



## 2.8.2 Ποια είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών;

*Σύμφωνα με τη νομοθεσία «δημόσιες συμβάσεις υπηρεσιών σημαίνει τις δημόσιες συμβάσεις, οι οποίες έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών, άλλων από αυτές που αναφέρονται στον ορισμό της δημόσιας σύμβασης έργου»*

Οι συμβάσεις υπηρεσιών περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων διαφημιστικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης ακίνητης περιουσίας (property management), υπηρεσίες καθαρισμού, υπηρεσίες συμβούλων επιχειρήσεων (management consulting), υπηρεσίες εκπαίδευσης, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες σχετικές με θέματα Πληροφορικής. Υπάρχουν ορισμένα χαρακτηριστικά που αφορούν ειδικά στη σύναψη δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών.

**Ορισμός του Αποτελέσματος** - Οι υπηρεσίες τείνουν να είναι λιγότερο απτές σε σύγκριση με τις προμήθειες και επομένως ο προσδιορισμός τους μέσω της προδιαγραφής είναι δυσκολότερος. Οι Αναθέτουσες Αρχές θα πρέπει να έχουν ως στόχο τον ορισμό αποτελεσμάτων, όπως π.χ.:

- Ενός απτού τελικού προϊόντος, όπως είναι μία έκθεση. Για παράδειγμα, τα αποτελέσματα που δίνονται στη συνέχεια ισχύουν για την περίπτωση που μία Αναθέτουσα Αρχή επιθυμεί να εκτιμήσει τις δεξιότητες του τοπικού εργατικού δυναμικού έναντι των απαιτήσεων εκ μέρους εισερχόμενων επενδυτών. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να συνάψει σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών συμβούλων επιχειρήσεων για την εκπόνηση της σχετικής έρευνας αγοράς, που θα έχει ως αποτελέσματα:

- Έκθεση της έρευνας αγοράς, που θα περιλαμβάνει πλαίσιο δράσης,
  - παρουσίαση των πορισμάτων προς παρουσίαση στον Υπουργό,
  - Επιτελική Σύνοψη κατάλληλη για δημοσίευση στον Τύπο ή για την έκδοση Δελτίου Τύπου
- Απτά οφέλη, όπως για παράδειγμα πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης μέσω του οποίου θα γίνεται η ανάπτυξη δεξιοτήτων και η εξειδίκευση του προσωπικού.



Η ανάθεση των συμβάσεων υπηρεσιών γίνεται με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς με βάση τη βέλτιστη σχέση τιμής - ποιότητας και μέσω της εφαρμογής ενός αριθμού σχετικών και κατάλληλων κριτηρίων αξιολόγησης. Στις συμβάσεις υπηρεσιών είναι σημαντικό μέρος των κριτηρίων επιλογής να αναφέρονται στην αξιοπιστία του οικονομικού φορέα και στην εξειδικευμένη εμπειρία και ικανότητα του εμπλεκόμενου προσωπικού.

Επισημαίνεται σχετικά ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία *«Οι αναθέτουσες αρχές δεν δύνανται να χρησιμοποιούν την τιμή ή το κόστος ως μοναδικό κριτήριο ανάθεσης των δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών, εκτός αν συντρέχουν αιτιολογημένοι λόγοι τους οποίους λαμβάνει υπόψη η αναθέτουσα αρχή για την κατάρτιση των εγγράφων της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης»*.

**Πολυπλοκότητα υπηρεσιών** - Η εκτέλεση υπηρεσιών σημαίνει κατά κανόνα την παροχή ενός πακέτου υπηρεσιών που αποτελείται από διάφορες επιμέρους υπηρεσίες. Το πακέτο αυτό θα μπορούσε π.χ. να περιλαμβάνει μία βασική υπηρεσία (π.χ. διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων από εκπαιδευτές), υπηρεσίες υποστήριξης (παροχή εξοπλισμού, συγγραμμάτων και άλλου εκπαιδευτικού υλικού) και παράπλευρες υπηρεσίες (υπηρεσίες τροφοδοσίας για τους συμμετέχοντες). Στις προδιαγραφές της σύμβασης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όλες αυτές οι πτυχές.



**Διασφάλιση συνέπειας στην ποιότητα** - Όταν αναθέτουν τη σύμβαση στους παρέχοντες υπηρεσίες, οι Αναθέτουσες Αρχές θα πρέπει να εξετάζουν τη δυνατότητα να ζητήσουν στο έγγραφο της προδιαγραφής τη συμμόρφωση με σχετικά Ευρωπαϊκά Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Η παροχή μίας υπηρεσίας αποτελεί συχνά μία μοναδική διεργασία και η επανάληψή της σε άλλη περίπτωση είναι δύσκολη π.χ. η δυναμική που αναπτύσσεται εντός των ομάδων (group dynamics) σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού είναι δύσκολο να επαναληφθεί. Ωστόσο, η επίτευξη συμβατότητας στα αποτελέσματα είναι

πιο εύκολη - π.χ.:

- Αριθμός συμμετεχόντων που ολοκληρώνουν το πρόγραμμα
- Αριθμός συμμετεχόντων που λαμβάνουν διαπίστευση για το πρόγραμμα
- Επίπεδο διαπίστευσης του προγράμματος
- Διάρκεια του προγράμματος (δηλ.: 2 μέρες; 6 μήνες; κλπ.)



Καθώς η ποιότητα της παροχής υπηρεσιών υπαγορεύεται συνήθως από τα προσόντα και την εξειδικευμένη εμπειρία του εμπλεκόμενου προσωπικού, είναι σημαντικό οι Αναθέτουσες Αρχές να θέτουν στην προδιαγραφή ελάχιστες απαιτήσεις για τα προσόντα και την εξειδικευμένη εμπειρία του προσωπικού.



Ο Νόμος εξαιρεί έναν αριθμό υπηρεσιών και συμβάσεων υπηρεσιών από το πεδίο εφαρμογής του (βλ. Ν. 73(Ι)/2016). Περαιτέρω για ένα κατάλογο κοινωνικών και άλλων ειδικών υπηρεσιών ισχύει ειδικό καθεστώς όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.5.6 πιο πάνω.