

Η παρούσα προκήρυξη στην ιστοσελίδα του TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:542333-2019:TEXT:EL:HTML>

**Ελλάδα-Αθήνα: Υπηρεσίες κατάρτισης  
2019/S 221-542333**

**Προκήρυξη σύμβασης**

**Υπηρεσίες**

**Νομική βάση:**

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

**Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή**

**I.1) Επωνυμία και διευθύνσεις**

Επίσημη επωνυμία: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Αριθμός ταυτοποίησης: ΙΝΣΕΤΕ

Ταχ. διεύθυνση: Βουκουρεστίου 32

Πόλη: Αθήνα

Κωδικός NUTS: EL303

Ταχ. κωδικός: 106 71

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: Γιώργος Δαλκίδης, Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων,  
Λεωφόρος Αμαλίας 34, Τ.Κ. 105 58 Αθήνα

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)

Τηλέφωνο: +30 2103244368

Φαξ: +30 2103244367

**Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:**

Γενική διεύθυνση: [www.insete.gr](http://www.insete.gr)

**I.2) Πληροφορίες σχετικά με τις από κοινού προμήθειες**

**I.3) Επικοινωνία**

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

Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από άλλη διεύθυνση:

Επίσημη επωνυμία: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Αριθμός ταυτοποίησης: ΙΝΣΕΤΕ 3/2019 (α/α ΕΣΗΔΗΣ 81431)

Ταχ. διεύθυνση: Βουκουρεστίου 32

Πόλη: Αθήνα

Κωδικός NUTS: EL303

Ταχ. κωδικός: 106 71

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: Γιώργος Δαλκίδης

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)

Τηλέφωνο: +30 2103244368

Φαξ: +30 2103244367

**Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:**

Γενική διεύθυνση: [www.insete.gr](http://www.insete.gr)

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

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

Επίσημη επωνυμία: Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)

Αριθμός ταυτοποίησης: 81431

Ταχ. διεύθυνση: [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

Πόλη: Αθήνα

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: Γιώργος Δαλκίδης

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)

Κωδικός NUTS: EL

**Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:**

Γενική διεύθυνση: <http://www.eprocurement.gov.gr/>

Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή: [www.insete.gr](http://www.insete.gr)

I.4) **Είδος της αναθέτουσας αρχής**

Άλλο είδος: Αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία

I.5) **Κύρια δραστηριότητα**

Άλλες δραστηριότητες: Υπηρεσίες κοινωφελών ιδρυμάτων και σωματείων

**Τμήμα II: Αντικείμενο**

II.1) **Εύρος της σύμβασης**

II.1.1) **Τίτλος:**

Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού, και υλοποίηση κατάρτισης και πιστοποίησης προσόντων εργαζομένων, σε επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου.

Αριθμός αναφοράς: ΙΝΣΕΤΕ 3/2019

II.1.2) **Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV**

80500000

II.1.3) **Είδος σύμβασης**

Υπηρεσίες

II.1.4) **Σύντομη περιγραφή:**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού, και η υλοποίηση δράσεων κατάρτισης και πιστοποίησης, για 1.200 ωφελουμένους / εργαζομένους σε οποιοδήποτε είδους επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, στο σύνολο των Περιφερειών της χώρας. Η κατάρτιση και πιστοποίηση θα γίνουν στην ειδικότητα «Στέλεχος εξυπηρέτησης πελατών και ανάδειξης τουριστικής εμπειρίας [Guest Experience Expert (GEE) in Tourism]». Βασικός στόχος του έργου είναι η ενίσχυση των επαγγελματικών προσόντων και της επαγγελματικής ικανότητας των ωφελουμένων, με απώτερο στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον τομέα του τουρισμού.

II.1.5) **Εκτιμώμενη συνολική αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 816 000.00 EUR

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

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

II.2) **Περιγραφή**

II.2.1) **Τίτλος:**

II.2.2) **Επιπλέον κωδικός(-οί) CPV**

79132000

**II.2.3) Τόπος εκτέλεσης**

Κωδικός NUTS: EL

Κύριος τόπος ή τοποθεσία εκτέλεσης:

13 Περιφέρειες.

**II.2.4) Περιγραφή της σύμβασης:**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού, και η υλοποίηση δράσεων κατάρτισης και πιστοποίησης για 1.200 ωφελουμένους / εργαζομένους σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, στο σύνολο των Περιφερειών της χώρας, στην ειδικότητα ΙΝ.Σ.Ε.Τ.Ε.: «Στέλεχος εξυπηρέτησης πελατών και ανάδειξης τουριστικής εμπειρίας [Guest Experience Expert (GEE) in Tourism]», στο πλαίσιο της Πράξης: «Κατάρτιση και πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων εργαζομένων, σε επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου».

Το πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης διαμορφώθηκε με βάση στοιχεία που αντλήθηκαν από πρωτογενείς και δευτερογενείς έρευνες, που διεξήχθησαν το τελευταίο χρονικό διάστημα και αποτυπώνουν την τάση που επικρατεί στον τουριστικό κλάδο, για ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων στον τομέα της «Εξυπηρέτησης πελατών», καθώς και από αξιοποίηση και επεξεργασία στοιχείων και δεδομένων από εταιρείες, που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό.

Το πρόγραμμα κατάρτισης, διάρκειας 80 ωρών θεωρητικής κατάρτισης, απευθύνεται σε όλους τους εργαζομένους, ανεξαρτήτως του τομέα ή της επιχείρησης όπου απασχολούνται, και θα υλοποιηθεί μέσω των ακόλουθων θεματικών ενότητων:

- αποτελεσματική επικοινωνία (8 ώρες),
- εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών (10 ώρες),
- αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων (12 ώρες),
- συναισθηματική νοημοσύνη (12 ώρες),
- βασικές αρχές εργατικού δικαίου (οριζόντια κατάρτιση) (1 ώρα),
- βασικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων (οριζόντια κατάρτιση) (1 ώρα),
- ομαδική και διατμηματική εργασία (6 ώρες),
- υγεία και ασφάλεια στην εργασία (οριζόντια κατάρτιση) (1 ώρα),
- διαχείριση χρόνου και στρες (7 ώρες),
- διαχείριση γενεών και διαφορετικότητας (8 ώρες),
- ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης (οριζόντια κατάρτιση) (1 ώρα),
- πολιτισμοί και ιδιαιτερότητες (5 ώρες),
- ο τόπος μας: Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα προορισμού (4 ώρες),
- ο ρόλος της τεχνολογίας στην εμπειρία του επισκέπτη (4 ώρες).

Οι ενότητες εργασιών του έργου είναι:

Ενότητα εργασιών Α: Εκπαιδευτικό υλικό, για την υλοποίηση της κατάρτισης και τράπεζα ερωταπαντήσεων / αξιολόγησης, για τις ανάγκες της πιστοποίησης.

Ενότητα εργασιών Β: Κατάρτιση των ωφελουμένων της Πράξης.

Ενότητα εργασιών Γ: Πιστοποίηση προσόντων των ωφελουμένων

Στο τεύχος της διακήρυξης περιγράφεται αναλυτικά η σύμβαση.

**II.2.5) Κριτήρια ανάθεσης**

Η τιμή δεν είναι το μόνο κριτήριο ανάθεσης και όλα τα κριτήρια ορίζονται μόνο στα έγγραφα της σύμβασης

**II.2.6) Εκτιμώμενη αξία**

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 816 000.00 EUR

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

Διάρκεια σε μήνες: 17

Η παρούσα σύμβαση υπόκειται σε παράταση: ναι

Περιγραφή παρατάσεων:

Η σύμβαση μπορεί να παραταθεί, εφόσον συντρέχει σοβαρός λόγος, που συνιστά αντικειμενική αδυναμία εμπρόθεσμης εκτέλεσης ή ανωτέρα βία, με αιτιολογημένη απόφαση τής αναθέτουσας αρχής, χωρίς αύξηση τού τιμήματος. Σε κάθε περίπτωση, η υλοποίηση τής σύμβασης, μετά την όποια παράταση ή μετάθεση τυχόν χορηγηθεί, θα πρέπει να ολοκληρωθεί εντός των απώτατων ορίων, που εκάστοτε ισχύουν (άρθρ. 6.2.2-3 διακήρυξης).

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

Θα γίνουν δεκτές εναλλακτικές προσφορές: όχι

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

Δικαιώματα προαίρεσης: όχι

II.2.12) **Πληροφορίες σχετικά με ηλεκτρονικούς καταλόγους**

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: ναι

Ταυτότητα του έργου:

Η σύμβαση εντάσσεται και αφορά τα Υποέργα 1,2,3,5,6 της Πράξης «Κατάρτιση και Πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων Εργαζομένων σε επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου» ΟΠΣ 5002423, που έχει ενταχθεί στο ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020» και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

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:

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, απαιτείται να ασκούν συναφή δραστηριότητα προς αυτήν που αποτελεί το αντικείμενο των προκηρυσσόμενων υπηρεσιών, δηλαδή την παροχή υπηρεσιών συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης ενηλίκων και να διαθέτουν τη σχετική έγκριση / άδεια προς τούτο, εφόσον απαιτείται κατά το δίκαιο της χώρας τους.

Ειδικότερα, οι ημεδαποί οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν άδεια Κέντρου Διά Βίου Μάθησης Επιπέδου 1 ή Κέντρου Διά Βίου Μάθησης Επιπέδου 2, με προσβασιμότητα σε Α.με.Α., κατά την έννοια τού άρθρου Θ.3 του Ν. 4093/12, όπως ισχύει. Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ισοδύναμη έγκριση / άδεια, εφόσον απαιτείται κατά το δίκαιο της χώρας τους· άλλως, οι οικονομικοί φορείς, που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα, που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος - μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη Σ.Δ.Σ. ή σε τρίτες χώρες που δεν emπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση, σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα.

Σε περίπτωση προσφέρουσας ένωσης οικονομικών φορέων, η παραπάνω προϋπόθεση / κριτήριο πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της ένωσης.

- 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
- III.1.5) **Πληροφορίες για ανατιθέμενες κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεις**
- III.2) **Όροι που αφορούν τη σύμβαση**
- III.2.1) **Πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένη επαγγελματική κατηγορία**  
Η εκτέλεση της υπηρεσίας προορίζεται για συγκεκριμένη επαγγελματική κατηγορία  
Αναφέρατε τις σχετικές νομοθετικές, κανονιστικές ή διοικητικές διατάξεις:  
Οι ημεδαποί οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν άδεια Κέντρου Διά Βίου Μάθησης Επιπέδου 1 ή Κέντρου Διά Βίου Μάθησης Επιπέδου 2, με προσβασιμότητα σε Α.με.Α., κατά την έννοια του άρθρου Θ.3 του Ν. 4093/12, όπως ισχύει. Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ισοδύναμη έγκριση / άδεια, εφόσον απαιτείται κατά το δίκαιο της χώρας τους· άλλως, οι οικονομικοί φορείς, που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα, που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος - μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη Σ.Δ.Σ. ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση, σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα.
- III.2.2) **Όροι εκτέλεσης της σύμβασης:**  
Σύμφωνα με το άρθρο 4.3) της διακήρυξης.
- III.2.3) **Πληροφορίες σχετικά με το προσωπικό που αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης**  
Υποχρέωση αναφοράς των ονοματεπωνύμων και των επαγγελματικών προσόντων του προσωπικού στο οποίο ανατίθεται η εκτέλεση 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.1.4) **Πληροφορίες σχετικά με τη μείωση του αριθμού των λύσεων ή των προσφορών κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης ή του διαλόγου**
- IV.1.6) **Πληροφορίες σχετικά με τον ηλεκτρονικό πλειστηριασμό**
- 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.2.1) **Προηγούμενη δημοσίευση σχετικά με την εν λόγω διαδικασία**
- IV.2.2) **Προθεσμία παραλαβής των προσφορών ή των αιτήσεων συμμετοχής**  
Ημερομηνία: 16/12/2019  
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: 20/12/2019  
Τοπική ώρα: 10:00  
Τόπος:  
Ηλεκτρονικά, μέσω της πλατφόρμας του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ..  
Πληροφορίες για τα εξουσιοδοτημένα άτομα και τη διαδικασία αποσφράγισης προσφορών:  
Περιγράφονται λεπτομερώς στη διακήρυξη (άρθρ. 3.1.1).

**Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες**

- VI.1) **Πληροφορίες σχετικά με επαναλαμβανόμενες συμβάσεις**  
Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη δημόσια σύμβαση: όχι
- VI.2) **Πληροφορίες σχετικά με τις ηλεκτρονικές ροές εργασίας**  
Θα γίνονται ηλεκτρονικές πληρωμές
- VI.3) **Συμπληρωματικές πληροφορίες:**
- VI.4) **Διαδικασίες προσφυγής**
- VI.4.1) **Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**  
Επίσημη επωνυμία: Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (Α.Ε.Π.Π.)  
Ταχ. διεύθυνση: Λεωφόρος Θηβών 196 - 198, κτίριο Κεράνης  
Πόλη: Άγιος Ιωάννης Ρεντης  
Ταχ. κωδικός: 182 33  
Χώρα: Ελλάδα  
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [aep@aepp-procurement.gr](mailto:aep@aepp-procurement.gr)  
Τηλέφωνο: +30 2132141216  
Φαξ: +30 2132141229  
Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.aepp-procurement.gr/>
- VI.4.2) **Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες διαμεσολάβησης**
- VI.4.3) **Υποβολή προσφυγών**  
Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών:  
Σύμφωνα με το άρθρο 3.4) της διακήρυξης.
- VI.4.4) **Υπηρεσία από την οποία παρέχονται πληροφορίες για την υποβολή προσφυγών**  
Επίσημη επωνυμία: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων  
Ταχ. διεύθυνση: Βουκουρεστίου 32  
Πόλη: Αθήνα  
Ταχ. κωδικός: 106 71  
Χώρα: Ελλάδα  
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)  
Τηλέφωνο: +30 2103244368  
Φαξ: +30 2103244367  
Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.insete.gr>
- VI.5) **Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης:**

13/11/2019