

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ

Από το αριθ.17/19-5-2021 πρακτικό τακτικής, μέσω τηλεδιάσκεψης, συνεδρίασης της Οικονομικής Επιτροπής Δήμου Ξάνθης

Αριθ. Απόφασης 151**Περίληψη**

Έγκριση του αριθμ.1/18-5-2021 πρακτικού εξέτασης ένστασης της Επιτροπής Αξιολόγησης Ενστάσεως Διαγωνισμού για την υπηρεσία με τίτλο: «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο “BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)”

Στην Ξάνθη, σήμερα 19 Μαΐου 2021, ημέρα Τετάρτη και ώρα 09:30 συνήλθε σε τακτική, μέσω τηλεδιάσκεψης, συνεδρίαση, η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου Ξάνθης, ύστερα από την αριθμ.πρωτ.10760/14-5-2021 έγγραφη πρόσκληση του Προέδρου της, Εμμανουήλ Τσέπελη, Δημάρχου Ξάνθης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 184 του Ν.4365/2019, του άρθρου 10 της Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών εμφάνισης Κορωνοϊού COVID 19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσης του», τις αριθμ.18318/13-3-2020, 40/-31-3-2020, 163/33282-29.05.2020 και 60249/22-9-2020 εγκυκλίου του ΥΠΕΣ, την ΚΥΑ-Δ1αΓ.Π.οικ.-71342-06.11.2020-ΦΕΚ-4899-06.11.2020-τεύχος-Β' και το άρθρο 67 του Ν.3852/2010 προσαρμοσμένο στις προαναφερόμενες διατάξεις, προκειμένου να συζητηθούν τα παρακάτω θέματα της ημερήσιας διάταξης.

Αφού διαπιστώθηκε νόμιμη απαρτία, γιατί σε σύνολο 9 μελών βρέθηκαν παρόντα 6 μέλη δηλαδή:

ΠΑΡΟΝΤΕΣ:

1. Τσέπελης Εμμανουήλ (Πρόεδρος)
2. Ελευθεριάδης Απόστολος
3. Ζερενίδης Ιωάννης

4. Μπεκήρ Ογλού Σουά
5. Παπαχρόνης Ιωάννης
6. Φανουράκης Εμμανουήλ

ΑΠΟΝΤΕΣ:

1. Δημαρχόπουλος Χαράλαμπος
2. Παπαδόπουλος Κυριάκος

3. Σταυρακάρας Παναγιώτης

(οι οποίοι δεν συμμετείχαν στη συνεδρίαση)

Ο Πρόεδρος, Εμμανουήλ Τσέπελης, κήρυξε την έναρξη, της συνεδρίασης της Οικονομικής Επιτροπής, μέσω τηλεδιάσκεψης και αφού εισηγήθηκε το 1^ο θέμα της ημερήσιας διάταξης έθεσε υπόψη των μελών, το αριθμ.1/18-5-2021 πρακτικό εξέτασης ένστασης, της Επιτροπής Αξιολόγησης Ενστάσεως Διαγωνισμού για την υπηρεσία με τίτλο: «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο “BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)”», η οποία έχει ως εξής:

«ΠΡΑΚΤΙΚΟ 1^ο έτους 2021

**ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

Για την υπηρεσία με τίτλο «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο “BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)”» (Αριθμ. Πρωτ. Διακήρυξης 2025/01-02-2021) ενδεικτικού προϋπολογισμού 70.405€ με το Φ.Π.Α.

Στο γραφείο του Τμήματος Προγραμματισμού του Δήμου Ξάνθης, Θ. Δούκα 2 και Λεοναρδοπούλου, στην πόλη της Ξάνθης, την 18^η του μήνα Μαΐου, του έτους 2021, ημέρα Τρίτη και ώρα 10:00 π.μ., οι κάτωθι υπογεγραμμένοι υπάλληλοι του Δήμου Ξάνθης

1. Οκταποδά Μαρία, πρόεδρος, αναπληρωματικό μέλος
2. Παρδάλη Ευμορφία, τακτικό μέλος
3. Θεραπίδου Όλγα, τακτικό μέλος

που αποτελούμε την Επιτροπή Αξιολόγησης ενστάσεων για τις συμβάσεις προμηθειών και τις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, που ορίστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 221, παρ. 1 και 11.α Ν. 4412/2016 και του άρθρου 72 του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης.» (ΦΕΚ 87 Α') και με βάση την με αριθμό 10/2021 απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής του Δήμου Ξάνθης .

Έχοντας υπόψη :

- Την με αριθμό 2025/01-02-2021 Διακήρυξη του Συνοπτικού Διαγωνισμού για την υπηρεσία με τίτλο «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο “BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)”»
- Την με αρ. πρωτ. 1534/11-05-2021 ένσταση της εταιρίας ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ . Α.Ε.” και το γεγονός ότι η ένσταση που κατατέθηκε ήταν εμπρόθεσμη.
- Το γεγονός ότι κατατέθηκε το απαιτούμενο παράβολο (e-παράβολο 375931935951) και πληρώθηκε εμπρόθεσμα

συγκεντρωθήκαμε στο γραφείο του Τμήματος Προγραμματισμού και προβήκαμε στην εξέταση της με αρ. πρωτ. 1534/11-05-2021 ένστασης της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.» η οποία κατατέθηκε κατά της υπ. αριθμ 132/05-05-2021 Απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής του Δήμου Ξάνθης με θέμα «Έγκριση των από 16-02-2021 και 14-04-2021 πρακτικών του συνοπτικού διαγωνισμού πρακτικού 1 του συνοπτικού διαγωνισμού «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο "BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)"»

Η επιτροπή επί της ένστασης λαμβάνοντας υπόψη τα κάτωθι:

1. Αξιολόγηση κριτηρίου α/α 1: "Κατανόηση του περιεχομένου και των απαιτήσεων του έργου EXCELTOUR και κατάλληλη περιγραφή και ανάλυση των έργων σε επιμέρους δραστηριότητες "

Η ανάλυση του έργου EXCELTOUR σε επιμέρους δραστηριότητες (εννοείται ΟΛΟΥ του έργου EXCELTOUR και όχι μόνο του τμήματος που υλοποιεί ο Δήμος Ξάνθης) η οποία παρουσιάζεται στην παράγραφο 1β: "Περιγραφή και ανάλυση του έργου σε επιμέρους δραστηριότητες" στις σελίδες 13 - 22 της προσφοράς είναι επιγραμματική (οι δραστηριότητες παρατίθενται ως ομάδες και δεν περιγράφονται) και ελλιπής. Συγκεκριμένα:

Στην ομάδα δραστηριοτήτων GA.M: Management (σελ 15 της προσφοράς) **δεν αναφέρονται οι περιλαμβανόμενες δράσεις αλλά κάποιες δαπάνες που αντιστοιχούν σε κάποιες από αυτές.** Επίσης στην πρώτη τελεία (bullet) της

Η περιγραφή καλύπτει επαρκώς τις δραστηριότητες της ομάδας δράσεων (GA.M). Στην περιγραφή δίνονται όλα τα ουσιαστικά και καίρια στοιχεία της GA.M με αναφορά στις αντίστοιχες δαπάνες, όπου δαπάνη η διαδικασία πραγματοποίησης κόστους ή εξόδου.

Αναλυτικότερη προσέγγιση δεν ήταν εφικτή από τους υποψήφιους αναδόχους.

Η αναφορά για την εμπλοκή του προσωπικού του Δήμου έγινε βάση της απόφασης Δημάρχου για τη συγκρότηση ομάδας εργασίας του έργου (1069/17-11-2020).

Στην ομάδα δραστηριοτήτων GA.T1: "SMEs recruitment – Training":

- Η δράση **A.T1.1: Ανάπτυξη εκπαιδευτικού πακέτου διευκολυντών** δεν αναφέρεται καθόλου και κατά μείζονα λόγο δεν αναλύεται
- Η δράση **A.T1.2: Κοινό εκπαιδευτικό πρόγραμμα διευκολυντών** δεν αναφέρεται καθόλου και κατά μείζονα λόγο δεν αναλύεται
- Η δράση **A.T1.3: Τοπικές ημερίδες προσέλκυσης ΜΜΕ** αναφέρεται **επιγραμματικά** (μόνο ο τίτλος και όχι ανάλυση) και με τον λάθος τίτλο "Τοπική εκδήλωση/ Συνέδριο" που δεν εμπεριέχει το σκοπό της ημερίδας που είναι η προσέλκυση επιχειρήσεων

Η αξιολόγηση από την Επιτροπή Διαγωνισμού ήταν ανάλογη της ανάλυσης της προσφοράς.

Στην ομάδα δραστηριοτήτων GA.T2: "Pilot applications - Experience Exchange – Networking":

- ≡ Η δράση **A.T2.1: Προετοιμασία ΜΜΕ για πιστοποίηση** αναφέρεται μόνο ως περιγραφή τίτλου και δεν αναλύεται για το έργο EXCELTOUR γενικά (που, σύμφωνα με τη διακήρυξη, είναι το ζητούμενο), αλλά μόνο όσον αφορά στο δημοπρατούμενο έργο του Δήμου Ξάνθης (σελ 74)
- Η δράση **A.T2.2: Πιστοποίηση ΜΜΕ** αναφέρεται μόνο ως τίτλος και δεν αναλύεται
- ≡ Η δράση **A.T2.3: Επισκέψεις μελέτης** αναφέρεται μόνο ως δαπάνη του Δήμου Ξάνθης χωρίς ανάλυση (πόσοι επισκέπτες, ποιος πάει πού, περιεχόμενο επισκέψεων μελέτης)
- ≡ Η δράση **A.T2.4: Δημιουργία δικτύου** αναφέρεται (εκτός κανονικής ροής του κειμένου στη σελίδα 19) χωρίς να περιγράφονται οι προαπαιτούμενες ενέργειες που είναι η σύνταξη του μνημονίου συνεργασίας και του επιχειρηματικού σχεδίου του δικτύου

Σύμφωνα με τη διακήρυξη και τις διαθέσιμες πληροφορίες για το έργο η περιγραφή ήταν επαρκής και βαθμολογήθηκε ανάλογα από την Επιτροπή Διαγωνισμού.

Στην ομάδα δραστηριοτήτων GA.C: Communication:

- ≡ Η δράση **A.C.1: Ενέργειες προβολής** του έργου αναφέρεται χωρίς να προσδιορίζεται ο χρόνος των ενεργειών προβολής (πόσες φορές στη διάρκεια του έργου και πότε). Δεν αναφέρεται ότι οι ενέργειες προβολής συμπληρώνονται από συνεντεύξεις τύπου στο πλαίσιο άλλων δράσεων καθώς και από την προώθηση των διαφόρων εκδηλώσεων
- ≡ Η δράση **A.C.2: Δημόσιες εκδηλώσεις** αναφέρεται επιγραμματικά χωρίς ανάλυση και μόνο προς το σκέλος της τοπικής εκδήλωσης ενώ το προβλεπόμενο στο έργο EXCELTOUR διεθνές συνέδριο δεν αναφέρεται καθόλου
- Η δράση **A.3.C: Υλικό προβολής** δεν αναφέρεται καθόλου και κατά μείζονα λόγο δεν αναλύεται
- ≡ Η δράση **A.C.4: Ψηφιακές ενέργειες** δεν αναφέρεται καθόλου και κατά μείζονα λόγο δεν αναλύεται

Σε καμία από τις δράσεις δεν παρουσιάζονται τα παραδοτέα σε επίπεδο έργου, ούτε πώς οι δράσεις κατανέμονται μεταξύ των εταιρών

Οι δράσεις αναφέρονται σε επίπεδο έργου και εταιρών στην σελ. 21 της προσφοράς της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ.

*«Το έργο σχεδιάστηκε με βάση τις πραγματικές ανάγκες και τις προτεραιότητες όλων των εταιρών και του επιχειρηματικού κόσμου του τουρισμού, και επί τη βάση συγκεκριμένων εφαρμοστέων πολιτικών»,
«Οι δράσεις σχεδιάστηκαν για να βελτιώσουν την ποιότητα της επιχειρησιακής / επιχειρηματικής κουλτούρας»,
«Οι εταίροι δεσμεύτηκαν στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων μετά την υλοποίηση του έργου, μεταξύ άλλων με συμβατικές συνεργασίες»,*

«Οι εταίροι έχουν μία συμπληρωματικότητα με βάση το πεδίο ανάπτυξης των δραστηριοτήτων τους»

«Τα παραχθέντα παραδοτέα θα διαχυθούν με κάθε λειτουργικό μέσο στους εμπλεκόμενους φορείς και όχι μόνο στις περιοχές έδρας των εταιρών»,

«Οι δράσεις διακρατικής δικτύωσης θα συνεχίζονται μέσω της δικτύωσης των εταιρών και άλλων εμπλεκόμενων φορέων»

Σύμφωνα με τη διακήρυξη και τις διαθέσιμες πληροφορίες για το έργο, με τις οποίες και γίνεται η αξιολόγηση των προσφορών των συμμετεχόντων στον διαγωνισμό, η περιγραφή ήταν επαρκής καθώς γίνεται αναφορά στις δράσεις δημοσιότητας και γι αυτό η προσφορά βαθμολογήθηκε ανάλογα.

- 2. Στην προσφορά δεν γίνεται καμία αναφορά στις ομάδες στόχου του έργου EXCELTOUR, στοιχείο που είναι απολύτως απαραίτητο για την κατανόηση του έργου**

Η προσφορά της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ έχει συγκεκριμένες αναφορές για τις ομάδες στόχο. Ενδεικτικά σελ. 19 «η στόχευση αφορά στη βελτίωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων τουρισμού μέσα από την αναγνώρισή τους στο μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας τους EFQM, αφενός οι άμεσα τελικοί ωφελούμενοι θα αξιοποιούν την αναβάθμιση της λειτουργίας τους και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους οπότε θα είναι βιώσιμα τα ειδικά αποτελέσματα, αφετέρου η εμπλοκή φορέων στήριξης επιχειρηματικότητας, η διατήρηση των δημιουργηθέντων εργαλείων και η λειτουργία του δικτύου EXCELTOUR θα επιτρέπουν τη βιωσιμότητα των αποτελεσμάτων του έργου και την αξιοποίησή τους και μετά το πέρας του κύκλου ζωής του έργου.

Το σύνολο των δράσεων του έργου στοχεύει πρωταρχικά στην ενεργό δικτύωση των εμπλεκόμενων φορέων, τη δημιουργία διακρατικού μητρώου διευκολυντών, την πιλοτική εφαρμογή σε 10 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις της Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM και την πιστοποίησή τους, καθώς και την προώθηση της ιδέας (ποιοτικής βελτίωσης των λειτουργιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών και Επιχειρηματικής Αριστείας) ευρύτερα στις επιχειρήσεις του τομέα του τουρισμού

Ο απώτερος στόχος του έργου EXCELTOUR είναι να βοηθήσει τις εταιρείες – τελικούς ωφελούμενους, να μάθουν τις αρχές του Μοντέλου Αριστείας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαχείρισης Ποιότητας (EFQM), να πιστοποιηθούν και, κυρίως, να εφαρμόσουν αυτές τις αρχές αριστείας στην καθημερινή τους λειτουργία και να προσφέρουν έτσι καλύτερες υπηρεσίες στους επισκέπτες», κ.α.

- 3. Δεν παρουσιάζεται ο γενικός στόχος και οι 3 ειδικοί στόχοι του έργου EXCELTOUR, στοιχείο απολύτως απαραίτητο για την κατανόηση του έργου. Ο γενικός στόχος που αναφέρεται στη σελίδα 13 (αρχή της παραγράφου 1β) δεν ανταποκρίνεται στον εγκεκριμένο γενικό στόχο του έργου που είναι *"Jointly promote business and entrepreneurship in the tourism sector and enhance its competitiveness by introducing the concept of Business Excellence in the operations of tourism SMEs, upgrading the skills of their people and implementing improvement actions, ensuring sustainability"* ("η από κοινού προώθηση της επιχειρηματικότητας στον τουριστικό κλάδο και η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της προώθησης της ιδέας της επιχειρηματικής αριστείας στις λειτουργίες των τουριστικών επιχειρήσεων, η αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων τους και η εφαρμογή έργων βελτίωσης, με ταυτόχρονη διασφάλιση αειφορίας")**

Ο στόχος του έργου περιγράφεται με σαφήνεια στην προσφορά όπως παραπάνω (σελ. 19) «Το σύνολο των δράσεων του έργου στοχεύει πρωταρχικά στην ενεργό δικτύωση των εμπλεκόμενων φορέων, τη δημιουργία διακρατικού μητρώου διευκολυντών, την πιλοτική εφαρμογή σε 10 Μικρομεσαίες επιχειρήσεις της Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM και την πιστοποίησή τους, καθώς και την προώθηση της ιδέας (ποιοτικής βελτίωσης των λειτουργιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών και Επιχειρηματικής Αριστείας) ευρύτερα στις επιχειρήσεις του τομέα του τουρισμού», «Ο απώτερος στόχος του έργου EXCELTOUR είναι να βοηθήσει τις εταιρείες – τελικούς ωφελούμενους, να μάθουν τις αρχές του Μοντέλου Αριστείας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαχείρισης Ποιότητας (EFQM), να πιστοποιηθούν και, κυρίως, να εφαρμόσουν αυτές τις αρχές αριστείας στην καθημερινή τους λειτουργία και να προσφέρουν έτσι καλύτερες υπηρεσίες στους επισκέπτες»

«η στόχευση αφορά στη βελτίωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων τουρισμού μέσα από την αναγνώρισή τους στο μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας τους EFQM, αφενός οι άμεσα τελικοί ωφελούμενοι θα αξιοποιούν την αναβάθμιση της λειτουργίας τους και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους οπότε θα είναι βιώσιμα τα ειδικά αποτελέσματα, αφετέρου η εμπλοκή φορέων στήριξης επιχειρηματικότητας, η διατήρηση των δημιουργηθέντων εργαλείων και η λειτουργία του δικτύου EXCELTOUR θα επιτρέπουν τη βιωσιμότητα των αποτελεσμάτων του έργου και την αξιοποίησή τους και μετά το πέρας του κύκλου ζωής του έργου»

- 4. Δεν παρουσιάζεται συνολικό χρονοδιάγραμμα για το σύνολο του έργου EXCELTOUR**

Στην προσφορά της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ αναφέρεται το συνολικό χρονοδιάγραμμα του έργου που παρουσιάζεται στα γενικά στοιχεία του έργου (Ιούλιος 2020 – Ιούνιος 2022, 24 μήνες), πεδίο 1α. σελ. 7.

Δεν παρουσιάζεται αναλυτικό χρονοδιάγραμμα ανά παραδοτέο, εκτός των συγκεκριμένων της σύμβασης του διαγωνισμού (για τα οποία παρουσιάζεται και λεκτικά και διαγραμματικά σε ειδικό υποκεφάλαιο της προσφοράς).

Σε κάθε περίπτωση, δε θα μπορούσε να υπάρχει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα για κάθε παραδοτέο πέραν των αναφερόμενων στο φυσικό αντικείμενο της σύμβασης του διαγωνισμού, καθώς τα δεδομένα του έργου δεν είναι διαθέσιμα δημοσίως και ο Δήμος Ξάνθης δεν τα διέθεσε σε κανέναν εν δυνάμει υποψήφιο.

Ακόμη και στην περίπτωση που κάποιος υποψήφιος με κάποιον τρόπο είχε πρόσβαση στα συγκεκριμένα στοιχεία ακόμη και τότε δε θα μπορούσε να γίνει συγκριτική αξιολόγηση για το σημείο αυτό γιατί θα παραβιαζόταν η αρχή της ισότιμης αντιμετώπισης των υποψηφίων.

5. Δεν παρουσιάζεται προϋπολογισμός ανά δράση για το σύνολο του έργου EXCELTOUR

Στην προσφορά της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ, ο προϋπολογισμός ανά δράση δε αναλύεται διότι δεν είναι διαθέσιμος δημοσίως παρά μόνο σε όσους έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του έργου.

Ακόμη και στην περίπτωση που κάποιος υποψήφιος με κάποιον τρόπο είχε πρόσβαση στα συγκεκριμένα στοιχεία ακόμη και τότε δε θα μπορούσε να γίνει συγκριτική αξιολόγηση για το σημείο αυτό γιατί θα παραβιαζόταν η αρχή της ισότιμης αντιμετώπισης των υποψηφίων.

6. Δεν παρουσιάζεται ανάλυση κινδύνων που είναι θεμελιώδης αρχή για την κατανόηση ενός έργου

Ενδεικτικά, στην προσφορά της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ στην σελ. 45 αναφέρεται ότι «*Η ομάδα έργου, όπου απαιτείται, θα υποστηρίζεται άμεσα και κάθε στιγμή από το σύνολο του προσωπικού του αναδόχου (και τους λοιπούς συνεργάτες στο έργο), με τη δυνατότητα παρουσίας στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, όταν κρίνεται αναγκαίο, σύμφωνα με την πρόοδο υλοποίησης και τις ενδεχόμενες αποκλίνοσες εξελίξεις (διακινδύνευση)*», Στην σελ. 46 αναφέρεται ότι «*Οι προτεινόμενες έκτακτες συναντήσεις θα αφορούν κυρίως στη σύγκληση για την αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων και κινδύνων που ενδέχεται να αναπτυχθούν, για την επιτάχυνση των επιμέρους διαδικασιών του έργου*»,

Στην σελ. 51 αναφέρεται ότι «*Η παρακολούθηση και η αναφορά θα χρησιμοποιούνται ως μέθοδοι για τη διασφάλιση της διαφάνειας των γενόμενων δαπανών και για την αποφυγή ενδεχόμενων κινδύνων μη αποδοτικής χρήσης*»,

«*Η αποτελεσματική διαχείριση της ποιότητας κατά τα ανωτέρω είναι εφικτή, τόσο με την εφαρμογή στο σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών της διακήρυξης του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2015 που εφαρμόζει ο υποψήφιος ανάδοχος και με μια σειρά διαφορετικών, αλλά συμπληρωματικών, εργαλείων-μέσων: Η μέθοδος διαχείρισης των κινδύνων που ενδέχεται να ανακύψουν κατά την υλοποίηση του έργου προκαλώντας αποκλίσεις από τον προγραμματισμό του, Η μέθοδος διαχείρισης των απρόβλεπτων καταστάσεων (κρίσεων) που ενδέχεται να επιφέρουν δυσμενή αποτελέσματα στην ομαλή υλοποίηση του έργου*». Επιπλέον γίνεται ειδική προσέγγιση στο ζήτημα της διακινδύνευσης κατά την πρώτη προσέγγιση μετά τη σύμβαση όπου αναφέρεται μεταξύ άλλων: «*..... Στη συνέχεια, θα αξιολογηθεί η πιθανότητα διακινδύνευσης ολοκλήρωσης κάποιων παραδοτέων, για το σύνολο αυτών, και οι πιθανοί ειδικοί κίνδυνοι καθώς και τα προληπτικά μέτρα και τα μέτρα αντιμετώπισης μίας τέτοιας κατάστασης (στην περίπτωση που προκύψει), σε περίπτωση κινδύνου, αναλόγως του βαθμού επικινδυνότητας (πιθανότητα εκδήλωσης συγκεκριμένου κινδύνου): αμελητέα (1% - 10%), πολύ μικρή (11% - 30%), μεσαία (31% - 60%), μεγάλη (61% - 80%), πολύ μεγάλη (81% - 99%)*», ενώ γίνεται σαφής αναφορά και στην εφαρμογή των αρχών του Κύκλου Ζωής Έργου και ειδικότερα στη Φάση 2 «*.....Σχέδιο Διαχείρισης πιθανών κινδύνων*», και στη Φάση 3 «*.....εκτελείται επίσης μία σειρά από διαδικασίες διαχείρισης για την παρακολούθηση και τον έλεγχο. Ειδικότερα:κινδύνων.....*».

Συνεπώς στην συγκεκριμένη προσφορά παρουσιάζεται η ανάλυση και η διαχείριση κινδύνων με συγκεκριμένη διαδικασία (άμεση προσέγγιση σε συνεργασία με τα στελέχη της υπηρεσίας, οπότε θα μπορούσε να αξιολογηθεί αναλυτικά και με λεπτομέρεια ο βαθμός διακινδύνευσης).

7. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι για την τεκμηρίωση της απόλυτης κατανόησης του EXCELTOUR, στην προσφορά μας παρατίθενται slides ηλεκτρονικής παρουσίασης του έργου με αναφορά ότι αυτή διατίθεται -εφόσον ζητηθεί- και σε video με αφήγηση. Προφανώς η προσθήκη της παρουσίασης δεν λήφθηκε καθόλου υπόψη από την επιτροπή του διαγωνισμού

Στην ειδική αξιολόγηση του Κριτηρίου2 η ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε. έλαβε τη μεγαλύτερη βαθμολογία από την Επιτροπή Διαγωνισμού από όλους τους υποψηφίους, προφανώς γιατί ήταν πληρέστερη των υπολοίπων.

Για τους παραπάνω λόγους, ζητούμε η ένστασή μας να γίνει δεκτή ως προς το σημείο αξιολόγησης του κριτηρίου "Κατανόηση του περιεχομένου και των απαιτήσεων του έργου EXCELTOUR και κατάλληλη περιγραφή και ανάλυση του έργου σε επιμέρους δραστηριότητες" και η προσφορά της εταιρίας "ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ", λόγω σημαντικότητας ελλείψεων και ανακριβειών, να κριθεί ανεπαρκής και επομένως απορριπτέα

Από την παραπάνω ανάλυση σημείο προς σημείο όλων των αναφορών της σχετικής ένστασης, δεν προκύπτει το ζητούμενο, καθώς τεκμηριώνεται ότι σχεδόν όλα τα επιχειρήματα παρουσίαζαν μεγάλη

απόκλιση από την πραγματικότητα, πέραν ελαχίστων μη ουσιωδών στοιχείων και τα οποία μνημονεύτηκαν με σαφήνεια.

2. Απαιτήσεις κριτηρίου α/α 2: "Μεθοδολογία υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου σύμβασης, περιγραφή παραδοτέων και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης"

Η περιγραφή της μεθοδολογίας για την υλοποίηση του φυσικού αντικείμενου του έργου που παρουσιάζεται στην προσφορά της εταιρίας "ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ" περιέχει θεμελιώδες σφάλμα το οποίο την καθιστά εκ των προτέρων άκυρη.

Συγκεκριμένα, για την υλοποίηση της δράσης "Α.Τ2.1: Πιλοτικές εφαρμογές - Προετοιμασία ΜΜΕ για πιστοποίηση" σύμφωνα με το μοντέλο EFQM...

... η μεθοδολογία αναφέρεται ρητά στο "Μοντέλο Αριστείας (έκδοση 2013)" και στα 9 κριτήριά του (σελίδες 31-38 και αλλού). Ωστόσο, η έκδοση 2013 του μοντέλου ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΠΛΕΟΝ αλλά έχει αντικατασταθεί από τη νέα έκδοση του 2020 το οποίο περιλαμβάνει 7 αντί για 9 κριτήρια.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι η εταιρία "ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ" παραθέτει (και προφανώς υποχρεούται να υλοποιήσει) μεθοδολογία για προετοιμασία επιχειρήσεων σε ΛΑΘΟΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΜΕ ΛΑΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΑ που δεν είναι σε ισχύ, καθιστώντας την πιστοποίησή τους ανέφικτη (!)

Για την τεκμηρίωση των παραπάνω, στο κείμενο της παρούσας ένστασης επισυνάπτονται τα εξώφυλλα των δύο μοντέλων και η επιτροπή ενστάσεων παραπέμπεται, εφόσον το επιθυμεί, στην ιστοσελίδα του οργανισμού EFQM (efqm.org), ενώ τα πλήρη τεύχη των μοντέλων είναι στη διάθεση της επιτροπής εφόσον ζητηθούν. Επίσης υποβάλλεται έγγραφο του αποκλειστικού εθνικού εκπροσώπου του EFQM στην Ελλάδα που βεβαιώνει την παύση ισχύος του μοντέλου EFQM – 2013 την 31 Δεκεμβρίου 2020

Προς επίρρωση των παραπάνω, υπογραμμίζεται ότι στην προσφορά της εταιρίας "Αναπτυξιακή ΕΠΕ" γίνεται εμφιατική αναφορά στην παλιά και μη ισχύουσα έκδοση του μοντέλου και στα 9 κριτήριά του, στις σελίδες 18, 31-38, 76, 78, 80, 81 και 83

Το ίδιο σφάλμα περιλαμβάνεται και στην προσφορά της εταιρίας PROJECT4 ΙΚΕ (σελ. 23-25)

Για τους παραπάνω λόγους, ζητάμε η ένστασή μας να γίνει δεκτή ως προς τα αναφερόμενα στο κριτήριο α/α-2 και η προσφορά των εταιριών ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ και PROJECT4 ΙΚΕ να κριθούν ως μη ανταποκρινόμενες στις απαιτήσεις της διακήρυξης και, ως εκ τούτου, απορριπτικές

Σε ό,τι αφορά στην πρώτη αναφορά (περί σφάλματος στην μεθοδολογία των ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ και Project4 στο μοντέλο στο οποίο θα γίνει η πιστοποίηση), με ανάλυση σχετικά με την προσφορά της ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ και απλή αναφορά στην Project4, πρέπει να επισημανθούν τα ακόλουθα:

Δε διαπιστώνεται στην προσφορά αναφορά ότι η έκδοση 2013 θα είναι η εφαρμοζόμενη.

Η αναφορά στην έκδοση 2013 γίνεται σε ένα σημείο, όπου και περιγράφεται ειδικά η υλοποίηση του μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM Excellence Model) όπως έχει εφαρμοστεί όλα αυτά τα χρόνια. Στην προσφορά της η ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΕ αναφέρεται στην εφαρμογή του μοντέλου *Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM* δίχως αναφορά στην έκδοση κατά την υλοποίηση.

Ενδεικτικά αναφέρεται: «Μέσω του έργου EXCELTOUR, έξι (6) εταίροι από πέντε (5) χώρες, στοχεύουν να αντιμετωπίσουν αυτή την πρόκληση με την εισαγωγή και εφαρμογή της ιδέας της Επιχειρηματικής Αριστείας στις τουριστικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, με τη χρήση του διεθνώς αναγνωρισμένου Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διοίκησης Ποιότητας (European Foundation for Quality Management – EFQM), στοχεύοντας κυρίως στη διασφάλιση της βιωσιμότητας του τουρισμού, μέσω της πιστοποίησής τους και της αναγνώρισής τους για τη Δέσμευση στην Αριστεία», «Το μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM δεν περιγράφει μόνο τις βασικές αρχές που βοηθούν τις εταιρείες να βελτιώσουν τα διαχειριστικά τους πρότυπα, αλλά προσφέρει επίσης μια πιστοποίηση και κριτήρια αναγνώρισης της συμμόρφωσης με τις αρχές της αριστείας», «Το έργο EXCELTOUR έχει δομημένη σχεδίαση με γενικό στόχο την ενίσχυση των ικανοτήτων των επιχειρήσεων του τουριστικού τομέα μέσω της ποιοτικής βελτίωσής τους με χρήση του μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM, με στόχο τη βιωσιμότητα του τουρισμού για τις περιοχές – προορισμούς και τη βιωσιμότητα των ίδιων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων τουρισμού», «της κατάρτισης στο μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM», «της προβολής –προώθησης των αποτελεσμάτων για την ευρύτερη υιοθέτηση από τον επιχειρηματικό κόσμο του τουρισμού της ανάπτυξης μοντέλων ποιότητας όπως αυτό της Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM», «Το έργο θα προσλάβει μια ομάδα ειδικευμένων συμβούλων - διευκόλυνσης (διευκολυντές) που θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τις ΜΜΕ για να ακολουθήσουν την πορεία τους προς την εφαρμογή του μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM», «η στόχευση αφορά στη βελτίωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων τουρισμού μέσα από την αναγνώρισή τους στο μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας τους EFQM», «την πιλοτική εφαρμογή σε 10 μικρομεσαίες επιχειρήσεις της Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM και την πιστοποίησή τους», «Ο απότερος στόχος του έργου EXCELTOUR είναι να βοηθήσει τις εταιρείες – τελικούς ωφελούμενους, να μάθουν τις αρχές του Μοντέλου Αριστείας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαχείρισης Ποιότητας (EFQM)», «Το EFQM είναι ο δημιουργός του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM (EFQM Excellence Model) και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM Excellence Award)», «το επίπεδο έχει σχεδιαστεί για επιχειρήσεις, οργανισμούς ή επιχειρησιακές μονάδες (operational units) με εμπειρία στην αυτοαξιολόγηση βάσει του Μοντέλου Αριστείας EFQM», κ.α.

Ο διαγωνισμός ζητούσε πιστοποίηση με βάση το μοντέλο αριστείας EFQM (EFQM Excellence Model), ενώ η πλέον ισχύουσα έκδοση αφαίρεσε την έννοια της αριστείας (Excellence) με το μοντέλο που ισχύει για το 2021 να μην αναφέρεται ως μοντέλο αριστείας στον τίτλο αλλά ως μοντέλο (EFQM Model).

Επομένως δικαιολογείται η περιγραφή του Μοντέλου Αριστείας EFQM έκδοση 2013 σε ένα συγκεκριμένο σημείο της τεχνικής προσφοράς καθώς η έννοια του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM (EFQM Excellence Model (2013) στην έκδοση που ισχύει από την 1.1.2021 δεν αναφέρεται ως EFQM Μοντέλο Αριστείας (EFQM Excellence Model), αλλά απλά ως EFQM Μοντέλο (EFQM Model).

Τα 9 κριτήρια στο μοντέλο Αριστείας EFQM έναντι 7 στο μοντέλο EFQM κατ' ουσίαν δεν αποκλίνουν. Ειδικότερα, όπως αναφέρεται από τους Fonseca, Amaral και Oliveira (2021)¹, και άλλους, τα κριτήρια αντιστοιχίζονται, όπως για παράδειγμα το κριτήριο 6 (2020) «Stakeholder Perceptions/Αντιλήψεις Εμπλεκόμενων Μερών» με τα κριτήρια 6 (2013) «Customer Results», 7 (2013) «People Results», 8 (2013) «Society Results», καθώς τα τρία προηγούμενα κριτήρια ενσωματώνονται στην έννοια των εμπλεκόμενων μερών (Stakeholders), κ.α. Οι ίδιοι επιστήμονες πινακοποίησαν τα 9 κριτήρια (2013) με τα 7 κριτήρια (2020) συσχετίζοντας μεταξύ τους τα κριτήρια.

Η προσφορά του ενιστάμενου έλαβε καλύτερη τεχνική αξιολόγηση από όλες τις προσφορές, στο κριτήριο 2. Ωστόσο δεν προκύπτει από κανένα σημείο των άλλων δύο προσφορών ότι δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της διακήρυξης.

Κατόπιν των ανωτέρω η επιτροπή αποφασίζει:

Απορρίπτει την υποβληθείσα ένσταση της εταιρίας ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.

Με βάση τα παραπάνω

ΕΙΣΗΓΟΥΜΑΣΤΕ Για τη λήψη απόφασης:

1. Έγκριση ή μη του από 18-05-2021 Πρακτικό εξέτασης ένστασης της Επιτροπής αξιολόγησης ενστάσεων διαγωνισμών σύμφωνα με τα άρθρα 127 & 221 του Ν.4412/2016

2. Απόρριψη ή μη της υπ αριθ. 1534/11-05-2021 ένστασης της εταιρείας «ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.»»

Επακολούθησε συζήτηση και πλήρης περιγραφή των συζητηθέντων, βρίσκεται καταγεγραμμένη σε ηλεκτρονική μορφή που τηρείται στο αρχείο του γραφείου της Οικονομικής Επιτροπής.

Ο δημοτικός σύμβουλος Ιωάννης Παπαχρόνης, ψήφισε Λευκό.

Τέλος ο Πρόεδρος, κάλεσε τα μέλη, να αποφασίσουν σχετικά.

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ύστερα από διαλογική συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων έχοντας υπόψη το εν λόγω πρακτικό

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΟΜΟΦΩΝΑ

- A)** Εγκρίνει το με αριθμό 1/18-5-2021 πρακτικό εξέτασης ένστασης, της Επιτροπής Αξιολόγησης Ενστάσεως Διαγωνισμού για την υπηρεσία με τίτλο: «Συντονισμός και υλοποίηση δράσεων Δήμου Ξάνθης στο έργο “BUSINESS EXCELLENCE IN TOURISM (EXCELTOUR)”»
- B)** Απορρίπτει την υπ’ αριθ.1534/11-05-2021 ένταση της εταιρείας «ΟΡΓΑΝΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.», για τους λόγους που αναφέρονται στο ανωτέρω σχετικό πρακτικό της Επιτροπής.

.....
Συντάχθηκε το πρακτικό αυτό και υπογράφηκε όπως ακολουθεί.

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ο Πρόεδρος
Εμμανουήλ Τσέπελης
(υπογραφή)

Τα μέλη
(Ακολουθούν υπογραφές)

Ακριβές απόσπασμα
Ξάνθη, 20-5-2021
Με εντολή Δημάρχου
Η Γραμματέας της Οικονομικής Επιτροπής
Μαρία Άννα Ανδρέου