

**Ερωταπαντήσεις για τη
Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Παροχή Υπηρεσιών Συμβούλου για την τεχνική
υποστήριξη της υλοποίησης της Δράσης ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΚΑΤ' ΟΙΚΟΝ ΙΙ»
Αριθμός ΕΣΗΔΗΣ 44841**

Στη σελίδα της Διακήρυξης στο διαδικτυακό τόπο της ΕΤΕΑΝ, έχει αναρτηθεί για την καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων η Περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος για τη Δράση.

1. Στη σελίδα 77 του τεύχους της διακήρυξης αναφέρεται «Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία, οι ελάχιστες απαιτήσεις Συμμετοχής θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά από κάθε μέλος της κοινοπραξίας ή της ένωσης». Παρακαλώ διευκρινίστε αν θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης ή ξεχωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία, οι ελάχιστες απαιτήσεις Συμμετοχής θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη της κοινοπραξίας ή της ένωσης.

2. Στην Παράγραφο 2.3.1 «Κριτήριο ανάθεσης» και συγκεκριμένα στον «Πίνακα Κριτηρίων & Συντελεστές Βαρύτητας κριτηρίων Τεχνικών Προσφορών» αναφέρονται ως βαθμολογούμενα κριτήρια αξιολόγησης τα Β.3 «Προσόντα και εμπειρία Υπευθύνου έργου: Συνολικά έτη εμπειρίας ως υπεύθυνος έργου στην υλοποίηση έργων υποστήριξης Τραπεζών ή Ενδιάμεσων Φορέων στη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων ενισχύσεων από το ΕΤΠΑ» και Β.4 «Προσόντα και εμπειρία της Ομάδας Έργου: Συνολικά έτη εμπειρίας στην υλοποίηση έργων υποστήριξης Τραπεζών ή Ενδιάμεσων Φορέων στη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων ενισχύσεων από το ΕΤΠΑ» με συντελεστή βαρύτητας 10% το κάθε ένα από αυτά.

Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί ο κλιμακούμενος τρόπος βαθμολόγησης σε σχέση με τα έτη εμπειρίας των Στελεχών της Ομάδας Έργου, καθώς και του Υπευθύνου Έργου, προκειμένου ένας υποψήφιος να λάβει τη μέγιστη βαθμολογία, ήτοι 120 βαθμούς

Για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου Β3 θα ληφθούν υπόψη τυχόν πρόσθετα έτη σχετικής εμπειρίας που διαθέτει ο Υπεύθυνος έργου σε σχέση με εκείνα των ελάχιστων απαιτήσεων που αφορούν τη ζητούμενη σχετική εμπειρία του Υπευθύνου έργου, καθώς και τυχόν πρόσθετα συναφή προσόντα.

Ομοίως, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου Β4 θα ληφθούν υπόψη τυχόν πρόσθετα έτη σχετικής εμπειρίας που διαθέτουν τα μέλη της Ομάδας έργου σε σχέση με εκείνα των ελάχιστων απαιτήσεων που αφορούν τη ζητούμενη σχετική εμπειρία των μελών της Ομάδας έργου, καθώς και τυχόν πρόσθετα συναφή προσόντα.

Η καλύτερη υποψηφιότητα θα λάβει τη μέγιστη βαθμολογία και οι λοιπές αποδεκτές υποψηφιότητες θα βαθμολογηθούν αναλογικά.

3. Στην Παράγραφο 5.1 «Τρόπος πληρωμής» το άθροισμα των συμβατικών αμοιβών με την Προκαταβολή ανθροίζει στο 80% του Συμβατικού Τιμήματος). Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί:

- α. πότε καταβάλλεται το υπολειπόμενο 20% της Συμβατικής Αμοιβής του Αναδόχου
- β. η διαδικασία απόσβεσης της προκαταβολής, καθώς και η διαδικασία απομείωσης της Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής

Κατανομή Συμβατικής Αμοιβής:

- 25% Προκαταβολή
- με την υλοποίηση του 40% των συνολικών εκταμιεύσεων των άμεσων ενισχύσεων
 - 15% αν έχει καταβληθεί προκαταβολή
 - 40% αν δεν έχει καταβληθεί προκαταβολή
- 15% με την υλοποίηση του 60% των συνολικών εκταμιεύσεων των άμεσων ενισχύσεων
- 15% με την υλοποίηση του 80% των συνολικών εκταμιεύσεων των άμεσων ενισχύσεων
- 20% με την υλοποίηση του 90% των συνολικών εκταμιεύσεων των άμεσων ενισχύσεων
- 10% με την οριστική παράδοση του έργου

Η προκαταβολή αποσβένεται και η εγγυητική προκαταβολής αποδεσμεύεται οριστικά με την υλοποίηση του 40% των συνολικών εκταμιεύσεων των άμεσων ενισχύσεων και επιστρέφεται στον Ανάδοχο.

4. Ο αριθμός των απαιτούμενων στελεχών της Ομάδας Έργου όπως καταγράφεται στο Παράρτημα Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου Σύμβασης» παρουσιάζει αναντιστοιχία μεταξύ του αριθμού που αναφέρεται και όπως περιγράφεται ολογράφως. Ειδικότερα:

- α. στη Φάση «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΜΕΣΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ» αναφέρεται ότι «Το έργο του Αναδόχου θα παρέχεται στην ΕΤΕΑΝ ΑΕ, επί τόπου στην οδό Ξενίας 24, Αθήνα, με την διάθεση τριών (2) στελεχών επιπέδου πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΠΕ ή ΤΕ) εκ των οποίων τα δύο (1) με γνώσεις λογιστικής και το ένα (1), με γνώσεις πληροφορικής.»
- β. στη Φάση «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ REPORTING ΤΑΜΕΙΟΥ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ ΙΙ» αναφέρεται ότι «Το έργο του Αναδόχου θα παρέχεται στην ΕΤΕΑΝ ΑΕ, επί τόπου στην οδό Ξενίας 24, Αθήνα, με την διάθεση τριών (1) στελεχών επιπέδου πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΠΕ ή ΤΕ) με γνώσεις λογιστικής.»

Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί αν ο ορθός αριθμός των Στελεχών είναι αυτός που αναγράφεται ολογράφως ή αριθμητικώς.

Υποχρέωση του Αναδόχου είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πίνακα C.1.1 «ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ». Η κατανομή / αναφορά των στελεχών στο Παράρτημα Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου Σύμβασης» δεν είναι περιοριστική.

5. *Οι ειδικότητες των Στελεχών της Ομάδας Έργου όπως παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» παρουσιάζουν αναντιστοιχία με τα αναφερόμενα του Παραρτήματος ΙΙ «Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων» και ειδικότερα του Πίνακα C.1.1 «Ελάχιστες Απαιτήσεις Ομάδας Έργου».*

Υποχρέωση του Αναδόχου είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πίνακα C.1.1 «ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ». Η κατανομή / αναφορά των στελεχών στο Παράρτημα Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου Σύμβασης» δεν είναι περιοριστική .

6. *Το ζητούμενο στέλεχος με γνώσεις χειρισμού Η/Υ, επιπέδου τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΔΕ), με (5ετη) πενταετή εμπειρία σε διοικητική υποστήριξη που αναφέρεται στον Πίνακα C.1.1 «Ελάχιστες Απαιτήσεις Ομάδας Έργου» του Παραρτήματος ΙΙ «Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων» (Α/Α 8) σε ποια φάση του Παραρτήματος Ι «Αναλυτική Περιγραφή φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» θα απασχοληθεί;*

Όλα τα ζητούμενα στελέχη που θα απασχοληθούν στην έδρα της ΕΤΕΑΝ θα εμπλακούν σε όλες τις φάσεις του έργου.

7. *Τα ζητούμενα στελέχη επιπέδου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (ΠΕ) μηχανικοί ή συναφούς ειδικότητας, με (5ετή) πενταετή εμπειρία στην επίβλεψη και υποστήριξη έργων που αναφέρονται στον Πίνακα C.1.1 «Ελάχιστες Απαιτήσεις Ομάδας Έργου» του Παραρτήματος ΙΙ «Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων» (Α/Α 9) σε ποια Φάση του Παραρτήματος Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» θα απασχοληθούν και ποιες θα είναι οι κύριες αρμοδιότητές τους;*

Όλα τα ζητούμενα στελέχη που θα απασχοληθούν στην έδρα της ΕΤΕΑΝ θα εμπλακούν σε όλες τις φάσεις του έργου.

Θα ενημερώνονται για θέματα που σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο των έργων του προγράμματος και τις επιλέξιμες δαπάνες και αντίστοιχα θα ενημερώνουν την Ομάδα του αναδόχου. Θα ενημερώνουν σχετικά και το help desk και θα χειρίζονται ειδικές ερωτήσεις που θα αφορούν και το Πληροφοριακό Σύστημα του προγράμματος. Θα εμπλακούν επίσης σε τυχόν ελέγχους φυσικού αντικειμένου που θα διενεργήσει η ΕΤΕΑΝ. Οι παραπάνω αναφορές δεν είναι περιοριστικές.

8. Στο Παράρτημα VI «Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς» παρατίθεται πρότυπος Πίνακας Συμπλήρωσης, ο οποίος ωστόσο δεν περιλαμβάνει στήλη με τον απαιτούμενο αριθμό μονάδων για τις επιμέρους φάσεις του Έργου (π.χ. Α2.2.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΦΑΚΕΛΩΝ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ - απαιτούμενος αριθμός μονάδων 31.500 φάκελοι, κλπ).
- Παρακαλούμε όπως δοθούν οι απαιτούμενες τιμές μονάδων των Φάσεων του Έργου, προκειμένου να συμπληρωθεί σωστά ο πίνακας της Οικονομικής Προσφοράς και να είναι συγκρίσιμες οι τιμές
- Το έργο ξεκινά με την υπογραφή της σύμβασης, τελειώνει 31/10/2023 κι ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες για όλο το προαναφερθέν διάστημα.
9. Ο διοικητικός έλεγχος των αιτήσεων υπαγωγής, δηλαδή των απαιτούμενων δικαιολογητικών και νομιμοποιητικών εγγράφων και των αντίστοιχων συνοδευτικών, θα γίνει αποκλειστικά για τις δύο αναφερόμενες στη διακήρυξη κατηγορίες ωφελούμενων, ήτοι (α) κάτοικοι εξωτερικού και (β) κατοικίες που είχαν υπαχθεί στο προηγούμενο πρόγραμμα;
- Ο διοικητικός έλεγχος των αιτήσεων υπαγωγής δεν αφορά το σύνολο των αιτήσεων, καθώς η διασταύρωση των στοιχείων θα γίνεται ηλεκτρονικά αλλά αναφέρεται σε ειδικές κατηγορίες ωφελούμενων, είτε α. κατοικίες που είχαν υπαχθεί στο προηγούμενο πρόγραμμα είτε β. ωφελούμενοι για τους οποίους δεν είναι εφικτή η διασταύρωση στοιχείων από το taxisnet (π.χ. κάτοικοι εξωτερικού, πρόσφατη αγορά ακινήτου, ανήλικος ή ενήλικος που δεν έχει δικαιοπρακτική ικανότητα).
10. Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης», που αφορά τη Φάση «ΕΛΕΓΧΟΣ ΦΑΚΕΛΩΝ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ». Αναφέρεται το ακόλουθο:
- «Στην παρούσα φάση περιλαμβάνεται επίσης:
- α) η εξέταση τυχόν αιτημάτων τροποποίησης παρεμβάσεων ή/και προθεσμίας υλοποίησης έργου και έκδοση σχετικών αποφάσεων,
- β) η έκδοση αποφάσεων απόρριψης υπαγωγής»
- Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί:
- (α) ποια ακριβώς προβλέπεται να είναι η διαδικασία τροποποιήσεων των παρεμβάσεων
- (β) ποια ακριβώς προβλέπεται να είναι η διαδικασία και πότε θα ελέγχονται οι αποφάσεις υπαγωγής, προκειμένου να εκδίδονται οι αποφάσεις απόρριψης υπαγωγής
- Τυχόν τροποποιήσεις παρεμβάσεων θα δηλώνονται ηλεκτρονικά από τον ωφελούμενο με τη συμπλήρωση του πίνακα δαπανών της τελικής εκταμίευσης και θα γίνονται αποδεκτές ή μη κατά τον έλεγχο της τελικής εκταμίευσης (π.χ. μη επιλέξιμες δαπάνες).

Οι υπαγωγές εγκρίνονται από την Επενδυτική Επιτροπή, η οποία μπορεί να απορρίψει κάποια αίτηση. Αυτή η αίτηση θα λάβει απόφαση απόρριψης υπαγωγής σύμφωνα με το αιτιολογικό της απόφασης της Επενδυτικής Επιτροπής.

11. Σχετικά με τις ελάχιστες απαιτήσεις του Help Desk, (Παράρτημα II, πίνακας C.1.2), αναγράφονται μεταξύ άλλων:

- a. «Ο χρόνος αναμονής σε κάθε κλήση δεν θα ξεπερνά το 1 λεπτό».
- b. «Να υποστηρίζει 200 κλήσεις κατά μέσο όρο ανά ημέρα, με εκτιμώμενη μέση διάρκεια 4 λεπτά ανά κλήση»

Παρακαλούμε όπως:

(α) διευκρινιστεί αν αναφέρεστε σε μέγιστο χρόνο αναμονής 1 λεπτό ανά κλήση ή σε κατά μέσο όρο 1 λεπτό ανά κλήση, διότι σε περιόδους μεγάλης ζήτησης θα υπάρχουν ημέρες όπου οι παράλληλες κλήσεις από τους ενδιαφερομένους σε ώρες αιχμής θα είναι πάρα πολλές (σημείο a).

(β) προσδιοριστεί ο μέγιστος απαιτούμενος αριθμός κλήσεων ανά ημέρα που θα πρέπει να υποστηρίζεται από τον Ανάδοχο, καθώς επίσης να προσδιοριστεί τι ακριβώς προβλέπεται σε περίπτωση που ολοκληρωθεί η σύμβαση με μεγαλύτερο μέσο όρο κλήσεων από 200 κλήσεις ανά ημέρα (σημείο b)

(α) Ο χρόνος αναμονής σε κάθε κλήση δεν θα ξεπερνά το 1 λεπτό κατά μέσο όρο. Ο μέσος όρος θα υπολογίζεται σε μηνιαία βάση.

(β) Οι υπηρεσίες help desk αναμένεται να παρουσιάσουν περιόδους αιχμής, δεν αναμένεται όμως να υπερβούν τις 5.000 κλήσεις μηνιαίως σταθερά για 70 μήνες ήτοι 350.000 κλήσεις συνολικά. Παρά ταύτα, και εφόσον σε 2 διαδοχικές μηνιαίες περιόδους διαπιστωθεί ότι υπάρχει υπέρβαση του παραπάνω ορίου η αναθέτουσα αρχή θα δεσμευθεί στη σύμβαση συνεργασίας για τη λήψη κατάλληλων μέτρων, ώστε να μην παρατηρείται υπέρβαση του μηνιαίου μέγιστου αριθμού κλήσεων (π.χ. διευκρινιστικές ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα της ETEAN).

12. Στην παράγραφο 1.3 «Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης» αναφέρεται ότι «Η ETEAN ΑΕ, δύναται να ασκήσει δικαίωμα προαίρεσης για την ανάθεση νέων παρόμοιων υπηρεσιών, για ποσό έως 1.600.0.00 ευρώ, πλέον ΦΠΑ 24%, οπότε στην περίπτωση αυτή, ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου δύναται να ανέλθει συνολικά μέχρι του ποσού των 3.200.000 ευρώ, πλέον ΦΠΑ 24%.

Η ενεργοποίηση της προαίρεσης θα λάβει χώρα μετά από αύξηση του προϋπολογισμού της Δράσης αναλογικά και την συνεπαγόμενη διεύρυνση του πλήθους των τελικών αποδεκτών.» χωρίς να αναφέρεται εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της σύμβασης.

Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί αν προβλέπεται ενεργοποίηση του δικαιώματος της Προαίρεσης στην περίπτωση που δεν αυξηθεί ο προϋπολογισμός της Δράσης, αλλά αυξηθεί το εκτιμώμενο πλήθος υπαγωγών, ήτοι 31.500 ή οι τηλεφωνικές κλήσεις του Help Desk υπερβούν τις 200 κατά μέσο όρο ανά ημέρα.

Σημαντική διεύρυνση του πλήθους τελικών αποδεκτών χωρίς αντίστοιχη αύξηση του προϋπολογισμού δεν είναι νοητή. Σε ότι αφορά τον μέγιστο αριθμό κλήσεων στο help desk, δείτε προηγούμενη απάντηση.

13. Στο Παράρτημα II «Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων» και ειδικότερα στον Πίνακα C.1.3 «Ελάχιστες Απαιτήσεις Αναδόχου» - σημείο 6, αναφέρεται ότι ο Ανάδοχος πρέπει να έχει συμμετάσχει στην εκτέλεση έργων υλοποίησης τουλάχιστον τριών (3) έργων υποστήριξης στον τραπεζικό τομέα ή σε συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα αξίας άνω των 500.000,00€ το καθένα χωρίς να διευκρινίζεται όμως σε ποιο χρονικό διάστημα απαιτείται να έχουν ολοκληρωθεί τα σχετικά έργα.

Παρακαλούμε όπως:

(α) διευκρινιστεί αν τα τρία (3) έργα υποστήριξης θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, δηλαδή 2014, 2015 και 2016

(β) διευκρινιστεί εάν η αξία των 500.000,00 € συμπεριλαμβάνει το ποσό του αναλογούντος ΦΠΑ ή όχι και επιπλέον αν το ποσό αυτό των 500.000,00 € αναφέρεται στη συνολική συμβατική αξία εκάστου έργου ή στο μερίδιο συμμετοχής του υποψηφίου Αναδόχου στην εκτέλεση του εν λόγω έργου

Αναφορικά με το (α): Τα έργα θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί κατά την τελευταία τριετία ήτοι 2014 έως και 2016.

Αναφορικά με το (β): Στο ποσό των 500.000,00 € δεν περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ και αναφέρεται στο μερίδιο συμμετοχής του υποψηφίου αναδόχου στην υλοποίηση εκάστου έργου και όχι στο συνολικό συμβατικό τίμημα του έργου.