

**ΕΛΛΑΔΑ: ΥΠΗΡΕΣΊΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΎ ΚΈΝΤΡΟΥ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΊΑ ΚΈΝΤΡΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΊΑΣ**

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

1 Αγοραστής**1.1 Αγοραστής**

Επίσημη ονομασία: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία

2 Διαδικασία**2.1 Διαδικασία**

Τίτλος: Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας

Περιγραφή: Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία

Αναγνωριστικό διαδικασίας: b030e030-e480-4517-91dc-99413aedc55e

Εσωτερικό αναγνωριστικό: Call Center

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Κύρια χαρακτηριστικά της διαδικασίας: ανοιχτός δημόσιος ηλεκτρονικός διαγωνισμός

2.1.1 Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cρν): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 64216200 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 64216000 Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών

2.1.3 Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 240 000 EUR

2.1.4 Γενικές πληροφορίες

Η εν λόγω ακυρωθείσα ή ανεπιτυχής διαδικασία ή παρτίδα θα δρομολογηθεί εκ νέου

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6 Λόγοι αποκλεισμού

Άμεση ή έμμεση συμμετοχή στην κατάρτιση της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης: ΒΛΕΠΕ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 2.2.3 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

4 Ομάδα παρτίδων**4.1 Αναγνωριστικό ομάδας: GLO-0001**

Περιλαμβανόμενες παρτίδες: LOT-0001 LOT-0001

Τίτλος: Call Center

Περιγραφή: «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και

Μνημεία», συνολικής εκτιμώμενης αξίας συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της προαίρεσης, €240.000,00, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €297.600,00, ΦΠΑ: €57.600,00). Η προς ανάθεση υπηρεσία κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου Δημοσίων Συμβάσεων: CPV: 64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» CPV: 64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» CPV: 64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών» Το συμβατικό αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης δεν υποδιαιρείται σε Τμήματα.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: Παροχή Υπηρεσιών

4.1.3 Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.

5 Παρτίδα

5.1 Τεχνικός Αναγνωριστικός Κωδικός Παρτίδας: LOT-0001

Τίτλος: Call Center

Περιγραφή: Ανοικτό Διεθνές Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό άνω των ορίων, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), για την υπηρεσία με τίτλο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία», συνολικής εκτιμώμενης αξίας συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της προαίρεσης, €240.000,00, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €297.600,00, ΦΠΑ: €57.600,00). Η προς ανάθεση υπηρεσία κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου Δημοσίων Συμβάσεων: CPV: 64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» CPV: 64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» CPV: 64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών» Το συμβατικό αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης δεν υποδιαιρείται σε Τμήματα

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 01

5.1.1 Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cρν): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 64216200 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 64216000 Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών

5.1.3 Εκτιμώμενη διάρκεια

Άλλη διάρκεια: Άγνωστος

5.1.5 Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 240 000 EUR

5.1.6 Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή: Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ)

5.1.9 Κριτήρια επιλογής

Κριτήριο:

Είδος: Καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας

Ονομασία: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.4 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Περιγραφή: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.4 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Χρήση αυτού του κριτηρίου: Χρησιμοποιείται

Κριτήριο:

Είδος: Οικονομική και χρηματοδοτική επάρκεια

Ονομασία: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.5 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Περιγραφή: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.5 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Χρήση αυτού του κριτηρίου: Χρησιμοποιείται

Κριτήριο:

Είδος: Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Ονομασία: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.6 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Περιγραφή: ΒΛΕΠΕ ΑΡΘΡΟ 2.2.6 ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Χρήση αυτού του κριτηρίου: Χρησιμοποιείται

5.1.10 Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.

5.1.11 Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: ελληνικά

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: www.promitheus.gov.gr,

5.1.12 Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: www.promitheus.gov.gr

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ελληνικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 2024-05-15+03:00 15:00:00+03:00

Προθεσμία μέχρι την οποία η προσφορά πρέπει να παραμείνει σε ισχύ: 12 MONTH

Όροι της σύμβασης:

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: 4.3. Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15 Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16 Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

8.1 ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

Αριθμός καταχώρισης: ΟΔΑΠ

Ταχυδρομική διεύθυνση: Ελ. Βενιζέλου 57

Πόλη: Αθήνα

Ταχυδρομικός κώδικας: 10564

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Κεντρικός Τομέας Αθηνών (EL303)

Χώρα: Ελλάδα

Πρόσωπο επικοινωνίας: Υπευθυνος Προμηθειών

Email: info@tap.gr

Τηλέφωνο: +302103722500

Φαξ: +30 210 3722500

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.tap.gr

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): www.tap.gr

Προφίλ αγοραστή: www.promitheus.gov.gr

Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:

Επίσημη ονομασία: ΕΑΔΗΣΥ

Πρόσωπο επικοινωνίας: Αγγελική Μαραγκάκη

Email: amaragaki@odap.gr

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.promitheus.gov.gr

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): www.promitheus.gov.gr

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

11 Πληροφορίες προκήρυξης**11.1 Πληροφορίες προκήρυξης**

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 741425af-6914-4cf2-8507-11b2faa45691 - 01

Είδος εντύπου: Ανταγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 2024-04-07Z 10:37:19Z

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ελληνικά

11.2 Πληροφορίες δημοσίευσης