

**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών**

Πληροφορίες: Ει. Σαρρή  
Τηλέφωνο : 210-5270800 (εσωτ. 1861)  
e-mail: Ei.Sarri@dei.com.gr

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

ΑΡΙΘΜΟΣ : 517-18-Δ-00001

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ : Νο 3

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ : Παροχή εξειδικευμένων Υπηρεσιών υποστήριξης της Γενικής Δ/σης Εμπορίας (ΓΔΕ) σε θέματα εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και διαχείρισης έργου, με επίκεντρο το κεντρικό σύστημα SAP ISU και τα συστήματα πληροφόρησης

Το παρόν Συμπλήρωμα Νο 3 της παραπάνω Διακήρυξης εκδίδεται για να:

1. Τροποποιήσει το πρώτο κριτήριο επιλογής του Άρθρου 3 παρ. 2 του Τεύχους 1 «Πρόσκληση» ως εξής :

- Σε περίπτωση εταιρείας η ίδια και σε περίπτωση σύμπραξης εταιρειών αθροιστικά, να διαθέτουν εμπειρία επιτυχούς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επιχειρησιακά θέματα υποστήριξης λογισμικού SAP ISU, με τουλάχιστον ένα (1) επιχειρησιακό έργο SAP ISU τα τελευταία πέντε χρόνια, σε εταιρείες υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Ο μέσος χρόνος διάρκειας του ανωτέρω έργου θα πρέπει να είναι τουλάχιστον δέκα (10) μήνες.

2. Τροποποιήσει το τρίτο κριτήριο αξιολόγησης του Άρθρου 8 παρ. 3.2.3 του Τεύχους 2 «Όροι και Οδηγίες Διαγωνισμού» ως εξής :

Εμπειρία Αναδόχου στο SAP/ISU και σε τεχνολογίες διοικητικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης πελατών (Σ.Β. 30%)

Αξιολογείται η εμπειρία του Αναδόχου την τελευταία πενταετία (5) ως επιχειρησιακός σύμβουλος σε θέματα βελτίωσης, ανασχεδιασμού και εκσυγχρονισμού διαδικασιών, απόδοσης και λειτουργίας με εφαρμογή σε λογισμικό SAP ISU καθώς και σε άλλες τεχνολογίες συναφείς με το αντικείμενο των αιτούμενων υπηρεσιών, όπως συστήματα διοικητικής πληροφόρησης και επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS/BI), με εκπόνηση έργων στα ανωτέρω αντικείμενα, με επιμέρους συντελεστές βαρύτητας και βαθμολογία, ως ακολούθως:

- Έργα επιχειρησιακού συμβούλου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών βελτίωσης με ιδιαίτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τον πελάτη, λειτουργία καταστημάτων, ανάλυση οφειλών και βελτίωση απόδοσης με εφαρμογή σε SAP ISU βάσει βέλτιστων και διεθνών πρακτικών (Σ.Β. 85%)
- Έργα πληροφόρησης/ επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS/BI) και εξυπηρέτησης πελατών (Σ.Β. 15%)

Εμπειρία Αναδόχου σε επιχειρησιακά έργα SAP/ISU		Εμπειρία Αναδόχου έργα πληροφόρησης/ επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS/BI) και εξυπηρέτησης πελατών	
Ένα (1) - Δύο (2) έργα	60 Βαθμοί	Ένα (1) έργο	60 Βαθμοί
Τρία (3) - Τέσσερα (4) έργα	80 Βαθμοί	Δύο (2) - τρία (3)	70 Βαθμοί

Πέντε (5) έργα και άνω	100 Βαθμοί	Τέσσερα (4) – πέντε (5)	80 Βαθμοί
		Έξι (6) – επτά (7)	90 Βαθμοί
		Οκτώ (8) και άνω	100 Βαθμοί

3. Τροποποιήσει το τέταρτο κριτήριο αξιολόγησης του Άρθρου 8 παρ. 3.2.4 του Τεύχους 2 «Όροι και Οδηγίες Διαγωνισμού» ως εξής :

Σύνθεση και τεκμηριωμένη εμπειρία Ομάδας Έργου του προσφέροντος (Σ.Β. 45%)

Αξιολογείται η στελέχωση της προτεινόμενης Ομάδας Έργου και η επαρκής τεχνική και επαγγελματική κατάρτιση, η εμπειρία και η τεχνογνωσία των μελών της. Οι σύμβουλοι της Ομάδας Έργου θα πρέπει να είναι πανεπιστημιακού επιπέδου στους τομείς των Οικονομικών Επιστήμων ή Θετικών Επιστήμων ή Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Αξιολογείται η κατ' άτομο ετήσια εμπειρία στην εκπόνηση έργων επιχειρησιακού ανασχεδιασμού και βελτίωσης σε Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας, καθώς και η εμπειρία ως επιχειρησιακός σύμβουλος σε έργα με θέμα εξυπηρέτηση πελατών καθώς και βελτίωση λειτουργίας κα διαδικασιών με εφαρμογή σε λογισμικό SAP/ISU, με επιμέρους συντελεστές βαρύτητας και βαθμολογία, ως ακολούθως:

- Εκπόνηση έργων στον Κλάδο Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας (Σ.Β. 15%). Ιδιαίτερα θα ληφθεί υπόψη εμπειρία σε θέματα βελτίωσης διαδικασιών και απόδοσης εταιρειών μέσω βέλτιστων και διεθνών πρακτικών, καθώς και επιχειρησιακού ανασχεδιασμού τους.
- Εκπόνηση έργων ως επιχειρησιακός σύμβουλος και όχι υλοποίηση/ παραμετροποίηση σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και διαχείριση έργων με εφαρμογή σε λογισμικό SAP/ISU (Σ.Β. 85%). Ιδιαίτερα θα ληφθεί υπόψη εμπειρία στην παροχή προτάσεων βελτίωσης σε θέματα όπως διαδικασίες καταστημάτων, επικοινωνία με τον πελάτη, διαδικασία ειδοποίησης οφειλών, άντληση και ανάλυση δεδομένων οφειλών και διακανονισμών κλπ.

Ενδεικτικός τρόπος αξιολόγησης εμπειρίας, κατ' άτομο, με εκπόνηση έργων στα ανωτέρω πεδία

Λιγότερο του ενός (1) έτους: 20 Βαθμοί

Από ένα (1) έως δύο (2) έτη: 50 Βαθμοί

Από δύο (2) έως τρία (3) έτη: 80 Βαθμοί

Τρία (3) έτη και άνω: 100 Βαθμοί

Διευκρινίζονται τα ακόλουθα:

- Για την εφαρμογή του παρόντος κριτηρίου θα λαμβάνεται ο μέσος όρος της βαθμολογίας των μελών της Ομάδας Έργου.
- Η προτεινόμενη και αξιολογούμενη Ομάδα Έργου συνεπάγεται τη δέσμευση του Αναδόχου για δωδεκάμηνη απασχόληση με το παρόν αντικείμενο του κάθε, κατά τα ανωτέρω, αξιολογούμενου επιχειρησιακού συμβούλου.

Επισημαίνεται ότι η επικοινωνία, γραπτή και προφορική, των μελών της Ομάδας Έργου του Αναδόχου κατά την Παροχή των Υπηρεσιών της παρούσας, θα πραγματοποιείται στην Ελληνική γλώσσα.

Η σταθμισμένη βαθμολογία της κάθε προσφοράς, για καθένα από τα παραπάνω τέσσερα κριτήρια, προκύπτει από το γινόμενο του συγκεκριμένου συντελεστή βαρύτητας για κάθε κριτήριο και του βαθμού που έλαβε η προσφορά για το συγκεκριμένο κριτήριο. Η συνολική τεχνική βαθμολογία της κάθε προσφοράς (ΤΜι) προκύπτει από το άθροισμα των τεσσάρων παραπάνω σταθμισμένων βαθμολογιών της προσφοράς.

Επισημαίνεται ότι, προς διασφάλιση της Επιχείρησης, ως "Τεχνικά Μη Αποδεκτές" θεωρούνται και οι τεχνικές προτάσεις που λαμβάνουν συνολική τεχνική βαθμολογία μικρότερη του 60.

Η Επιτροπή Αξιολόγησης, περατώνοντας τη βαθμολόγηση των προσφορών βάσει των κριτηρίων ανάθεσης, αποφασίζει για όσες Προσφορές τυχόν θα πρέπει να απορριφθούν βάσει αυτών. Στη συνέχεια καταχωρεί στο σύστημα SRM τα αποτελέσματά της σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.3.γ. Οι Συμμετέχοντες στη φάση αυτή, έχουν δικαίωμα προσφυγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 9 του παρόντος Τεύχους.

4. Να παρατείνει την ημερομηνία υποβολής των προσφορών ως εξής :

Αρχική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών : 15.05.18 Ώρα : 12:00 μ.μ.

Νέα Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών : 22.05.18 Ώρα : 12:00 μ.μ.

Οι λοιποί όροι της αρχικής Διακήρυξης, του Συμπληρώματος Νο1 & Νο2 που δεν τροποποιούνται με το παρόν Συμπλήρωμα Νο3, παραμένουν σε πλήρη ισχύ.