



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ Α2 – ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΩΝ**

Ταχ. Δ/νση : Πειραιώς 180
Ταχ. Κώδικας : 17 778 Ταύρος
Πληροφορίες : Π. Παπαμιχαήλ
Τηλέφωνο : 213-1409565
E-Mail : aadeprocurement-
a2@aade.gr
Url : www.aade.gr

ΕΠΕΙΓΟΝ

**Αθήνα, 17 /10/2024
Αριθ. Πρωτ.: Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2
1117527 ΕΞ 2024**

Θέμα: «Παροχή διευκρινίσεων επί του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την ανάθεση Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» με Κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5149138 και συστημικό αριθμό Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. 356823, με αριθμό Διακήρυξης Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1101975 ΕΞ 2024/11-09-2024 (ΑΔΑΜ: 24PROC015419177)»

Α Π Ο Φ Α Σ Η

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Έχοντας υπόψη τις διατάξεις:

1. 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»,
2. του ν. 4961/2022 (ΦΕΚ Α' 146/27.07.2022) «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις»,
3. του ν. 4912/2022 (ΦΕΚ Α' 59 - 17/03/2022) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης», σε συνδυασμό με την Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου 29 της 27.9.2022 ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ.908/30-9-2022,
4. 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,
5. 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»,
6. 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) και ιδίως του άρθρου 3ου αυτού,

7. των άρθρων 270 έως και 281 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α' 207) και ιδίως του άρθρου 271 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης,

8. του ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»,

9. του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης»,

10. του ν. 4557/2018 (ΦΕΚ Α' 139/30-07-2018) Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2015/849/ΕΕ) και άλλες διατάξεις,

11. του Κεφαλαίου Α' του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94) και ειδικότερα του άρθρου 7, της οικείας παραγράφου του άρθρου 9, της παραγράφου 1 του άρθρου 14 και του άρθρου 41 αυτού,

12. του ν. 4250/2014 (ΦΕΚ Α' 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (ΦΕΚ Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1,

13. του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»,

14. 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,

15. του άρθρου 11 ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,

16. του π.δ. 261/1997 (ΦΕΚ Α'186 23.9.1997) Για τη διαφάνεια στην διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης,

17. 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»,

18. του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Αωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημοσίου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»,

19. του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.»,

20. της υπ' αριθ. 76928/09.07.2021 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)» (Β' 3075),

21. της υπ' αριθ. 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 (ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ)», όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. 44756/05.06.2024 (Β' 3380/13.06.2024) ΚΥΑ,

22. της αριθ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»,

23. του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»

24. του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
25. 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»,
26. του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
27. 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»,
28. του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
29. του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
30. 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,
31. του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
32. 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) OJ L 119,
33. του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17).
34. του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1),
35. 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,
36. 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) OJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023),
37. της υπ' αριθμ. οικ. 98979 ΕΞ 2021/10-08-2021 (Β' 3766/13.08.2021) Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
38. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
39. 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 ADD 1),
40. της υπ' αριθ. 119126/ΕΞ2021 (Β'4498/29-9-2021) Υπουργικής Απόφασης «Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας»,
41. της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 Απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων (Β' 5623), με θέμα «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.»,
42. της υπ' αριθμ. 69488 ΕΞ 2022/20.05.2022 Απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Ανανέωση θητείας ενός μέλους και διορισμός τεσσάρων μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ο.Δ.Δ. 424),
43. του με αρ. πρωτ. 3697/06-07-2022 (ΑΔΑ: 69Η30ΞΤΒ-ΠΚΣ) εγγράφου ενημέρωσης της ΕΑΑΔΗΣΥ για την έκδοση 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,
44. της υπ' αρ. πρωτ. Δ6Α 1145867 ΕΞ 2013/25.9.2013 (ΦΕΚ Β' 2417) Απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει, σε συνδυασμό με τις διατάξεις της

υποπαραγράφου α΄ της παρ. 3 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016,
45. της με αρ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) Απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει,
46. 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»,
47. της υπ΄ αριθ. 1 της 20.01.2016 (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 18) πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 10 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016, καθώς και τη με αριθμό 39/3/30.11.2017 (Υ.Ο.Δ.Δ. 689) Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. «Ανανέωση της Θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» Την με αριθ.5294ΕΞ2020/17-01-2020 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, όπως δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 27/Υ.Ο.Δ.Δ./17-01-2020 περί ανανέωσης της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για πέντε (5) έτη,
48. της με αρ. πρωτ. 10014/2.2.2023 (ΑΔΑ 6ΣΠΥ46ΜΠΛΡ-ΥΔΧ) εγκυκλίου οδηγιών για την έγκριση και χρηματοδότηση του ΠΔΕ 2023 και τον προγραμματισμό δαπανών ΠΔΕ 2024-2026,
49. του εγκεκριμένου Εγχειρίδιου Διαδικασιών του ΤΑΑ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
50. 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.

Τα κάτωθι υπηρεσιακά έγγραφα

51. τη με αρ. πρωτ. Α.Π. 144844 ΕΞ 2022/06-10-2022 Απόφαση Ένταξης του έργου με τίτλο «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΑΔΑ: 9ΤΩ8Η-15Σ), όπως τροποποιήθηκε με την με αρ. πρωτ. 109336ΕΞ2024/25-07-2024 (με ΑΔΑ: Ψ96ΞΗ-ΑΛΚ) απόφαση.
52. τη με αρ. πρωτ. 96774/10-10-2022 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2022 (ΑΔΑ: 6ΧΩΦ46ΜΤΛΡ-8ΦΣ) του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων,
53. τη με αρ. πρωτ. 31559/04-04-2023 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2023 (ΑΔΑ: 6ΣΠΦ46ΜΤΛΡ-ΒΤΟ) του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων,
54. τη με αρ. πρωτ. 10873/04-09-2024 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2024 (ΑΔΑ: 6Μ73Η-5ΩΜ) του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών,
55. τη με αρ. πρωτ. Α.Τ.Δ. Α 1140492 ΕΞ 2022/30-12-2022 Απόφαση του Αυτοτελούς Τμήματος Διοίκησης για τη «Σύσταση, συγκρότηση και ορισμός μελών Ομάδας Διοίκησης Έργου για την ωρίμανση και τον σχεδιασμό του έργου (επένδυσης) «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» που καλείται να υλοποιήσει η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (ΑΔΑ: Ψ1Π146ΜΠ3Ζ-ΡΙΓ) και τις τροποποιήσεις αυτής με αρ. πρωτ. Α.Τ.Δ. Α 1068275 ΕΞ 2023/25-05-2023 (ΑΔΑ: Ψ42546ΜΠ3Ζ-ΘΓΠ), Α.Τ.Δ. Α 1042198 ΕΞ 2024/09-04-2024 (ΑΔΑ:ΨΧΑΠ46ΜΠ3Ζ-Χ2Θ) και Α.Τ.Δ. Α 1052665 ΕΞ 2024/02-05-2024 (ΑΔΑ: 9ΩΝΚ46ΜΠ3Ζ-ΩΕ5),
56. τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1036549 ΕΞ 2023/17-03-2023 Πρόσκληση για τη διενέργεια Προκαταρκτικής Διαβούλευσης του σχεδίου της διακήρυξης για την ανάθεση Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ».
57. τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1039436 ΕΞ 2024/03-04-2024 Πρόσκληση για τη διενέργεια Προκαταρκτικής Διαβούλευσης του σχεδίου της διακήρυξης για την ανάθεση Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ»
58. το με αριθ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1047181 ΕΞ 2024/22-04-2024 έγγραφο της Διεύθυνσης

Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών, με το οποίο διαβιβάστηκαν προς τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών, τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης και τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού της Α.Α.Δ.Ε. τα υποβληθέντα σχόλια/παρατηρήσεις που προέκυψαν στο πλαίσιο της υπ' αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1039436 ΕΞ 2024 πρόσκλησης προκαταρκτικής διαβούλευσης,

59. το με αρ. πρωτ. Δ.ΕΞΥ. 1058517 ΕΞ 2024/ 22-05-2024(Ορθή Επανάληψη 23-05-2024) τεκμηριωμένο αίτημα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (ΑΔΑΜ: 24REQ15390896/09-09-2024),

60. το υπ. αρ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1100292 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/10-09-2024 έγγραφο ως έγκριση του πρωτογενούς αιτήματος (ΑΔΑΜ: 24REQ015398138/10-09-2024),

61. την έγκριση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. για τη σκοπιμότητα της δαπάνης (αρ. πρωτ. 35/02-07-2024),

62. τη Δημόσια Διαβούλευση στον ιστότοπο <http://www.eprocurement.gov.gr> που έληξε στις 19-04-2024 με την υποβολή σχολίων (2024DIAB28119),

63. τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079170 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγκριση ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης (ΑΔΑ: Ρ1Γ146ΜΠ3Ζ-6ΧΗ, ΑΔΑΜ: 24REQ015391048) για τα έτη 2029 - 2033 και η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079210 ΕΞ 2024/08-07-2024 βεβαίωση επί της απόφασης πολυετούς έγκρισης στον τακτικό προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. για τα έτη 2029 - 2033 (ΑΔΑ: ΨΟΓΧ46ΜΠ3Ζ-ΤΒΑ)για τη δέσμευση της σχετικής πίστωσης για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης,

64. το με αρ. πρωτ. Α.Τ.Υ.Ε. Α.Α.Δ.Ε. 1078473 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγγραφο του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης και Ελέγχου της Γ.Δ.Ο.Υ. σχετικά με τον έλεγχο του σχεδίου διακήρυξης,

65. τη με αρ. πρωτ. 127165 ΕΞ 2024/06-09-2024 Έγκριση του σχεδίου διακήρυξης από την Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) για το Υπόέργο Α/Α 1«ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» του Έργου «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της ΑΑΔΕ»(Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138) της Δράσης 16291,

66. τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1101975 ΕΞ 2024/11.09.2024 Διακήρυξης Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για Τη Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Με Τίτλο: «Βελτίωση Και Επέκταση Της Εξυπηρέτησης Και Των Υποδομών Του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) Της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (ΑΔΑΜ: 24PROC015419177), της υπ' αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1102052 ΕΞ 2024 /11.09.2024 περίληψης αυτής (ΑΔΑ: 9ΝΩΖ46ΜΠ3Ζ-3ΙΔ), καθώς και της υπ' αριθμ. 550389-2024 προκήρυξης σύμβασης (ΑΔΑΜ: 24PROC015417914),

67. το αίτημα Παροχής Διευκρινίσεων & Παράτασης μέσω ΕΣΗΔΗΣ οικονομικού φορέα με αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1113186 ΕΙ 2024/09-10-2024 και το αίτημα παράτασης οικονομικού φορέα με αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1113148 ΕΙ 2024/09-10-2024.

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ο Υ Μ Ε

Την παροχή διευκρινίσεων επί της υπ' αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1101975 ΕΞ 2024/11.09.2024 Διακήρυξης του Διαγωνισμού (ΑΔΑΜ: 24PROC015419177) ως εξής:

Απάντηση επί ερωτήματος/αιτήματος που τέθηκε στην αναθέτουσα αρχή από οικονομικό φορέα με το αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1113148 ΕΙ 2024/09-10-2024 έγγραφο:

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : 7.2.7 ΣΕΛΙΔΑ:72

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 23/10/2024 και ώρα 15:00.

Ερώτηση – Αίτημα Παράτασης:

Με δεδομένη τη σοβαρότητα, το μέγεθος και την πολυπλοκότητα του έργου και προκειμένου να ανταποκριθούμε με επάρκεια στην διαγωνιστική διαδικασία, δεν επαρκεί το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα, ώστε να καταστεί δυνατή η κατάρτιση μιας ολοκληρωμένης και τεχνικά άρτιας πρότασης καθώς και η συγκέντρωση όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τους συνεργάτες μας από το εξωτερικό. Κατόπιν των ανωτέρω, η εταιρεία μας, αιτείται την παράταση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών του εν λόγω διαγωνισμού κατ' ελάχιστον κατά έναν (1) μήνα.

Απάντηση:

Δεν δύναται να παραταθεί η καταληκτική ημερομηνία του διαγωνισμού, λόγω των πολύ στενών χρονικών περιθωρίων υλοποίησης έργων που χρηματοδοτούνται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Απαντήσεις επί ερωτημάτων που τέθηκαν στην αναθέτουσα αρχή από οικονομικό φορέα με το αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1113186 ΕΙ 2024/09-10-2024 έγγραφο:

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : 7.2.7 ΣΕΛΙΔΑ:72

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 23/10/2024 και ώρα 15:00.

Ερώτηση – Αίτημα Παράτασης:

Λόγω της ευρύτητας/πολυπλοκότητας του αντικειμένου του έργου και των διευκρινίσεων που παραθέτουμε, ζητούμε να αναβληθεί η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών κατά τέσσερις (4) εβδομάδες, δηλαδή για την 20/11/2024 και ώρα 15:00.

Απάντηση:

Δεν δύναται να παραταθεί η καταληκτική ημερομηνία του διαγωνισμού, λόγω των πολύ στενών χρονικών περιθωρίων υλοποίησης έργων που χρηματοδοτούνται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ :ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.1.2 ΣΕΛΙΔΑ:121

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Διευκρινίζεται ότι η υποδομή Contact Center είναι κοινή τόσο για τους εκπροσώπους όσο και για τους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Το κόστος των αδειών που αναφέρονται στη δράση 2.1.2 αφορούν στους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις άδειες των εκπροσώπων στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης.

Ερώτηση:

Δεν είναι σαφές τι εννοείτε με τη συγκεκριμένη παράγραφο. Σε άλλο σημείο της διακήρυξης (σελίδα 119) ορίζονται συγκεκριμένα οι ανάγκες αδειών για τα συστήματα Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel και Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ. Ποιο είναι το νόημα της συγκεκριμένης παραγράφου; Παρακαλώ εξηγήστε.

Απάντηση:

Ο Ανάδοχος θα καλύψει τις άδειες Contact Centre των εκπροσώπων εξυπηρέτησης με ίδια μέσα ενώ οι ζητούμενες άδειες αφορούν αποκλειστικά σε προσωπικό της ΑΑΔΕ. Διευκρινίζεται ότι οι ανάγκες αδειών που αναφέρονται στο Contact Centre αφορούν στη χρήση του συστήματος από το προσωπικό της ΑΑΔΕ. Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τη διάθεση αδειών χρήσης των προσφερόμενων συστημάτων για τους εκπροσώπους 1ου επιπέδου στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.1.2 ΣΕΛΙΔΑ:123

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Με βάση το φυσικό αντικείμενο του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει παραδείγματα κριτηρίων δρομολόγησης την εφαρμογής Contact Centre που παρέχει.

Ερώτηση:

Η συγκεκριμένη παράθεση παραδειγμάτων θα πρέπει να γίνει κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ή στην τεχνική πρόταση που θα υποβάλλει ο υποψήφιος Ανάδοχος;

Απάντηση:

Θα πρέπει να αναφερθούν στην τεχνική πρόταση.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.1.4 ΣΕΛΙΔΑ:127

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Η υπάρχουσα λύση του Κ.Ε.Φ. θα ενταχθεί σαν λειτουργικότητα με τη μετάπτωσή της στη νέα Γνωσιακή Βάση, ενώ θα γίνει προετοιμασία για την ενοποίηση του συστήματος με το μελλοντικό σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS) που πρόκειται να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε.

Ερώτηση:

Τι είδους προετοιμασία απαιτείται; Σε ποια φάση βρίσκεται το συγκεκριμένο έργο υλοποίησης του μελλοντικού συστήματος που αναφέρεται και με τι πλάνο ολοκλήρωσης;

Απάντηση:

Σε συνεργασία με την ΑΑΔΕ και κατά την διάρκεια του έργου ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει τις διασυνδέσεις που απαιτούνται με βάση τις τεχνικές λεπτομέρειες που θα δώσει η ΑΑΔΕ και σε συνεργασία να διευκολύνει την προετοιμασία της ενοποίησης στο βαθμό που εμπίπτει στα πλαίσια του παρόντος έργου. Ενδεικτικά, στην προετοιμασία μπορεί να απαιτηθεί ο σχεδιασμός και υλοποίηση endpoints, flows, web services, ώστε να είναι έτοιμη η λύση να διασυνδεθεί, όταν η Αναθέτουσα Αρχή έχει υλοποιήσει τα έργα από πλευράς της. Οι τεχνικές απαιτήσεις θα πρέπει να δοθούν από την Α.Α.Δ.Ε. σε εύλογο χρονικό διάστημα, κατά την διάρκεια υλοποίησης του Έργου και σε συνεννόηση πάντα με τον Ανάδοχο.

Για την υλοποίηση του έργου της "Ανάπτυξης συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών Ανάπτυξης Συστήματος & Περιεχομένου Νομοθετικής Πληροφόρησης" έχει υπογραφεί η υπ. αρ. 837/2024 Σύμβαση (ΑΔΑΜ: 24ΣΥΜΝ015479945) με ισχύ από 25.9.2024 και ορίζοντα υλοποίησης 21 μηνών.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.1.4 ΣΕΛΙΔΑ:128

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι οργανικό στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC και να δίνεται η δυνατότητα σε χρήστες με ρόλο διαχειριστή να το επεξεργάζονται μέσω ενοποιημένης προβολής (UI).

Ερώτηση:

Τι ακριβώς εννοείται με τον όρο 'οργανικό';

Απάντηση:

Θα πρέπει να έχει πλήρη διαλειτουργικότητα και υψηλό βαθμό ενσωμάτωσης στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC, ενώ η πρόσβαση και διαχείριση του υποσυστήματος θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω του περιβάλλοντος χρήστη (διαχειριστή) του συστήματος Διαχείρισης αιτημάτων Omni Channel - OC. Ο χρήστης (διαχειριστής) θα πρέπει να έχει πλήρη έλεγχο του περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης μέσα από το UI του Omni Channel - OC.

Συνεπώς με τον όρο "οργανικό στην" εννοούμε "να έχει υψηλό βαθμό ενσωμάτωσης/ενοποίησης με την".

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.2.4.1 ΣΕΛΙΔΑ:136

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των πολιτών με προσαρμοστική σχεδίαση (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Κύριες Υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι:

Ερώτηση:

Σε άλλο σημείο της διακήρυξης αναφέρεται ένα υπό υλοποίηση σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS). Θα χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση της διαδικτυακής πύλης ή ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει αντίστοιχη λύση δικής του επιλογής;

Απάντηση:

Ο ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει λύση δικής του επιλογής που θα εξυπηρετεί πλήρως τις απαιτήσεις του έργου προς τους πολίτες. Το αναφερόμενο σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS) αφορά σε εφαρμογή που αναπτύσσει αυτόνομα η ΑΑΔΕ.

Μελλοντικά και όταν θα ολοκληρωθεί η εφαρμογή της ΑΑΔΕ θα πρέπει ο ανάδοχος να πραγματοποιήσει την ενοποίηση.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.2.4.6 ΣΕΛΙΔΑ:140

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Στο πλαίσιο αυτό, ο ανάδοχος καλείται να συνδράμει έτσι ώστε να παρασχεθούν οι απαραίτητες διεπαφές με τις λειτουργικότητες του νέου Κ.Ε.Φ. για την επίτευξη του παραπάνω στόχου.

Ερώτηση:

Παρακαλώ επιβεβαιώστε ότι δεν είναι στις υποχρεώσεις του Αναδόχου η δημιουργία της εφαρμογής κινητών τηλεφώνων αλλά μόνο οι διεπαφές από τη μεριά του Κ.Ε.Φ..

Απάντηση:

Επιβεβαιώνεται ο ισχυρισμός. Η υποχρέωση του αναδόχου αναφορικά με τη mobile εφαρμογή αφορά μόνο στην παροχή των απαραίτητων διεπαφών.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.2.4.6 ΣΕΛΙΔΑ:140

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

....παροχή ενημέρωσης στον εξυπηρετούμενο για την πορεία των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει μέσω ειδοποιήσεων στο κινητό του τηλέφωνο (push notifications).

Ερώτηση:

Για την υλοποίηση push notifications σε εφαρμογές κινητών είναι απαραίτητη συνήθως μιας υπηρεσίας όπως το Firebase Cloud Messaging ή το Apple Push Notification service, καθώς και η γνώση για κάθε χρήστη ενός token στη μεριά του server. Η υλοποίηση ανταλλαγής των token αυτών είναι στην υποχρέωση του Αναδόχου ή υπάρχει ήδη κάποιο server side component που τα διατηρεί;

Απάντηση:

Η υλοποίηση ανταλλαγής των token είναι υποχρέωση του Αναδόχου, ο οποίος κάνει χρήση των services που ενεργοποιεί η ΑΑΔΕ μέσω του λογαριασμού της στις εκάστοτε υπηρεσίες.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.3.1 ΣΕΛΙΔΑ:160

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Ανά έτος, η ανθρωποπροσπάθεια που θα μπορεί να απαιτήσει η Υπηρεσία από τον Ανάδοχο για Βελτιώσεις (Enhancements) στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συντήρησης δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους τέσσερις (4) Ανθρωπομήνες, χωρίς πρόσθετο κόστος.

Ερώτηση:

Η φράση ανά έτος αντιστοιχεί στα έτη των περιόδων Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και της περιόδου συντήρησης;

Απάντηση:

Επιβεβαιώνεται η αντίληψη του οικονομικού φορέα.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, Παράγραφος 2.3.1 ΣΕΛΙΔΑ:167

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Ενδεικτικά, τα προς υλοποίηση συστήματα και εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. με τα οποία θα πρέπει να διαλειτουργεί το Κ.Ε.Φ. είναι:

- Σύστημα Προηγμένης Επιχειρησιακής Νοημοσύνης (BI) και Ανάλυσης Δεδομένων (Data Analytics)
- Σύστημα διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.)
- Σύστημα Γνωσιακής Βάσης Α.Α.Δ.Ε "Knowledge Base"
- Σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT tools)
- Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών / Σύστημα & Περιεχόμενο Νομοθετικής Πληροφόρησης.

Ερώτηση:

Σε ποιο στάδιο βρίσκονται τα υπό υλοποίηση συστήματα και εφαρμογές και με τι ορίζοντα ολοκλήρωσης;

Απάντηση:

Τα αναφερόμενα έργα εξελίσσονται ως εξής:

- Σύστημα Προηγμένης Επιχειρησιακής Νοημοσύνης (BI) και Ανάλυσης Δεδομένων (Data Analytics): Σε εξέλιξη η διαγωνιστική διαδικασία,
- Σύστημα διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.): υλοποιείται η σύμβαση από 11.7.2024, ορίζοντας υλοποίησης 12 μηνών,
- Σύστημα Γνωσιακής Βάσης Α.Α.Δ.Ε "Knowledge Base": υλοποιείται η σύμβαση από 25.9.2024, ορίζοντας υλοποίησης 21 μηνών,
- Σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT tools): υλοποιείται η σύμβαση από 9.9.2024, ορίζοντας υλοποίησης 12 μηνών,
- Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών / Σύστημα & Περιεχόμενο Νομοθετικής Πληροφόρησης: υλοποιείται η σύμβαση από 25.9.2024, ορίζοντας υλοποίησης 21 μηνών.

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Οι εκπαιδεύσεις στο σύνολό τους αναμένεται να είναι διάρκειας 600 ωρών. Κατ' ελάχιστο 4 ώρες ανά χειριστή (με μέγιστο όριο συμμετοχής ανά group τα 40 άτομα) και τουλάχιστον 10 ώρες ανά εκπαιδευτή.

Ερώτηση:

Οι εκπαιδεύσεις αυτές δύναται να εκτελεστούν με τη μέθοδο της τηλεδιάσκεψης; Εφόσον εκτελεστούν σε φυσικό χώρο, ποιος θα διαθέσει τον χώρο αυτό; Η Αναθέτουσα ή ο Ανάδοχος;

Απάντηση:

Κατόπιν συμφωνίας με την αναθέτουσα αρχή, οι εκπαιδεύσεις δύναται να γίνουν και μέσω τηλεδιάσκεψης. Σε περίπτωση δια ζώσης εκπαίδευσης, η διάθεση του χώρου θα γίνει σε συνεργασία της ΑΑΔΕ με τον Ανάδοχο.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 ΕΝΤΥΠΑ Ε ΣΕΛΙΔΑ:

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Πως θα πρέπει το ΚΕΦ να απαντάει 12.000 αιτήματα εξυπηρέτησης μέσο όρο ανά ημέρα και υπάρχει το αντίστοιχο προσωπικό. Αναγράφεται ωστόσο επιπροσθέτως, πως πρέπει το έργο να επανδρωθεί με τουλάχιστον «200 εκπροσώπους».

Ερώτηση:

Το παραπάνω δεν συνάδει με τη διαστασιοποίηση του έργου βάση των λοιπών πληροφοριών (ΑΗΤ, Calls, etc.). Παρακαλούμε όπως επιβεβαιώσετε ότι δεν ισχύει ο ελάχιστος αριθμός των 200.

- Θα μπορούσαμε να έχουμε τους ετήσιους όγκους, ανά μήνα, για ένα ενδεικτικό έτος; Αν δεν είναι διαθέσιμοι, παρακαλούμε δώστε μας τρεις ενδεικτικούς μήνες με υψηλούς, χαμηλούς και μέσους όγκους.
- Θα μπορούσαμε να έχουμε την εβδομαδιαία κατανομή των μηνιαίων όγκων; Αν δεν είναι διαθέσιμη, παρακαλούμε δώστε μας μια ενδεικτική κατανομή των μηνιαίων κλήσεων ανά εβδομάδα.
- Θα μπορούσαμε να έχουμε την ημερήσια κατανομή των εβδομαδιαίων όγκων; Αν δεν είναι διαθέσιμη, παρακαλούμε δώστε μας μια ενδεικτική κατανομή των εβδομαδιαίων κλήσεων ανά ημέρα.
- Θα μπορούσαμε να έχουμε μια ενδεικτική ενδοημερήσια ποσοστιαία κατανομή όγκων;

Απάντηση:

Ως προς το πρώτο ερώτημα ("Παρακαλούμε όπως επιβεβαιώσετε ότι δεν ισχύει ο ελάχιστος αριθμός των 200"), διευκρινίζεται ότι δεν αναφέρεται ελάχιστος αριθμός 200 εκπροσώπων, αλλά η δυνατότητα (εφόσον χρειαστεί) να διατεθούν τουλάχιστον 200 εκπρόσωποι.

Ως προς τα υποερωτήματα με τα ζητούμενα στατιστικά στοιχεία διευκρινίζουμε τα εξής:

Το βασικό κριτήριο είναι να επιτυγχάνεται το SL και AR. Η επάνδρωση της εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (όπως αυτή θα διαμορφωθεί στην διάρκεια υλοποίησης του Έργου) λαμβάνει επιπλέον υπ' όψιν τα ανώτατα χρονικά όρια εργασίας, την κατανομή προσωπικού, άδειες, πιθανές ασθένειες, καθώς και όλα τα επιμέρους μεταβλητά στοιχεία που ενδέχεται να επηρεάσουν την λειτουργία ενός κέντρου εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου.

Επιπλέον και δεδομένων των νέων και πιο εξειδικευμένων τρόπων επαφής με τον πολίτη και εξυπηρέτησης, θα πρέπει να υπολογιστεί ότι ο όγκος εργασιών που πρέπει να καλυφθεί τηρουμένων των SL και AR, θα απαιτεί το αντίστοιχο προσωπικό.

Γενικότερα, η εκτίμηση που έχει γίνει ως προς τα 12.000 αιτήματα έχει λάβει υπόψιν όλα τα διαθέσιμα σχετιζόμενα στατιστικά στοιχεία.

Ενδεικτικά παραθέτουμε σύνδεσμο όπου έχουν αναρτηθεί οι απολογιστικές εκθέσεις που η ΑΑΔΕ γνωστοποιεί στο κοινό και περιέχουν ορισμένα στατιστικά στοιχεία σχετικά με το ΚΕΦ -> <https://www.aade.gr/apologistikes-ektheseis> .

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 ΕΝΤΥΠΑ Ε ΣΕΛΙΔΑ:

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Υπολογίζονται περίπου 12000 αιτήματα εξυπηρέτησης ημερησίως, καθημερινές Δευτέρα - Παρασκευή με μέσο χρόνο εξυπηρέτησης στα 4 λεπτά. Τα αιτήματα εξυπηρέτησης αφορούν σε εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις από και προς το Κ.Ε.Φ., κλήσεις μέσω IVR και οποιαδήποτε εξυπηρέτηση από εκπρόσωπο (voice ή text, κ.ά.).

Ερώτηση:

1. Θα μπορούσαμε να έχουμε τα δεδομένα ξεχωριστά για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις (όγκους και ΑΗΤ);
2. Θα μπορούσαμε να έχουμε το ΑΗΤ (αναφέρετε ότι είναι ~4mins) κατανεμημένο:
 - Ανά κατηγορία/υποκατηγορία κλήσεων;
 - στους επιμέρους χρόνους Talk time, Hold time, ACW time;
3. Υπάρχουν επιπλέον Back Office δραστηριότητες ως αποτέλεσμα των εισερχόμενων κλήσεων. Αν υπάρχουν, παρακαλούμε διευκρινίστε τους όγκους βάσει της παραπάνω ζητούμενης ανάλυσης (μηνιαία, εβδομαδιαία, ημερήσια) καθώς και το ΑΗΤ.
4. Θα μπορούσατε να μας επιβεβαιώσετε ότι στη περίπτωση που ο μέσος ημερήσιος όγκος ενός μήνα υπερβεί τις 12.000 κλήσεις, τότε ο μήνας αυτός εξαιρείται από κάθε ρήτρα αξιολόγησης.
5. Θα μπορούσατε να μας επιβεβαιώσετε ότι στη περίπτωση που ο ημερήσιος όγκος υπερβεί τις 12.000 κλήσεις, τότε η συγκεκριμένη ημέρα θα εξαιρείται του υπολογισμού των μηνιαίων KPIs

6. Θα μπορούσατε να μας επιβεβαιώσετε/διευκρινίσετε το αντίστοιχο όριο στο ΑΗΤ βάση του οποίου ο εκάστοτε μήνας θα εξαιρείται από κάθε ρήτρα αξιολόγησης.
7. Η ομάδα εξυπηρέτησης θα είναι *blended*, δηλαδή ο κάθε *agents* θα εξυπηρετεί όλα τα *services*; Είναι αυτό εφικτό, από πλευράς *training* όγκου γνώσεων, με βάση την εμπειρία σας; Αν όχι παρακαλώ όπως δοθούν οι όγκοι και χρόνοι ανά *service*.

Απαντήσεις:

1. Αυτή την στιγμή γίνονται περιορισμένες ενέργειες εξερχόμενων κλήσεων, οπότε δεν υπολογίζονται στον τρέχοντα όγκο ούτε στο ΑΗΤ. Οι επιμέρους *Talk time*, *Hold time*, *ACW time* αποτελούν περίπου τα 60%, 10% και 30% αντίστοιχα του ΑΗΤ. (Απαντώνται οι ερωτήσεις 1 και 2)
2. Όλη η δραστηριότητα του ΚΕΦ όπως αναφέρεται στην υφιστάμενη κατάσταση, με την υλοποίηση του Έργου θα μετατραπεί σε επιπέδου *Back Office* και με αυτόν τον τρόπο θα διαμορφωθεί όταν θα εισαχθεί στην ροή εξυπηρέτησης το 1ο επίπεδο εκπροσώπων. (Απαντάται η ερώτηση 3)
3. Το ανώτατο μέσο όρο κλήσεων στο οποίο υπολογίζονται οι στόχοι είναι οι 12.000 εισερχόμενες ημερησίως (βλ. σελίδα 186 της διακήρυξης). Η ημέρα αυτή δεν θα λαμβάνεται υπόψη στα μηνιαία *KPIs*. (Απαντώνται οι ερωτήσεις 4, 5 και 6)
4. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξηγήσει την προσέγγιση και την μεθοδολογία που προτείνει να ακολουθήσει στην Τεχνική Προσφορά. Αυτό εξαρτάται από τις δυνατότητες του προσωπικού του Αναδόχου. (Απαντάται η ερώτηση 7)

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΣΕΛΙΔΑ: 226

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Αναφέρετε ότι οι 12.000 κλήσεις αφορούν εισερχόμενες και εξερχόμενες ενώ οι στόχοι του *SL* και *AR* αφορούν τις εισερχόμενες κλήσεις.

Ερώτηση:

Θα μπορούσατε με βάση την υπάρχουσα ποσόστωση εισερχόμενων και εξερχόμενων να μας δώσετε τα αντίστοιχα όρια για εξαίρεση από ρήτρα αξιολόγησης, εξαίρεση του υπολογισμού της μέρας στα μηνιαία *KPIs* και το όριο στο ΑΗΤ για τις εισερχόμενες;

Απάντηση:

Οι 12.000 κλήσεις δεν αφορούν τρέχουσα κατάσταση αλλά την εκτιμώμενη και αποτελούν μίγμα εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων. Οι πίνακες με τις ρήτρες αφορούν και υπολογίζονται στην απόκριση και διαχείριση των εισερχόμενων κλήσεων, όπου και αναφέρονται τα όρια πάνω από τα οποία παύουν να ισχύουν. Το νόημα των εν λόγω πινάκων είναι ότι προτεραιότητα θα πρέπει να δίνεται στις εισερχόμενες κλήσεις, βάσει των οποίων, ισχύουν και οι εν θέματι στόχοι *SL* και *AR*. Παρακαλούμε να επιβεβαιωθεί από το σύμβουλο ωρίμανσης.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : Πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης ΣΕΛΙΔΑ: 187

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες δυνατότητες για χρήση της απαραίτητης τεχνολογίας σε όλα τα επίπεδα Hardware και Software για την πραγματοποίηση λειτουργίας 24x7 εφόσον χρειασθεί.

Ερώτηση:

Ποιο είναι το χρονικό διάστημα στο οποίο θα έχουμε την έγκαιρη ενημέρωση της αλλαγής (εφόσον πραγματοποιηθεί) καθώς θα πρέπει να προετοιμαστούμε και να συζητήσουμε:

- την νέα στελέχωση που θα χρειαστεί για το έργο
- την αντίστοιχη νέα τιμολογιακή πολιτική

Απάντηση:

Η Αναθέτουσα Αρχή θα ενημερώσει για την περίπτωση προγραμματισμένης επέκτασης της λειτουργίας 30 ημέρες πριν.

Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης για προσωρινή επέκταση της λειτουργίας το διάστημα ορίζεται στις 15 ημέρες.

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: “ Υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογουμένων” – ΕΝΤΥΠΑ ΣΕΛΙΔΑ: ΕΝΤΥΠΟ Ε

Αναφέρεται στη διακήρυξη:

Στον υπολογισμό της τιμολόγησης αναφέρετε ως μονάδα μέτρησης: το λεπτό εξυπηρέτησης (εργάσιμες ώρες).

Ερώτηση:

Θα μπορούσατε να μας διευκρινίσετε τα κάτωθι:

- Το λεπτό εξυπηρέτησης αφορά το σύνολο του ΑΗΤ, το οποίο περιλαμβάνει όλους τους επιμέρους χρόνους δηλαδή Talk time + Hold time +ACW time;
- Πως συνδυάζεται το λεπτό εξυπηρέτησης με τις “εργάσιμες ώρες”;

Απάντηση:

- Δεν επιβεβαιώνεται ο ισχυρισμός, το λεπτό εξυπηρέτησης αφορά στην εξυπηρέτηση, δηλαδή στο Talk time - Χρόνο ομιλίας.

- το λεπτό εξυπηρέτησης συνδέεται με το κανονικό ωράριο λόγω του διαφορετικού κόστους των εργαζομένων σε "κανονικό ωράριο" και "βραδινό /αργίες".

ΑΡΘΡΟ-ΠΑΡΑΓΡ. ή ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ερωτήσεις:

1. Σε περίπτωση αύξησης του κατώτατου μισθού μπορεί να υπάρξει και σε αυτήν την περίπτωση αντίστοιχη αναπροσαρμογή στην τελική τιμολόγηση του έργου;
2. Ποια είναι η προσέγγιση σας σχετικά με το forecast των κλήσεων. Η διαδικασία την οποία προτείνετε ώστε να γνωρίζουμε έγκαιρα τους μηνιαίους όγκους (π.χ. δύο μήνες πριν) με στόχο να προσαρμόζουμε ανάλογα την στελέχωση μας για την επίτευξη των KPIs.
3. Ποια είναι η προσέγγιση σας σχετικά με το WAH (Work at home) μοντέλο; Θα σας κάλυπτε ένα ποσοστό 50%;
4. Ο νέος πάροχος θα αναλάβει το 100% του έργου; Το υφιστάμενο προσωπικό που εξυπηρετεί το έργο θα απορροφηθεί από τον νέο πάροχο;
5. Υπάρχει εκπαιδευτικό υλικό το οποίο θα μοιραστείτε μαζί μας; Ποια είναι η προσέγγιση σας για την εκπαιδευτική διαδικασία; Ποιος είναι ο απαιτούμενος χρόνος εκπαίδευσης; Υπάρχει knowledge base;
6. Ποια είναι η προσέγγιση σας για το Quality κομμάτι του έργου; Υπάρχουν ιστορικά quality δεδομένα (π.χ. NPS, CSAT);
7. Λόγω του learning curve της νέας ομάδας θα δοθεί, όπως είθισται σε αντίστοιχα έργα, μια περίοδος 4 μηνών κατά την οποία δεν θα ισχύσει καμία ρήτρα αξιολόγησης;
8. Υπάρχει ενδεχόμενο να επηρεαστεί η τιμολόγηση (per minute) στην περίπτωση που το ΑΗΤ είναι μεγαλύτερο των 4 λεπτών που αναφέρετε ως μέση διάρκεια κλήσης; Όπως είναι λογικό ιδιαίτερα τους πρώτους μήνες το ΑΗΤ αναμένεται να είναι υψηλότερο.

Απάντηση:

1. Σε περίπτωση αύξησης του κατώτατου μισθού, κατόπιν αιτήματος του αναδόχου στο οποίο θα τεκμηριώνεται και θα αναλύεται η ζητούμενη αναπροσαρμογή, θα εξεταστεί η τροποποίηση είτε του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης, εφόσον η αναθέτουσα αρχή διαθέτει τις απαραίτητες πιστώσεις για την εφαρμογή της αναπροσαρμογής της τιμής είτε του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου, εφόσον οι απαραίτητες πιστώσεις δεν είναι διαθέσιμες στο σύνολό τους και εφόσον πληρούνται σε κάθε περίπτωση οι προϋποθέσεις του άρθρου 132 του Ν. 4412/2016.
2. Η ΑΑΔΕ προσεγγίζει το forecast με βάση τις καταληκτικές προθεσμίες φορολογικών υποχρεώσεων (π.χ. πληρωμή τελών κυκλοφορίας). Η μεθολογία για την πρόβλεψη του όγκου των κλήσεων θα πρέπει να περιγράφεται στην Τεχνική Προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου.
3. Ανάλογα με το επίπεδο εξυπηρέτησης μπορεί ο ανάδοχος να προτείνει το ποσοστό εργασίας τύπου WAH και κατόπιν συμφωνίας με την αναθέτουσα αρχή, θα δύναται να το εφαρμόσει.
4. Η παροχή υπηρεσίας από τον πάροχο θα πρέπει να εξασφαλίζει την κάλυψη του 100% των αναγκών του έργου ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία της εξυπηρέτησης.
5. Δύναται να παρασχεθεί σχετικό εκπαιδευτικό υλικό κατόπιν σχετικού αιτήματος από τον ανάδοχο. Η προσέγγιση της εκπαίδευσης θα πρέπει να περιγραφεί / προταθεί από τον ανάδοχο κατά την τεχνική προσφορά. Επίσης υπάρχει Γνωσιακή Βάση.

6. Ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει / περιγράψει μεθοδολογία για την διασφάλιση και τον έλεγχο της ποιότητας κατά την υποβολή της τεχνικής προσφοράς.
7. Όχι, υπάρχει περίοδος 6 μηνών μέχρι την έναρξη της λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων. Θεωρούμε ότι είναι αρκετός χρόνος για εσωτερική προετοιμασία των ομάδων εξυπηρέτησης.
8. Όχι, αυτό έγκειται στον Ανάδοχο, πρέπει να έχει εκπαιδεύσει καταλλήλως το προσωπικό με βάση πάντα τις εκπαιδεύσεις και οδηγίες από την ΑΑΔΕ, ώστε να μπορεί η εξυπηρέτηση 1ου επιπέδου να χειριστεί την θεματολογία χωρίς σημαντικές διακυμάνσεις στο ΑΗΤ.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1101975 ΕΞ 2024/11.09.2024 Διακήρυξης.

Η παρούσα απόφαση θα δημοσιευθεί στη διαδικτυακή πύλη του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) www.promitheus.gov.gr όπου θα είναι διαθέσιμη ως επισυναπτόμενο αρχείο του Διαγωνισμού με συστημικό αριθμό 356823, καθώς και στην ιστοσελίδα www.aade.gr της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Ι. ΠΙΤΣΙΛΗΣ

Κοινοποίηση:

1. Γραφείο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
2. Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
3. Γενική Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού
4. Διεύθυνση Εξυπηρέτησης
5. Διεύθυνση Προϋπολογισμού & Δημοσιονομικών Αναφορών

Εσωτερική διανομή:

Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών Α.Α.Δ.Ε.