυνατότητα καταχώρησης παραπόνων του ίδιου πελάτη στην καρτέλα του (με βάση το κινητό ή το email του).	
Δυνατότητα χαρακτηρισμού πελάτη.	
Δυνατότητα ομαδοποίησης πελατών με βάση τον χαρακτηρισμό.	
<b>ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΟΝΤΟΤΗΤΩΝ</b>	
Ενημέρωση όλων των συμβαλλόμενων σε στάδια που θα ορίσει ο ΟΑΣΑ (Καταχωρήθηκε, Ανατέθηκε, Υπό διερεύνηση, Επεξεργάζεται, Απαντήθηκε, Έκλεισε, κτλ).	
Ειδοποίηση σε ορισμένο χρόνο πριν το πέρας της προθεσμίας στον φορέα διαχείρισης του παραπόνου και στην κεντρική διαχείριση.	
Ειδοποίηση κατά την λήξη της προθεσμίας στον φορέα διαχείρισης του παραπόνου και στην κεντρική διαχείριση.	
Ειδοποίηση πελάτη κατά την εισαγωγή του παραπόνου του στο σύστημα με τον μοναδικό κωδικό (ID) αιτήματος (μέσω email).	
Αποστολή τελικής απάντησης κατά την ολοκλήρωση επεξεργασίας του αιτήματος με το σύνολο των ερωτημάτων – απαντήσεων.	
<b>ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ REPORTING</b>	
Δημιουργία Reporting Ανά φορέα, τμήμα, εργαζόμενο, τύπο παραπόνου, χρόνο διαχείρισης αιτημάτων, συχνότητα λήψης αιτημάτων ανά φορέα και τμήμα.	
Δημιουργία Reporting Ημερήσιο, Μηνιαίο, Ετήσιο.	
Δυνατότητα δημιουργίας νέων reports.	
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</b>	
User Friendly interface σε όλα τα επίπεδα.	
Δημιουργία διαχειριστικού περιβάλλοντος.	
Εκπαίδευση στην χρήση του διαχειριστικού περιβάλλοντος.	
Δυνατότητα πρόσβασης χρηστών σε διαφορετικά επίπεδα.	
Εγγύηση καλής λειτουργίας	