


ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Τμήμα : Διαγωνισμών
Ταχ. Δ/ση : Εθνικής Αντίστασης 8
Τ.Κ: 17456, Άλιμος
Πληροφορίες :Μ. Βογιατζή
Τηλ.: 210 9989328
Email: dc3@dypa.gov.gr

ΑΛΙΜΟΣ

Αριθμ. Πρωτ:

ΑΔΑ:

ΑΡ.ΔΙΑΚ.: 24/25

ΑΡ.ΦΑΚ. : 91/25

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Κάτω των Ορίων Διαγωνισμού για το Υποέργο 1 με τίτλο «Customer service quality control of DYPA ΚΡΑ2 in context to fRRFprojects (ID 16941)» (τίτλος έργου στο ΕΣΑΑ) «Ποιοτικός Έλεγχος Εξυπηρέτηση Πελατών» με κωδ. ΟΠΣ ΤΑΑ 5189945

Αναθέτουσα Αρχή: Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α)

Π/Υ: ενενήντα εννέα χιλιάδες ευρώ (99.000,00€) πλέον ΦΠΑ (23.760,00 ΦΠΑ 24%), ήτοι εκατόν είκοσι δύο χιλιάδες επτακόσια εξήντα ευρώ (122.760,00€) συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ

Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) και συγκεκριμένα την ΣΑΤΑ 034 (Κωδ. Έργου: 2023ΤΑ03400007) (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5189945) της Δράσης με ID 16941 .

[Α/Α ΕΣΗΔΗΣ: 377449]

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ & ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 04/08/2025 ημέρα Δευτέρα ώρα 15:00 μ.μ.
www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.	Α.Σ. 377449
Προϋπολογισμός- χρηματοδότηση :	Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης στη ΣΑΤΑ 2023ΤΑ03400007 (ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ ΤΑ 5189945) Το έργο χρηματοδοτείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης -NextGeneration EU
Διάρκεια Σύμβασης :	Η συνολική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε έξι (6) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης
Ημερομηνία αποσφράγισης προσφορών :	05/08/2025 ημέρα Τρίτη ώρα 11:00 π.μ.
Ημερομηνία Ανάρτησης στη Διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ :	16/07/2025 ημέρα Τετάρτη
Ημερομηνία Ανάρτησης στη Διαδικτυακή πύλη του ΚΗΜΔΗΣ :	16/07/2025 ημέρα Τετάρτη

Έχοντας υπόψη:

Α) ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

1. του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
2. του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
3. του ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
4. του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
5. του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
6. του Ν.4635/2019 (Α'167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
7. του Ν.3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
8. του π.δ/τος 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
9. της υπ' αριθ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β'2385 με διορθ. σφαλ. στο Β' 3061).
10. της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β'5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»
11. της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075)
12. της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
13. της υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»
14. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021(Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α'44)

Β) ΑΛΛΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

15. του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
16. του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»
17. του ν. 4914/2022 (Α'61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»
18. του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
19. του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
20. του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
21. της παρ. Ζ' του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»
22. του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
23. του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15
24. του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»
25. του π.δ/τος 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
26. του π.δ/τος 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»

Γ) ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

27. του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014, σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία.
28. του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023)

- 29.** του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119.
- 30.** του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJL 3/16
- 31.** του Ν.4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Α΄135)
- 32.** του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L57/17)
- 33.** του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L57/1) του Κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1).
- 34.** την υπ' αριθμ. 2021/0159/17.06.2021 Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου για την έγκριση της αξιολόγησης του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ελλάδας (στο εξής το «Σ.Α.Α.»).
- 35.** της από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστικής απόφασης του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 AD)
- 36.** του Ν.4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ 130/Α/23-07-2021) και ιδίως το άρθρο 189 περί ορισμού της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου ως αρμόδιας για τον έλεγχο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
- 37.** της υπ' αρ. 35259/24-03-2021 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύσταση και Λειτουργία Λογαριασμού για την εθνική χρηματοδότηση των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης» (ΦΕΚ 1197/Β/29-03-2021). του αριθμ. πρωτ. 482214/17-04-2024 πρωτογενούς αιτήματος της Υπηρεσίας (ΑΔΑΜ 24REQ014615162 2024-04-17)
- 38.** της υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28-09-2021 (ΦΕΚ 4498/Β/29-09-2021) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
- 39.** της υπ' αριθμ. 119138 ΕΞ 2021/29-09-2021 (ΦΕΚ 4499/Β/30-09-2021) , με θέμα «Συμπλήρωση και εξειδίκευση των Αρμοδιοτήτων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Οικονομικών».

40. του εγκεκριμένου Εγχειριδίου Διαδικασιών του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Δ) Ειδικό κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της προκηρυσσόμενης σύμβασης

41. του Ν.4921/2022 (ΦΕΚ Α/75) «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωσης των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις»
42. του Ν. 4738/2020 (Α' 207) «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις», ειδικότερα δε το Κεφάλαιο Ε' «Διατάξεις για την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων του Ευρωπαϊκού Μηχανισμού Ανάκαμψης "NextGeneration EU" και του εντασσόμενου σε αυτόν Ταμείου Ανάκαμψης και Σταθερότητας (Recovery&ResilienceFacility - Ταμείο Ανάκαμψης)»,
43. του ν. 5090/2024 (Α' 30) «Παρεμβάσεις στον Ποινικό Κώδικα και τον Κώδικα Ποινικής Δικονομίας για την επιτάχυνση και την ποιοτική αναβάθμιση της ποινικής δίκης - Εκσυγχρονισμός του νομοθετικού πλαισίου για την πρόληψη και την καταπολέμηση της ενδοοικογενειακής βίας» και ειδικότερα των άρθρων 134 και 135 του ΣΤ' Κεφαλαίου Ευθύνη νομικών προσώπων σε περίπτωση δωροδοκίας του ν. 5090/2024
44. του Ν.4912/2022 (ΦΕΚ Α'59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»
45. του άρθρου 35 Ν.4144/2013 (ΦΕΚ Α' 88), με τις οποίες ο ΟΑΕΔ κατέστη καθολικός διάδοχος των καταργηθέντων Ν.Π.Δ.Δ. ΟΕΕ & ΟΕΚ
46. του Π.Δ. 11/2022 (ΦΕΚ Α' 25) Οργανισμός του «Οργανισμού Απασχόλησης
47. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.
48. της με αριθ. 56/11.06.2024 απόφασης του ΔΣ της Δ.ΥΠ.Α. με την οποία εγκρίθηκε η τροποποίηση Τεχνικού Δελτίου Έργου προς Ένταξη στο Τ.Α.Α.
49. του επικαιροποιημένου Τεχνικού Δελτίου με το οποίο εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων του έργου με τίτλο «Ποιοτικός Έλεγχος Εξυπηρέτησης Πελατών» με κωδικό έργου 5189945
50. της αριθ. πρωτ. 17564 ΕΞ 2023/02-02-2023 (ΑΔΑ: ΡΔΑΧΗ-ΨΦ1) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών περί ένταξης του έργου στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων στη ΣΑΤΑ 034 & της αριθ. πρωτ. 115873 ΕΞ 2024/07-08-2024 (ΑΔΑ:ΨΗΜΒΗ-308) τροποποιητικής απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών.
51. του Υ.Σ. 392/16-6-2025 της Νομικής Υπηρεσίας
52. της αρ. 1471/62/17-06-2025 (ΑΔΑ: 9ΠΨΘ4691Ω2-ΕΓΘ) Απόφασης του Δ.Σ. του Οργανισμού, με την οποία εγκρίνεται η διενέργεια και το σχέδιο του τεύχους του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Κάτω των ορίων Διαγωνισμού με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας-τιμής, για την ανάδειξη αναδόχου που θα αναλάβει το έργο «Customer service quality control of DYPA KPA2 in context of RRF projects (ID 16941)» και συγκεκριμένα αφορά συμβουλευτικές υπηρεσίες διοίκησης, παρακολούθησης, οργάνωσης και διαχείρισης Υπηρεσιών, Μελετών ή έργων. Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης Customerservicequalitycontrol of DYPA KPA2 in

context of RRF projects (ID 16941) ανέρχεται στο ποσό των 99.000,00€ μη συμπε/νου ΦΠΑ, ήτοι 122.760,00€ συμπε/νου ΦΠΑ.

53. της αρ. 1761/73/15-07-2025 (ΑΔΑ: 9Λ354691Ω2-MNT) Απόφασης του Δ.Σ. της Δ.ΥΠ.Α περί ματαίωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας και έγκρισης της επανάληψης της διενέργειας ανοικτού ηλεκτρονικού κάτω των ορίων διαγωνισμού που αφορά στην υλοποίηση του έργου «Ποιοτικός Έλεγχος Εξυπηρέτησης Πελατών» με τους ίδιους όρους της αρ. 19/2025 Διακήρυξης (ΑΔΑ: 9ΣΣ54691Ω2-ΧΨΗ, ΑΔΑΜ: 25PROC017041880 2025-06-18).

ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ

Ηλεκτρονικό Ανοικτό κάτω των ορίων Διαγωνισμό για το Υποέργο 1 με τίτλο «Customer service quality control of DYPA KPA2 in contex to fRRFprojects (ID 16941)», (τίτλος έργου στο ΕΣΑΑ) «Ποιοτικός Έλεγχος Εξυπηρέτηση Πελατών» με κωδ. ΟΠΣ ΤΑΑ 5189945.

Αντικείμενο της σύμβασης είναι ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη και η υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου ποιοτικού ελέγχου εξυπηρέτησης πελατών, και ειδικότερα των πολιτών που εξυπηρετούνται από τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ2) της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ).

Στόχος της σύμβασης είναι η μέτρηση του αντικτύπου της νέας στρατηγικής λειτουργίας των ΚΠΑ2, με βάση ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα, καθώς και η ανάπτυξη ενός μηχανισμού συλλογής, ανάλυσης και αξιοποίησης δεδομένων ικανοποίησης πολιτών, με σκοπό τη μεγιστοποίηση του αντικτύπου της νέας στρατηγικής.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων : (CPV) : 79400000-8 Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των ενενήντα εννέα χιλιάδων ευρώ (99.000,00 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 %, ήτοι εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ εκατόν είκοσι δύο χιλιάδες επτακόσια εξήντα ευρώ (122.760,00 €).

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) και ανήκει στους φορείς Γενικής Κυβέρνησης.

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

Οι δαπάνες της σύμβασης θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων-ΤΑ, στην ΣΑΤΑ 034 με ενάριθμο κωδικό : **2023ΤΑ03400007**

Η σύμβαση υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU (κωδικός Δράσης: 16941/ Αξονας 3.1, με βάση την 1^η Τροποποίηση Απόφασης Ένταξης με αρ. πρωτ. 115873 ΕΞ 2024/7-8-2024 (ΑΔΑ: ΨΗΜΒΗ-308), όπως ισχύει, έχει δε λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ: 5189945.

Για λόγους συμβατότητας, ακεραιότητας και εφαρμογής ενιαίων πολιτικών ασφαλείας, οι προσφορές πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να υποβάλλονται για το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης, σύμφωνα με τις τεχνικές

προδιαγραφές της αναθέτουσας αρχής, να καλύπτουν το σύνολο των προκηρυσσόμενων υπηρεσιών της παρούσας και η ανάθεση της σύμβασης θα γίνει σε έναν ανάδοχο.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε έξι (6) μήνες και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της αρ. 24/25 Διακήρυξης. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Οι υποβαλλόμενες στο διαγωνισμό προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες **για 360 ημέρες** προσμετρούμενες από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού (ήτοι της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών). Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου απορρίπτεται ως μη κανονική (άρθρο 97 παρ. 1 του Ν. 4412/2016).

Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις/Κοινοπραξίες αυτών ή Συνεταιρισμοί, που πληρούν τους όρους της παρούσας Διακήρυξης.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λάβουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλλουν την προσφορά.

Απαγορεύεται επί ποινή αποκλεισμού η συμμετοχή στο διαγωνισμό ενός νομικού ή φυσικού προσώπου σε περισσότερες από μία συμμετοχές.

Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του συστήματος, ύστερα από την παρέλευση της ελάχιστης προθεσμίας παραλαβής προσφορών τουλάχιστον **δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία καταχώρησης του τεύχους στο ΚΗΜΔΗΣ.**

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ., μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην σχετική διακήρυξη, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην **Κ.Υ.Α. 64233/08.06.2021** (Β'2453/ 09.06.2021) των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «*Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)*», όπως ισχύει.

Τα πρωτότυπα έγγραφα, όπου απαιτείται, θα κατατίθενται στην Διοίκηση της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (πληροφορίες τηλ. 2109989328, 2109989585).

1. ΤΟΠΟΣ –ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΠΥΛΗ ΕΣΗΔΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
		ΕΝΑΡΞΗ	ΛΗΞΗ	
Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Α.Σ. 377449	16/07/2025 ημέρα Τετάρτη	16/07/2025 ημέρα Τετάρτη	04/08/2025 ημέρα Δευτέρα ώρα 15:00μμ	05/08/2025 ημέρα Τρίτη, ώρα 11:00πμ

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Προσφορές που υποβάλλονται ή περιέχονται καθ' οιονδήποτε άλλο τρόπο, εκτός της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ ή μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, θεωρούνται εκπρόθεσμες και απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 36,37,258 και 259 του Ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης, όπως ισχύει.

Για την συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς **απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή**, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής. Ο κατάλογος των Αρχών που παρέχουν ψηφιακή υπογραφή και έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Αρχής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ([http:// www.eet.gr/opencms/EETT/ElectronicCommunications/DigitalSignatures/Supervised.list.html](http://www.eet.gr/opencms/EETT/ElectronicCommunications/DigitalSignatures/Supervised.list.html)). Στη συνέχεια να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ-Διαδικτυακή Πύλη-www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής που ορίζεται στις διατάξεις της **Κ.Υ.Α. 64233/08.06.2021** (Β'2453/ 09.06.2021), όπως ισχύει, των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «*Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)*», ως αναλυτικά ορίζεται στο κεφάλαιο **2.4.2** της παρούσας Προκήρυξης «Χρόνος & Τρόπος Υποβολής των Προσφορών».

Εάν ο προσφέρων δεν έχει ασκήσει, εμπροθέσμως, προσφυγή κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, ή έχει απορριφθεί η ανωτέρω προσφυγή, θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως, όλους τους όρους της διακήρυξης και δεν δύναται, με την προσφορά του ή με οιονδήποτε άλλο τρόπο, να αποκρούσει ευθέως ή εμμέσως τους όρους της διακήρυξης.

Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός, θα διενεργηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, της αρ. 24/25 διακήρυξης, τις Ενότητες και Παραρτήματα που επισυνάπτονται στην προαναφερόμενη διακήρυξη και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής :

Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ

(ψηφιακή υπογραφή)