



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ

Ταχ. Δ/ση: Ελευθ. Βενιζέλου 57

Ταχ. Κώδ: 105 64 Αθήνα

Τηλέφωνο: 210-3722500

E-mail: info@tap.gr

Αθήνα, 02.07.2024

Αριθμός πρωτ.: ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΑΤΠΑΠ/14896

Προς :

1. ΥΠΠΟ, Υπηρεσία Συντονισμού,  
Γραφείο Νομικών και  
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων  
[atneke@culture.gr](mailto:atneke@culture.gr)

Κοιν.:

1. Γραφείο Υπουργού Πολιτισμού
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα  
Πολιτισμού

**Θέμα:** Απάντηση στην υπ. αριθμ. πρωτ. 5235/20.06.2024 Ερώτηση της Βουλευτού κ. Κ. Μάλαμα

Επί της με αριθμ. πρωτ. 5235/20.06.2024 Ερώτησης της Βουλευτού κ. Κ. Μάλαμα, σας πληροφορούμε τα ακόλουθα:

- Με την υπ. αριθμ. 145143/04.10.2023 Απόφαση του ΥΠΟΙΚ και τον τίτλο: «Ανάπτυξη & Εφαρμογή Ψηφιακών Διαδραστικών Υπηρεσιών και Περιεχομένου για τη βελτίωση της εμπειρίας του επισκέπτη σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία, Μνημεία και Ιστορικούς Τόπους με τη χρήση Καινοτόμων Τεχνολογιών και Ανοιχτών Συστημάτων» εντάχθηκε στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Έργο που περιλαμβάνει την ανάπτυξη και εφαρμογή νέων ψηφιακών διαδραστικών υπηρεσιών που στόχο έχουν την ανάδειξη του πολιτιστικού αποθέματος του ΥΠΠΟ και την αναβάθμιση της εμπειρίας του επισκέπτη στους Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία, Μνημεία και Ιστορικούς Τόπους με τη χρήση Καινοτόμων Τεχνολογιών και Ανοιχτών Συστημάτων. Στο πλαίσιο του έργου πρόκειται να εγκατασταθεί νέο σύστημα Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (E-ticketing) και ελέγχου εισόδου επισκεπτών (Access Control ) σε περισσότερες από 100 θέσεις σε αντικατάσταση του παλαιών τεχνολογιών συστήματος που εγκαταστάθηκε το 2018, μετά από διετή ωρίμανσή του που είχε ξεκινήσει το 2016 (11 θέσεις) και επεκτάθηκε την περίοδο 2021-2023 σε ακόμη 19 θέσεις.
- Ειδικότερα, πρόκειται να εγκατασταθεί ένα **έξυπνο** και **καινοτόμο σύστημα** έκδοσης Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (E-ticketing) και ελέγχου εισόδου επισκεπτών (Access Control) σε **101 θέσεις** (Α.Χ., Μνημεία και Α.Μ.) με ένα σύγχρονο και πλήρες



εξοπλισμένο κέντρο διαχείρισης αιτημάτων (Call-Center), ενώ θα αναπτυχθούν και θα διασυνδεθούν με το σύστημα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου ψηφιακές υπηρεσίες προσωποποιημένης πληροφόρησης με τη χρήση διαδραστικών εργαλείων και storytelling εφαρμογών σε 8 γλώσσες, καθώς και στη νοηματική γλώσσα για **40 επιλεγμένους αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία** με υψηλή επισκεψιμότητα.

- Η μετάβαση από τη μία πλατφόρμα στη νέα σε καμία περίπτωση δεν συνεπάγεται ότι το πεπαλαιωμένο για τα σημερινά δεδομένα πια ηλεκτρονικό εισιτήριο πρέπει να λειτουργεί χωρίς υποστήριξη. Το αντίθετο. Το ηλεκτρονικό εισιτήριο της προηγούμενης περιόδου οφείλει ο ΟΔΑΠ να το υποστηρίξει και να το συντηρεί για τη διασφάλιση των συναλλαγών, την καλή εμπειρία του επισκέπτη, την σωστή λειτουργία των χώρων και την εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας των εργαζομένων, **αλλά κυρίως για την ομαλή μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή.**
- Η μη τακτική προληπτική συντήρησή του, αλλά και η αδυναμία αντιμετώπισης βλαβών κατά τη λειτουργία του θα οδηγούσε το υφιστάμενο σύστημα με μαθηματική ακρίβεια στην κατάρρευση, με συνέπεια και οι 30 χώροι που στην παρούσα φάση εντάσσονται στο ηλεκτρονικό εισιτήριο να επιστρέψουν στα χάρτινα συμβατικά εισιτήρια εισόδου. Αλήθεια μπορείτε να αναλογιστείτε τις επιπτώσεις που θα επέφερε στον πολιτιστικό τουρισμό αυτό? Εισιτήρια που έχουν ήδη διατεθεί μέσω του συστήματος σε μεμονωμένους επισκέπτες και πολλών χιλιάδων ευρώ εισιτήρια που έχουν ήδη προμηθευτεί τα ταξιδιωτικά γραφεία τί θα απογίνουν?
- Οφείλει λοιπόν ο ΟΔΑΠ, για όσο διάστημα ακόμη χρειαστεί, να συντηρεί και να προλαμβάνει προβλήματα στο υφιστάμενο σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου. Έτσι έχει ήδη φροντίσει και σε συνεργασία με την ΚτΠ ΜΑΕ υλοποιεί **έργο συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών** για τις 13 πρώτες θέσεις από τον Νοέμβριο του 2023, ενώ η διαγωνιστική διαδικασία για τη συντήρηση των υπόλοιπων θέσεων βαίνει προς ολοκλήρωση, μετά την πρόσφατη έγκριση της σύμβασης από την αρμόδια ελεγκτική αρχή.
- Επιτρέψτε μας να σας διαβεβαιώσουμε, γιατί προφανώς δεν έχετε αντιληφθεί την διαφορά των δύο συμβατικών αντικειμένων, ότι **ουδόλως περιλαμβάνουν οι δύο προαναφερθείσες συμβάσεις προμήθεια νέου εξοπλισμού, παρά μόνο υποστήριξη της λειτουργίας και συντήρηση του υφιστάμενου συστήματος.** Ελπίζουμε να κατανοείτε την διαφορά.
- Όσον αφορά στην επιτυχή πλέον ολοκλήρωση του δημόσιου ηλεκτρονικού διαγωνισμού για τις υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος έκδοσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, θα σας παραπέμψουμε να μελετήσετε προσεκτικότερα το συμβατικό αντικείμενο της διακήρυξης, προκειμένου να διαπιστώσετε ότι δεν αφορά σε υπηρεσίες προμήθειας εξοπλισμού ή συντήρησης συστήματος, παρά μόνο **σε παροχή υπηρεσιών καλής λειτουργίας του συστήματος έκδοσης ηλεκτρονικών εισιτηρίων και βέλτιστης εξυπηρέτησης των επισκεπτών μόνο για τον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης Αθηνών, του κορυφαίου μας μνημειακού**



συνόλου Παγκόσμιας Κληρονομιάς, που προσελκύει ήδη περί τους 18.000 επισκέπτες ημερησίως!

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ. ΤΟΥ ΟΔΑΠ

ΝΙΚΟΛΕΤΤΑ ΔΙΒΑΡΗ – ΒΑΛΑΚΟΥ



Εσωτερική Διανομή:

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

1. Γραφείο Προέδρου Δ.Σ.
2. Γραφείο Γ.Δ.
3. ΑΤΠΑΠ