

ΕΠΕΙΓΟΝ - ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ - ΒΟΥΛΗ

Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε

ΑΡ. ΠΡΩΤ. : 777/ΠΡ-Δ.Σ.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 15/10/2018

Προς:
Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών
Τμ. Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Ταχ.Δνση : Αναστάσεως & Τσιγάντε
155 10 Παπάγου
Fax : 210-6508299

ΘΕΜΑ : Απάντηση σε ερώτηση του Βουλευτή του Γεώργιου Γερμενή.
ΣΧΕΤ. : Το με αριθμό Β-2347/11.10.2018 έγγραφό σας.

α) Σε απάντηση του πρώτου σκέλους της παραπάνω ερώτησης, σας γνωρίζουμε ότι ο ΟΑΣΑ για την ανάγκη της ενίσχυσης της εξωστρέφειάς του και στο πλαίσιο της αποστολής του για άρτια και συνεχή πληροφόρηση του επιβατικού κοινού, ανέθεσε σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται από το Νόμο 4412/2016, υπηρεσίες για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη περιεχομένου και τη διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του ΟΑΣΑ.

β) Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, προέκυψε ανάδοχος βάσει της συμφερότερης οικονομικής προσφοράς καθώς και της σχετικής τεχνικής προσφοράς, ο οποίος ανέλαβε την περάτωση του συγκεκριμένου έργου στις 4/1/2018, για περίοδο 12 μηνών, με αμοιβή 15.600€, πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ.

γ) Η ανάθεση έγινε σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 328 του ν 4412/2016 και συγκεκριμένα:

- η αξία της σύμβασης ήταν κατώτερη από το ποσό των είκοσι χιλιάδων (20.000) ευρώ, χωρίς να συμπεριλαμβάνεται ο ΦΠΑ.
- Η ανάθεση έγινε με κριτήριο τη δυνατότητα της καλής και συμφέρουσας εκτέλεσης της σύμβασης, κατόπιν συλλογής δύο προσφορών.
- Η σύμβαση ανάθεσης δημοσιεύθηκε στο ΚΗΜΔΗΣ, σύμφωνα με το άρθρο 296. του ν 4412/2016.

δ) Ο ΟΑΣΑ, δεδομένης της εξέλιξης της πληροφόρησης του επιβατικού κοινού αναφορικά με τη μετάβαση στο ηλεκτρονικό εισιτήριο, αποφάσισε τη μετάθεση χρονικά της έναρξης της ισχύος της

εν λόγω εργασίας, έτσι ώστε να μεγιστοποιήσει την αποδοτικότητα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ενσωματώνοντας σε αυτά το περιεχόμενο για το ηλεκτρονικό εισιτήριο.

ε) Απόφαση που έως σήμερα φιλτράρεται από το γεγονός ότι η εισαγωγής της νέας καθημερινότητας που φέρει το ηλεκτρονικό εισιτήριο, η οποία μέχρι να ολοκληρωθεί πλήρως και να ευθυγραμμιστεί αποβαίνει μια φορτισμένη, ανά τακτά διαστήματα, περίοδος στη συνείδηση των επιβατών και κυρίως των ειδικών κοινών, καθιστά με τη σειρά της κρίσιμη και ευαίσθητη την επιλογή να μην μετατραπεί το νέο μέσο προβολής σε μία ακόμη πύλη παραπόνων.

στ) Προς αυτή την κατεύθυνση, ζητήθηκε από τον ανάδοχο και έγινε αποδεκτό, η έναρξη της εργασίας να μετατεθεί σε έναν αμοιβαία συμφωνημένο ως κατάλληλο χρόνο χωρίς να υπάρχει επιπλέον οικονομική επιβάρυνση για τον ΟΑΣΑ και χωρίς να μεταβληθεί η χρονική περίοδος των 12 μηνών που έχει συμφωνηθεί ως διάστημα τέλεσης της συγκεκριμένης εργασίας. Συνεπακόλουθα δεν έχει γίνει καμία σχετική τιμολόγηση και ως εκ τούτου πληρωμή προς τον ανάδοχο, από τη στιγμή που δεν υπάρχουν σχετικά παραδοτέα.

Σε απάντηση του δεύτερου ερωτήματος θα θέλαμε να αναφέρουμε τα εξής:

1. Με την πλήρη λειτουργία του ηλεκτρονικού εισιτηρίου και το κλείσιμο των πυλών στους σταθμούς του μετρό έχει παρουσιαστεί αύξηση των αιτημάτων ενημέρωσης του κοινού. Ενδεικτικά, κατά την περίοδο του πρώτου εξαμήνου 2018 οι Διευθύνσεις Εξυπηρέτησης Κοινού και Κομίστρου είχαν αύξηση μεγαλύτερη του 50% στα εισερχόμενα αιτήματα για ενημέρωση και παροχή πληροφοριών στο κοινό σχετικά με ζητήματα απόκτησης, φόρτισης, χρήσης και διαχείρισης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου ATHENA.CARD.
2. Η υλοποίηση ενός chatbot θα υποστηρίξει δομημένο τρόπο επικοινωνίας με τη χρήση στατικού μενού. Οι πληροφορίες θα προέρχονται από πηγές του ΟΑΣΑ (βάσεις δεδομένων, κλπ), με τις οποίες θα γίνει άμεση διασύνδεση του chatbot. Επίσης, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα μαζικής αποστολής μηνυμάτων από το chatbot προς τους εγγεγραμμένους χρήστες, για λόγους αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης (π.χ. διακοπή δρομολογίων για συγκεκριμένο λόγο).
3. Το μέγιστο κέρδος από την υλοποίηση της εφαρμογής, είναι η άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού, κέρδος που δεν κοστολογείται αλλά θεωρείται απόλυτη προτεραιότητα για έναν Οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες μετακίνησης στο σύνολο των κατοίκων του λεκανοπεδίου.

4. Επιπρόσθετα, η αποσυμφόρηση του τηλεφωνικού κέντρου του ΟΑΣΑ μπορεί να μειώσει τις αναγκαίες εργατοώρες, ενώ το προσωπικό του κέντρου θα μπορεί να εξυπηρετεί αποτελεσματικά μια ελεγχόμενη ροή κλήσεων.
5. Τέλος, καθώς δεν απαιτείται ανθρώπινο δυναμικό για την υποστήριξη και λειτουργία της εφαρμογής, όχι μόνο δεν θα υπάρξει επιπλέον σχετική δαπάνη αλλά θα απεγκλωβιστεί και μέρος των υπαλλήλων του Οργανισμού, το οποίο θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο της υλοποίησης του νέου Συστήματος Συλλογής Κομίστρου.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε τυχόν απαιτούμενη πρόσθετη πληροφορία ή διευκρίνιση και χορήγηση εγγράφων.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Ιωάννης Σκουμπούρης



Η Διεύθυνση Διοικητικού

ΕΤΟΣ

ΙΔΡΥΣΗ

1998

Γραφείο Αντιπροέδρου