

Η παρούσα προκήρυξη στην ιστοσελίδα του TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:725931-2023:TEXT:EL:HTML>

**Ελλάδα-Αθήνα: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών
2023/S 231-725931**

Προκήρυξη σύμβασης

Υπηρεσίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή

I.1) Επωνυμία και διευθύνσεις

Επίσημη επωνυμία: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ (ΟΔΑΠ)

Ταχ. διεύθυνση: ΕΛ.ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 57

Πόλη: Αθήνα

Κωδικός NUTS: EL303 Κεντρικός Τομέας Αθηνών / Kentrikos Tomeas Athinon

Ταχ. κωδικός: 10564

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΜΑΡΑΓΚΑΚΗ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: amaragaki@odap.gr

Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:

Γενική διεύθυνση: www.odap.gr

I.3) Επικοινωνία

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για απεριόριστη, πλήρη, άμεση και δωρεάν πρόσβαση στη διεύθυνση: <http://www.promitheus.gov.gr/>

Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από η προαναφερθείσα διεύθυνση

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: <http://www.promitheus.gov.gr/>

I.4) Είδος της αναθέτουσας αρχής

Οργανισμός δημοσίου δικαίου

I.5) Κύρια δραστηριότητα

Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία

Τμήμα II: Αντικείμενο

II.1) Εύρος της σύμβασης

II.1.1) Τίτλος:

Παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του συστήματος έκδοσης και ακύρωσης ηλεκτρονικού εισιτηρίου, υποδοχής και εξυπηρέτησης επισκεπτών

II.1.2) Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV

79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

II.1.3) Είδος σύμβασης

Υπηρεσίες

II.1.4) Σύντομη περιγραφή:

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του συστήματος έκδοσης και ακύρωσης ηλεκτρονικού εισιτηρίου, υποδοχής και εξυπηρέτησης επισκεπτών στις πύλες εισόδου του αρχαιολογικού χώρου

της Ακρόπολης, καθώς και κάθε σχετικής υποστηρικτικής υπηρεσίας από προσωπικό του Αναδόχου με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς το κοινό, κατά την πρόσβαση και μέχρι την είσοδο των επισκεπτών στον Αρχαιολογικό Χώρο.

II.1.5) **Εκτιμώμενη συνολική αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 696 320.00 EUR

II.1.6) **Πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα**

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

II.2) **Περιγραφή**

II.2.3) **Τόπος εκτέλεσης**

Κωδικός NUTS: EL303 Κεντρικός Τομέας Αθηνών / Kentrikos Tomeas Athinon

II.2.4) **Περιγραφή της σύμβασης:**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του συστήματος έκδοσης και ακύρωσης ηλεκτρονικού εισιτηρίου, υποδοχής και εξυπηρέτησης επισκεπτών στις πύλες εισόδου του αρχαιολογικού χώρου της Ακρόπολης, καθώς και κάθε σχετικής υποστηρικτικής υπηρεσίας από προσωπικό του Αναδόχου με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς το κοινό, κατά την πρόσβαση και μέχρι την είσοδο των επισκεπτών στον Αρχαιολογικό Χώρο.

Ειδικότερα, το παρόν έργο αφορά στη λειτουργία του συστήματος E-Ticketing (υπο-Συστήματα έκδοσης εισιτηρίων και υπο-Σύστημα Ελέγχου Πρόσβασης) για την εξυπηρέτηση κοινού στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης και την υποδοχή και εξυπηρέτηση επισκεπτών μέχρι και το σημείο εισόδου τους στον Αρχαιολογικό Χώρο.

[βλ. κεφ. 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης]

II.2.5) **Κριτήρια ανάθεσης**

Τα κριτήρια που αναφέρονται κατωτέρω

Τιμή

II.2.6) **Εκτιμώμενη αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 130 880.00 EUR

II.2.7) **Διάρκεια σύμβασης, συμφωνίας-πλαίσιο ή δυναμικού συστήματος αγορών**

Διάρκεια σε μήνες: 12

Η παρούσα σύμβαση υπόκειται σε παράταση: ναι

Περιγραφή παρατάσεων:

σύμφωνα με το άρθρο 3.2 του σχεδίου σύμβασης

II.2.10) **Πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές προσφορές**

Θα γίνουν δεκτές εναλλακτικές προσφορές: όχι

II.2.11) **Πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα προαίρεσης**

Δικαιώματα προαίρεσης: ναι

Περιγραφή των δικαιωμάτων προαίρεσης:

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με αύξηση του φυσικού αντικειμένου του έργου έως πενήντα τοις εκατό (50 %) του συμβατικού τμήματος με βάση τις τιμές μονάδας της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

II.2.13) **Πληροφορίες σχετικά με τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η σύμβαση σχετίζεται με έργο ή/και πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: όχι

II.2.14) **Συμπληρωματικές πληροφορίες**

Τμήμα III: Νομικές, οικονομικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές πληροφορίες**III.1) Προϋποθέσεις συμμετοχής****III.1.1) Άδεια άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την εγγραφή σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των όρων:

βλ. άρθρο 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

III.1.2) Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Κριτήρια επιλογής όπως ορίζονται στα έγγραφα της σύμβασης

III.1.3) Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Κριτήρια επιλογής όπως ορίζονται στα έγγραφα της σύμβασης

Τμήμα IV: Διαδικασία**IV.1) Περιγραφή****IV.1.1) Είδος διαδικασίας**

Ανοικτή διαδικασία

IV.1.3) Πληροφορίες σχετικά με συμφωνία-πλαίσιο ή δυναμικό σύστημα αγορών**IV.1.8) Πληροφορίες για τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών (GPA)**

Η σύμβαση καλύπτεται από τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών: ναι

IV.2) Διοικητικές πληροφορίες**IV.2.2) Προθεσμία παραλαβής των προσφορών ή των αιτήσεων συμμετοχής**

Ημερομηνία: 10/01/2024

Τοπική ώρα: 15:00

IV.2.3) Εκτιμώμενη ημερομηνία αποστολής των προσκλήσεων υποβολής προσφορών ή συμμετοχής στους επιλεγέντες υποψηφίους**IV.2.4) Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:**

Ελληνικά

IV.2.6) Ελάχιστη απαιτούμενη χρονική διάρκεια ισχύος της προσφοράς

Διάρκεια σε μήνες: 12 (από την αναφερόμενη ημερομηνία παραλαβής των προσφορών)

IV.2.7) Όροι για την αποσφράγιση των προσφορών

Ημερομηνία: 17/01/2024

Τοπική ώρα: 10:00

Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες**VI.1) Πληροφορίες σχετικά με επαναλαμβανόμενες συμβάσεις**

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη δημόσια σύμβαση: όχι

VI.3) Συμπληρωματικές πληροφορίες:**VI.4) Διαδικασίες προσφυγής****VI.4.1) Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**

Επίσημη επωνυμία: ΕΑΔΗΣΥ

Πόλη: Αθήνα

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

VI.4.3) Υποβολή προσφυγών

Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών:

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ. Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

VI.4.4) **Υπηρεσία από την οποία παρέχονται πληροφορίες για την υποβολή προσφυγών**

Επίσημη επωνυμία: ΕΑΔΗΣΥ

Πόλη: Αθήνα

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

VI.5) **Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης:**

25/11/2023