

## **Δ Ι Α Κ Η Ρ Υ Ξ Η Νο 4**

**Που έχει και θέση συγγραφής υποχρεώσεων για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (call center)**

### **Άρθρο 1<sup>ο</sup>**

Η Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. ) προκηρύσσει ανοικτό με σφραγισμένες προσφορές μειοδοτικό διαγωνισμό για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, προϋπολογισμού δαπάνης **εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00)** περίπου, πλέον του ΦΠΑ, για ένα (1) έτος

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί στα Γραφεία της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. Τσιμισκή 98, 4<sup>ος</sup> όροφος, την 24 /4/2012 ημέρα Τρίτη και ώρα 10 πμ με τους παρακάτω όρους:

### **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**

#### **Γενικά – Σκοπός**

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. στο πλαίσιο της βελτίωση της παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές της αναγνωρίζει την αναγκαιότητα βελτίωσης του τρόπου επικοινωνίας των καταναλωτών με της εταιρεία. Για το λόγο αυτό, σχεδιάζει να αναπτύξει περαιτέρω τις υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών μέσω εξασφάλισης παροχής υπηρεσιών λειτουργίας κατάλληλου για το σκοπό αυτό τηλεφωνικού κέντρου (call center).

Για να υπάρξει αξία σε μια επιχείρηση, θα πρέπει οι λειτουργίες της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων του Front-Office να είναι πλήρως ενσωματωμένες με τις υποστηρικτικές λειτουργίες του Back office και αυτό επιτυγχάνεται μόνον με συστήματα πελατοκεντρικής φιλοσοφίας, διαχείρισης πελατών, του οποίου βασικό του τμήμα αποτελεί το call center.

*Οι αιτούμενες υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:*

- 1. 24ωρη Γραμμή του Καταναλωτή*
- 2. Ενημέρωση των καταναλωτών για εργασίες στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της ΕΥΑΘ*
- 3. Εγγραφή και ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων ενημέρωσης πελατών στο τηλεφωνικό κέντρο*
- 4. Διενέργεια ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών-καταναλωτών της ΕΥΑΘ*

## Α. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

### Άρθρο 2<sup>ο</sup>

#### ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

1. Όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό πρέπει να καταθέσουν έγγραφες προσφορές.
2. Οι προσφορές υποβάλλονται:
  - 2.1 Με παράδοση τους στο τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, ή με αποστολή τους ταχυδρομικώς επί αποδείξει ή μέσω εταιριών διακίνησης εντόπων. Στην περίπτωση αυτή η προσφορά πρέπει να φτάσει στο τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών πριν από τη λήξη της ημερομηνίας και της ώρας υποβολής των προσφορών.
  - 2.2 Με παράδοση της προσφοράς απευθείας στην Επιτροπή Διαγωνισμού αμέσως πριν από την έναρξη της διαδικασίας του διαγωνισμού.
3. Στις περιπτώσεις που οι υποβαλλόμενες ή ταχυδρομικά αποσταλλόμενες προσφορές δεν πληρούν τα οριζόμενα από τις διατάξεις των προηγούμενων παραγράφων του παρόντος άρθρου ή αφορούν προμηθευτές των οποίων η συμμετοχή στους διαγωνισμούς της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. έχει αποκλεισθεί, δεν λαμβάνονται υπόψη.
4. Προσφορές που δεν λαμβάνονται υπόψη κατά τα ανωτέρω επιστρέφονται.

### Άρθρο 3<sup>ο</sup>

#### ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Οι προσφορές υποβάλλονται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, όπου θα αναγράφονται ευκρινώς τα εξής στοιχεία:

α. Προς:

**ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ**

**ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ & ΑΠΟΘΗΚΩΝ**

**ΤΣΙΜΙΣΚΗ 98 , 546 22 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

Τηλέφωνο: **2310966968, 2310966972 -928**

Fax : **2310283117**

β. ΠΡΟΣΦΟΡΑ για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών

γ. Ο αριθμός της διακηρύξεως (No 4)

δ. Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού

ε. Τα στοιχεία του αποστολέα

Μέσα στον κυρίως φάκελο προσφοράς τοποθετούνται όλα τα ζητούμενα δικαιολογητικά και η εγγυητική επιστολή συμμετοχής.

Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται **επί ποινή απορρίψεως** σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

Σε περίπτωση που τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς δεν είναι δυνατόν, λόγω μεγάλου όγκου, να τοποθετηθούν στον κυρίως φάκελο, αυτά συσκευάζονται ιδιαίτερα και ακολουθούν τον κυρίως φάκελο με την ένδειξη « ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ » και τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες και διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραφημένη από τον προσφέροντα το δε αρμόδιο όργανο παραλαβής και αποσφράγισης των προσφορών πρέπει κατά τον έλεγχο να την μονογράψει και να την σφραγίσει. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτήν διορθώσεις που την καθιστούν ασαφή κατά την κρίση του οργάνου αξιολόγησης των προσφορών.

#### **Άρθρο 4<sup>ο</sup>**

### **ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ**

Ο προσφέρων θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της διακήρυξης, εκτός εάν κατά περίπτωση αναφέρει ρητά στην προσφορά του τα σημεία εκείνα που τυχόν δεν αποδέχεται. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να αναφέρει στην προσφορά τους όρους του, που είναι διαφορετικοί από αυτούς της διακήρυξης, προκειμένου να αξιολογηθούν. Μετά την κατάθεση της προσφοράς δεν γίνεται αποδεκτή και απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της διακήρυξης.

Διευκρινήσεις δίνονται μόνο όταν αυτές ζητούνται από την αρμόδια επιτροπή, είτε ενώπιόν της είτε έπειτα από έγγραφο της Εταιρίας, κατόπιν σχετικής γνώμης της επιτροπής. Σημειώνεται πως, από τις ανωτέρω διευκρινήσεις, λαμβάνονται υπ' όψιν μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν.

#### **Άρθρο 5<sup>ο</sup>**

### **ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτές:

**Ελληνικές και Αλλοδαπές Επιχειρήσεις** (ατομικές επιχειρήσεις ή εταιρείες) **εγκατεστημένες** στα κράτη- μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή στα κράτη μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Ε.Ο.Χ.) ή στα κράτη –μέλη που έχουν υπογράψει την Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (G.P.A.) του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.), η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με τον Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139/27-06-97) ή σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει συμφωνίες σύνδεσης ή διμερείς συμφωνίες με την Ε.Ε. ή **επιχειρήσεις που έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία** κράτους-μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή κράτους –μέλους που έχει υπογράψει την Σ.Δ.Σ. (GPA) του ΠΟΕ **και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή τους ή την καταστατική τους έδρα** στο εσωτερικό της Ε.Ε. ή του Ε.Ο.Χ. ή σε κράτος μέλος που έχει υπογράψει την Σ.Δ.Σ (GPA) του ΠΟΕ ή τέλος σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει συμφωνίες σύνδεσης ή διμερείς συμφωνίες με την Ε.Ε., εφόσον έχουν εκτελέσει έργα ή υπηρεσίες παρόμοιες ποιοτικώς και ποσοτικώς με τις δημοπρατούμενες. Κοινοπραξίες μεταξύ των ανωτέρω περιπτώσεων, σε οποιοδήποτε συνδυασμό μεταξύ τους.

## Άρθρο 6<sup>ο</sup>

### ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

1. Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό υποβάλλουν, μαζί με την προσφορά τους τα εξής δικαιολογητικά:

#### **1.1 Ημεδαπά φυσικά πρόσωπα:**

1.1.1 Εγγύηση συμμετοχής στο διαγωνισμό.

1.1.2 Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου τριμήνου από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

1.1.3 Πιστοποιητικό αρμοδίας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, έκδοσης απόφασης αναγκαστικής εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού ή υπό άλλη ανάλογη διαδικασία.

1.1.4 Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση Αρχή από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης και ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

Σε περίπτωση εγκατάστασής τους στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω εδαφίων 1.1.3 και 1.1.4 εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.

1.1.5 Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό τους επάγγελμα ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από αρμόδια δημόσια αρχή που θα βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

#### **1.2 Αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα:**

1.2.1 Εγγύηση συμμετοχής στο διαγωνισμό.

1.2.2 Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμου εγγράφου αρμοδίας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

1.2.3 Πιστοποιητικό της κατά περίπτωση αρμοδίας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν συντρέχουν οι υπ' αριθμ. 1.1.3 & 1.1.4 περιπτώσεις του εδαφίου 1.1 του παρόντος άρθρου.

1.2.4 Πιστοποιητικό της αρμοδίας αρχής της χώρας εγκατάστασής τους περί εγγραφής τους στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή σε ισοδύναμες διεπαγγελματικές οργανώσεις.

#### **1.3. Τα νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά:**

Όλα τα ανωτέρω δικαιολογητικά των εδαφίων 1.1 και 1.2 Στην προκειμένη περίπτωση το απόσπασμα Ποινικού Μητρώου ή το ισοδύναμο έγγραφο θα αφορά τον διαχειριστή ή τον υπεύθυνο του Νομικού Προσώπου.

#### **1.4 Οι συνεταιρισμοί:**

1.4.1 Τα δικαιολογητικά των περιπτώσεων 1.1.1, 1.1.3 και 1.1.4 του εδ. 1.1 του παρόντος άρθρου.

1.4.2 Βεβαίωση εποπτεύουσας αρχής ότι λειτουργεί νόμιμα ο συνεταιρισμός.

#### **1.5 Οι ενώσεις παρεχόντων υπηρεσίες που υποβάλλουν κοινή προσφορά:**

1.5.1 Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά για κάθε παρέχοντα υπηρεσίες που συμμετέχει στην ένωση.

1.5.2 Η ένωση παρεχόντων υπηρεσίες υποβάλει κοινή προσφορά η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους τους προμηθευτές - παρέχοντες υπηρεσίες που αποτελούν την ένωση είτε από εκπρόσωπο τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη. Στην

προσφορά απαραίτητως πρέπει να αναγράφεται η ποσότητα του υλικού ή το μέρος αυτού που αντιστοιχεί στον καθένα στο σύνολο της προσφοράς.

1.5.3 Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της ένωσης ευθύνεται για ολόκληρη την προσφορά. Σε περίπτωση κατακύρωσης ή ανάθεσης της προμήθειας, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

1.5.4 Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιονδήποτε λόγο ή ανωτέρας βίας μέλος της ένωσης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της ένωσης κατά τον χρόνο αξιολόγησης των προσφορών, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολόκληρης της κοινής προσφοράς με την ίδια τιμή. Εάν η παραπάνω ανικανότητα προκύψει κατά τον χρόνο εκτέλεσης της σύμβασης τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη της ολοκλήρωσης αυτής με την ίδια τιμή και όρους. Τα υπόλοιπα μέλη της ένωσης και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις μπορούν να προτείνουν αντικαταστάτη. Η αντικατάσταση μπορεί να εγκριθεί με απόφαση του αρμόδιου για την Διοίκηση της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. οργάνου ύστερα από πρόταση της Διεύθυνσης Οικονομικού.

**2. Εφόσον οι παρέχοντες υπηρεσίες συμμετέχουν στους διαγωνισμούς με αντιπρόσωπό τους υποβάλλουν μαζί με την προσφορά παραστατικό εκπροσώπησης.**

**3. Εάν σε κάποια χώρα δεν εκδίδονται τα παραπάνω έγγραφα ή δεν καλύπτουν όλες τις παραπάνω περιπτώσεις μπορούν να αντικατασταθούν από υπεύθυνη δήλωση του παρέχοντος υπηρεσίες που γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου.**

**4. Τα έγγραφα που κατατίθενται από αλλοδαπούς, φυσικά ή νομικά πρόσωπα θα είναι νομίμως μεταφρασμένα στην Ελληνική.**

**5. Όλα τα ανωτέρω δικαιολογητικά, εκτός από την εγγύηση συμμετοχής, μπορεί να μην υποβάλλονται μαζί με την προσφορά, όταν αυτά έχουν ήδη κατατεθεί στην υπηρεσία που εκτελεί το διαγωνισμό και δεν έχει λήξει η ισχύς τους. Αυτό όμως πρέπει να αναφέρεται ρητά στην προσφορά.**

**6. Όλα τα πιστοποιητικά συμμετοχής υποβάλλονται σε πρωτότυπα ή σε επικυρωμένα αντίγραφα.**

## **Άρθρο 7<sup>ο</sup>**

### **ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ**

**1. Οι εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν σύμφωνα με τα ισχύοντα το δικαίωμα αυτό. Τα αντίστοιχα έγγραφα των εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση.**

**2. Με την εγγυητική επιστολή –που αποτελεί αυτοτελή σύμβαση– το πιστωτικό ίδρυμα αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει ορισμένο ποσό με μόνη τη δήλωση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται, χωρίς να μπορεί να ερευνά, ούτε αν πράγματι υπάρχει ή να είναι νόμιμη η απαίτηση (κύρια οφειλή).**

**3. Οι κατωτέρω αναφερόμενες εγγυήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν καταρχήν:**

3.1. Την ημερομηνία έκδοσης

3.2. Τον εκδότη

3.3 Την επωνυμία της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. προς την οποία απευθύνεται

3.4. Τον αριθμό της εγγύησης

3.5. Το ποσό που καλύπτει η εγγύηση

3.6. Την πλήρη επωνυμία και την διεύθυνση του προμηθευτή υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση

3.7. Τους όρους ότι:

3.7.1 Η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα ο δε εκδότης παραιτείται της ένστασης της διζήσεως.

3.7.2 Το ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεση της Υπηρεσίας Προμηθειών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. που διενεργεί το διαγωνισμό και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά μέσα σε τρεις (3) ημέρες μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση.

#### **4.Εγγύηση συμμετοχής στον διαγωνισμό.**

4.1 Η εγγύηση αυτή εκδίδεται υπέρ του συμμετέχοντος για ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό **5% επί της συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).**

4.2 Προσφορά της οποίας η εγγύηση δεν καλύπτει την προβλεπόμενη κατά τα ανωτέρω αξία μπορεί να γίνει δεκτή εφόσον η εγγύηση υπολείπεται μέχρι ποσοστό 5%.

4.4 Η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει εκτός των προϋποθέσεων της παραγράφου 3 και τα ακόλουθα:

4.4.1 Την σχετική διακήρυξη, την ημερομηνία διαγωνισμού και τα προς προμήθεια υλικά ή τις ζητούμενες υπηρεσίες.

4.4.2 Τον χρόνο ισχύος της εγγύησης (4 μήνες από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού).

4.5 Τα αναγκαία στοιχεία εγγύησης συμμετοχής (επί ποινή αποκλεισμού) κατά την υποβολή της με την προσφορά είναι:

4.5.1 Η ανάληψη υποχρέωσης από το πιστωτικό ίδρυμα να καταβάλει ορισμένο ποσό με μόνη την δήλωση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται.

4.5.2 Ο αριθμός της διακήρυξης (No 4) ή ο πλήρης τίτλος του διαγωνισμού

4.5.3 Το ποσόν που καλύπτει η εγγύηση (**3.690,00 €**).

4.5.4 Η ημερομηνία έκδοσης της.

4.5.5 Τα στοιχεία του παρέχοντος υπηρεσίες υπέρ του οποίου εκδίδεται.

Τυχόν ελλείψεις της εγγύησης συμμετοχής πέραν των αναγκαίων στοιχείων μπορούν να καλύπτονται εκ των υστέρων.

#### **5. Εγγύηση καλής εκτέλεσης της Σύμβασης**

5.1 Ο παρέχων υπηρεσίες στον οποίο έγινε η κατακύρωση ή η ανάθεση υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 10% της συνολικής συμβατικής αξίας **χωρίς τον Φ.Π.Α.**

5.2 Η εγγύηση κατατίθεται προ ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

5.3 Η εγγύηση καλής εκτέλεσης περιλαμβάνει εκτός των προϋποθέσεων της παρ.3. και τα ακόλουθα:

5.3.1 Τον αριθμό της παραγγελίας της σχετικής σύμβασης και τα προς προμήθεια υπηρεσίες.

5.3.2 Τον χρόνο ισχύος της εγγύησης.

5.4 Εγγύηση καλής εκτέλεσης θα κατατίθεται και για κάθε επαύξηση του αντικειμένου της σύμβασης.

6. Εγγύηση συμμετοχής που αφορά τον πάροχο υπηρεσιών στον οποίο κατακυρώθηκε ή ανατέθηκε η υπηρεσία, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης εγγύησης καλής εκτέλεσης και μέσα σε δέκα (10) μέρες από την υπογραφή της σύμβασης. Οι εγγυήσεις των λοιπών που έλαβαν μέρος στον διαγωνισμό επιστρέφονται μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης ή ανάθεσης.

7. Οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφονται μετά την οριστική παραλαβή της παρεχόμενης υπηρεσίας και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

8. Στην περίπτωση ένωσης προμηθευτών οι εγγυήσεις περιλαμβάνουν και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης.

9. Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να έχει ισχύ για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός τουλάχιστον μηνός από την ισχύ της προσφοράς.

10. Τυχόν παράταση του χρόνου ισχύος των προσφορών θα συνοδεύεται από αντίστοιχη παράταση της ισχύος των εγγυήσεων συμμετοχής.

## **Άρθρο 8<sup>ο</sup>**

### **ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

Κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, της συμμετοχής παρέχοντος υπηρεσίες σ' αυτόν και κατά της διαδικασίας του διαγωνισμού επιτρέπεται ένσταση.

Οι ενστάσεις υποβάλλονται εγγράφως στο Τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών (μέσω Τμήματος Πρωτοκόλλου, Εγνατία 127, 6<sup>ος</sup> όροφος, τηλ.: 2310-966665, Fax: 2310-212439) ως εξής:

1. Ένσταση κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού, μέσα στο μισό του χρονικού διαστήματος από τη δημοσίευση της διακήρυξης μέχρι την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των προσφορών. Για τον καθορισμό της προθεσμίας αυτής συνυπολογίζονται και οι ημερομηνίες της δημοσίευσης και της διενέργειας του διαγωνισμού.

Επί της ένστασης αποφαιίνεται το Τμήμα Προμηθειών το αργότερο τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν από την διενέργεια του διαγωνισμού.

2. Ένσταση κατά της διαδικασίας παραλαβής και αποσφράγισης των προσφορών, κατά συμμετοχής παρέχοντος υπηρεσίες στον διαγωνισμό, ως και κατά του τύπου η του περιεχομένου των προσφορών, υποβάλλεται κατά τη διάρκεια διεξαγωγής του ίδιου του διαγωνισμού και μέχρι τις επόμενες τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από τη διενέργειά του. Επίσης ένσταση μπορεί να υποβληθεί και σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από σχετική ανακοίνωση της επιτροπής (Λήξη της προθεσμίας η 14.00 μμ). Η ένσταση κατά της συμμετοχής παρέχοντος υπηρεσίες σε διαγωνισμό κοινοποιείται, εντός της αυτής προθεσμίας υποχρεωτικά από τον ενιστάμενο, στον παρέχοντα υπηρεσίες κατά του οποίου στρέφεται.

3. Επί της ένστασης της παραγράφου 2 αποφαιίνεται το αρμόδιο για την κατακύρωση όργανο.

4. Οι ενιστάμενοι λαμβάνουν γνώση της σχετικής απόφασης με φροντίδα τους.

## **Άρθρο 9<sup>ο</sup>**

### **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Ο διαγωνισμός θα έχει κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή.

Για την αξιολόγηση των προσφορών λαμβάνονται υπ' όψη κυρίως τα παρακάτω στοιχεία:

1. Η συμφωνία της προσφοράς προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης και της πρόσκλησης.
2. Ο ανταγωνισμός που αναπτύχθηκε.
3. Η προσφερόμενη τιμή σε σχέση με τιμές που προσφέρθηκαν σε προηγούμενους διαγωνισμούς και την τρέχουσα στην αγορά τιμή, για όμοια ή παρεμφερή υπηρεσία.
4. Κάθε άλλο, κατά την κρίση της Επιτροπής Προμηθειών, ουσιώδες στοιχείο από το οποίο εξασφαλίζεται η καλή εκτέλεση της παροχής υπηρεσίας.

Η κατακύρωση τελικά γίνεται στον παρέχοντα υπηρεσίες με την χαμηλότερη τιμή, από εκείνους των οποίων οι προσφορές έχουν κριθεί ως αποδεκτές με βάση τις τεχνικές προδιαγραφές και τους όρους της διακήρυξης.

Ισότιμες θεωρούνται οι προσφορές με την ίδια ακριβώς τιμή και που είναι σύμφωνες με τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης.

Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από προηγούμενη γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής διαγωνισμού.

Προσφορές που παρουσιάζουν, κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής διαγωνισμού, ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης και της πρόσκλησης απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Αντίθετα δεν απορρίπτονται προσφορές εάν οι παρουσιαζόμενες αποκλίσεις κρίνονται ως επουσιώδεις.

Αποκλίσεις από όρους της διακήρυξης ή από σημεία των τεχνικών προδιαγραφών που έχουν χαρακτηριστεί στη διακήρυξη ως απαράβατοι όροι είναι οπωσδήποτε ουσιώδεις και συνιστούν απόρριψη των προσφορών.

#### **Άρθρο 10°**

##### **ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους παρέχοντες υπηρεσίες για 90 ημέρες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού, καθώς και για το χρόνο που αποδέχτηκαν να παρατείνουν την προσφορά τους.

Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από τη διακήρυξη απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται για όσο χρόνο συμφωνηθεί μεταξύ της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και των παρεχόντων υπηρεσίες.

Σε καμία περίπτωση ο υποψήφιος ανάδοχος δεν μπορεί να έχει αξιώσεις αναθεώρησης τιμών πριν την λήξη της ισχύος της προσφοράς ή μετά την υπογραφή της σύμβασης.

#### **Άρθρο 11°**

##### **ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΩΝ**

Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής της τιμής απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

#### **Άρθρο 12°**

##### **ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ**

Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτές αντιπροσφορές. Σε περίπτωση υποβολής τους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

#### **Άρθρο 13°**

##### **ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ**

1. Με την προσφορά, η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται συνολικά. Το ποσοστό του ΦΠΑ με το οποίο επιβαρύνεται η τιμή ορίζεται χωριστά. Σε διαφορετική περίπτωση και με βάση την αρχή της αποδοχής των όρων της διακήρυξης, ο ΦΠΑ που αναλογεί, λογίζεται ότι έχει συνυπολογισθεί και ενσωματωθεί στην τιμή προσφοράς.
2. Η προσφερόμενη τιμή δίνεται σε ευρώ.
3. Οι τιμές των προσφορών αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως, σε περίπτωση δε ασυμφωνίας, ισχύει η τιμή που αναγράφεται ολογράφως.
4. Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

#### **Άρθρο 14°**

##### **ΓΛΩΣΣΑ**

Όλα τα έγγραφα, δικαιολογητικά και λοιπά στοιχεία που θα περιέλθουν στην Εταιρία θα είναι συντεταγμένα στην Ελληνική γλώσσα. Κατατεθειμένα έγγραφα σε άλλη γλώσσα τα οποία δεν θα συνοδεύονται από νόμιμα επικυρωμένη μετάφραση τους στα Ελληνικά δεν λαμβάνονται υπ' όψιν και θεωρούνται ως μη προσκομισθέντα. Εξαιρέση στις μεταφράσεις αποτελούν οι διεθνείς τεχνικοί όροι και τα σύμβολα.



## **Άρθρο 15°**

### **ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΙΜΩΝ**

Η Επιτροπή διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών στην καθορισμένη από την διακήρυξη ημερομηνία και ώρα. Προσφορές που υποβάλλονται μετά την έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης δεν αποσφραγίζονται αλλά παραδίδονται στο Τμήμα Προμηθειών για επιστροφή ως εκπρόθεσμες. Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται με την παρακάτω διαδικασία, παρουσία των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό ή εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων τους:

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος, μονογράφονται και σφραγίζονται από την Επιτροπή όλα τα δικαιολογητικά κατά φύλλο. Εφόσον θεωρηθούν επαρκή, η επιτροπή έχει τη δυνατότητα αποσφράγισης και αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών αυθημερόν ή σε διαφορετική ημερομηνία από αυτήν της διεξαγωγής του διαγωνισμού (κατά την κρίση της).

Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών αποσφραγίζονται μετά την ολοκλήρωση της τεχνικής αξιολόγησης και την κρίση τυχόν ενστάσεων και εφόσον κρίθηκαν αποδεκτές οι αντίστοιχες τεχνικές προσφορές.

Οι παρευρισκόμενοι στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό. Κατά το άνοιγμα των οικονομικών προσφορών θα λάβουν γνώση και των τιμών που προσφέρθηκαν.

Η μη παρουσία ενός ή περισσοτέρων εκ των συμμετεχόντων δεν αναστέλλει την διενέργεια του διαγωνισμού.

## **Άρθρο 16°**

### **ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ – ΣΥΜΒΑΣΗ**

Μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ Α.Ε., θα κληθεί ο παρέχων υπηρεσίες που προκρίθηκε, με σχετικό έγγραφο, για την υπογραφή της σύμβασης, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών. Συγχρόνως, θα πρέπει να προσκομίσει και την εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης.

Ο παρέχων υπηρεσίες μπορεί να προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης το αργότερο μέσα σε 15 ημέρες από την ημερομηνία της κοινοποίησης της ανακοίνωσης κατακύρωσης. Στην περίπτωση όμως αυτή ο χρόνος ανάληψης των εργασιών αρχίζει να υπολογίζεται μετά από 10 ημέρες από την σχετική κοινοποίηση.

Εάν ο παρέχων υπηρεσίες στον οποίο έγινε η ανακοίνωση κατακύρωσης δεν προσέλθει να υπογράψει την σύμβαση κηρύσσεται έκπτωτος μετά από απόφαση του Δ.Σ. της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ η εγγυητική επιστολή συμμετοχής εκπίπτει υπέρ της ΕΥΑΘ Α.Ε.

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. δύναται στη συνέχεια να προχωρήσει στην κατακύρωση του διαγωνισμού στον επόμενο παρέχοντα υπηρεσίες ή να επαναλάβει την διαδικασία.

Κατά κανόνα, η κατακύρωση του διαγωνισμού γίνεται στον παρέχοντα υπηρεσίες που είναι μειοδότης. Δια του αρμοδίου για την κατακύρωση οργάνου της δύναται η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. να κρίνει διαφορετικά.

## **Άρθρο 17°**

### **ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΜΕΙΟΔΟΤΗ**

Ο μειοδότης θα αναδειχθεί για το σύνολο της προμήθειας. Δεν επιτρέπεται κατάτμηση αυτής.

## **Άρθρο 18°**

### **ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η σύμβαση θα έχει αρχική διάρκεια 12 μηνών από την υπογραφή της με δυνατότητα επέκτασης αυτής σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών της ΕΥΑΘ και της κείμενες διατάξεις που διέπουν την λειτουργία της.

Ο πάροχος υπηρεσιών θα χρεώνει το σύνολο της παρεχόμενης υπηρεσίας όπως περιγράφεται στην παρούσα, σε μηνιαία βάση, με πάγιο μηνιαίο τίμημα, ανεξαρτήτως του αριθμού των κλήσεων των καταναλωτών προς το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου υπηρεσιών. Ο προϋπολογισμός διενέργειας διαγωνισμού, για την εξασφάλιση της αιτούμενης υπηρεσίας ανέρχεται σε **5.000,00 € μηνιαίως** και σε **ετήσια βάση 60.000,00 €**.

## **Άρθρο 19°**

### **ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

Σε μηνιαία βάση ο πάροχος υπηρεσιών θα εκδίδει τιμολόγιο με το σύνολο των απαντημένων κλήσεων όπως αυτές καταγράφονται στα τηλεφωνικά κέντρα αλλά και την ειδική ιστοσελίδα του διαδικτύου

Για την εξόφληση των τιμολογίων τα δικαιολογητικά που απαιτούνται είναι:

1. Τιμολόγιο του προμηθευτή με την ένδειξη ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ.
2. Φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα.
3. Πρωτόκολλο παρακολούθησης και ελέγχου παρεχόμενων υπηρεσιών
4. Εξοφλητική απόδειξη του προμηθευτή, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ.

Τα έξοδα δημοσίευσης της περίληψης της Διακήρυξης βαρύνουν τον ανάδοχο.

## **Άρθρο 20°**

### **Παραλαβή Υπηρεσίας Παρεχόμενων Υπηρεσιών**

Η παραλαβή της παρεχόμενης υπηρεσίας θα γίνεται σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών της ΕΥΑΘ, από οριζόμενη για το σκοπό αυτό 3μελής επιτροπή παρακολούθησης-παραλαβής, η οποία θα εκδίδει σχετικό πρωτόκολλο.

## **Άρθρο 21°**

### **ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Η επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν μεταξύ της ΕΥΑΘ ΑΕ. και των προμηθευτών, Ελλήνων ή αλλοδαπών κατά την διενέργεια του διαγωνισμού ή κατά την εκτέλεση των συμβάσεων υπάγεται στην αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Θεσσαλονίκης.

Οι έννομες σχέσεις που δημιουργούνται από την Διακήρυξη και την Σύμβαση διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο.

## Άρθρο 22°

### ΚΗΡΥΞΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΤΩΤΟΥ –ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ–ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. δικαιούται, με απόφαση του αρμόδιου για την διοίκηση οργάνου της ύστερα από γνωμοδότηση του τμήματος Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, να κηρύξει τον προμηθευτή έκπτωτο για το σύνολο ή μέρος της σύμβασης όταν:

1. Δεν εκτελεί ή αδυνατεί να εκτελέσει την παραγγελία.
2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν πληρούν τις συμβατικές προδιαγραφές και γενικά δεν έχουν τις συνομολογηθείσες ιδιότητες.
3. Σε κάθε άλλη περίπτωση που αθετούνται οι όροι της σύμβασης.

Σε περίπτωση κήρυξης του παρόχου υπηρεσιών έκπτωτου, καταπίπτει υπέρ της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. το ποσό της εγγύησης καλής εκτέλεσης κατά το μέρος που ισχύει. Σε κάθε περίπτωση και ασχέτως της κήρυξης του παρόχου υπηρεσιών ως έκπτωτου, της κατάπτωσης της εγγύησης και της επιβολής ποινικής ρήτρας η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. δικαιούται να αξιώσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας που υπέστη από την αθέτηση εκ μέρους του παρόχου υπηρεσιών των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Ο πάροχος υπηρεσιών στον οποίο κατακυρώθηκε η παροχή υπηρεσιών και δεν προσήλθε μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε να υπογράψει την σύμβαση και να προσκομίσει την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν και η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. αποδεδμεύεται από κάθε υποχρέωση έναντι του παρέχοντος υπηρεσία και δύναται να εκτελέσει την υπηρεσία με άλλους παρέχοντες υπηρεσία με όποιο τρόπο κρίνει πρόσφορο. Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. η οποία δικαιούται να αξιώσει την αποκατάσταση κάθε άλλης ζημίας που υπέστη από την μη υπογραφή της σύμβασης. Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα του προσωρινού ή οριστικού αποκλεισμού του παρέχοντος υπηρεσίες από μελλοντικές συνεργασίες. Ο αποκλεισμός κηρύσσεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ύστερα από γνωμοδότηση του Τμήματος Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, το οποίο προηγουμένως, υποχρεωτικά, καλεί τον ενδιαφερόμενο για παροχή εξηγήσεων.

Σε περίπτωση εκπρόθεσμης παράδοσης η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. μπορεί να δεχτεί την εκπρόθεσμη παράδοση με ταυτόχρονη επιβολή ποινικής ρήτρας ποσού ίσου προς το 0,5% της αξίας των υπηρεσιών των οποίων καθυστερεί η παράδοση για κάθε εβδομάδα και μέχρι δέκα (10) εβδομάδες. Μετά τις δέκα (10) εβδομάδες και εφόσον εξακολουθεί η καθυστέρηση, το ποσοστό της ποινικής ρήτρας αυξάνεται σε 1% για κάθε εβδομάδα και μέχρι πέντε (5) εβδομάδες. Μετά ο πάροχος υπηρεσιών κηρύσσεται έκπτωτος.

Αντικειμενική ανωτέρα βία, την ευθύνη της απόδειξης της οποίας φέρει ο πάροχος υπηρεσιών απαλλάσσει αυτόν των συνεπειών από την μη συμμόρφωση προς τους όρους της σύμβασης ή την μη υπογραφή της.

Αν παρέλθουν άπρακτες οι συμβατικές προθεσμίες παράδοσης εξ υπαιτιότητας της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. παρατείνεται ανάλογα ο χρόνος παράδοσης χωρίς συνέπεια για τον πάροχο υπηρεσιών .

## Άρθρο 23°

### ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

1. Αν η αδυναμία υπογραφής ή εμπρόθεσμης εκτέλεσης της σύμβασης οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας, ο παρέχων υπηρεσίες είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιήσει στην ΕΥΑΘ Α.Ε. τα περιστατικά και τους λόγους που συνιστούν αυτή την αδυναμία, μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την επέλευσή τους.

2. Η ανωτέρα βία αποδεικνύεται με στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία οφείλει να υποβάλλει ο παρέχων υπηρεσίες εντός είκοσι (20) ημερών, άλλως στερείται του δικαιώματος να επικαλεσθεί την ανωτέρα βία.

3. Η ύπαρξη ανωτέρας βίας απαλλάσσει τον παρέχοντα υπηρεσίες από τις συνέπειες λόγω μη συμμόρφωσής του προς τους όρους της σύμβασης ή της υπογραφής της.

## **B. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

### **Άρθρο 24ο**

#### **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

##### **Αντικείμενο της σύμβασης-Παραλαβή υπηρεσίας**

Η ΕΥΑΘ διαθέτει ένα σύνολο τηλεφωνικών αριθμών μέσω των οποίων έρχονται σε επαφή οι καταναλωτές της εταιρείας με τις αρμόδιες υπηρεσίες αυτής.

Οι εν λόγω τηλεφωνικοί αριθμοί, αφορούν τόσο σε εξωτερικά τηλέφωνα όσο και σε εσωτερικά τηλέφωνα αυτής, δηλαδή μέσω του τηλεφωνικού της κέντρου.

Ο αριθμός των τηλεφωνικών αριθμών ανέρχεται σε 20 περίπου και δύναται να μειωθεί ή αυξηθεί ανάλογα με τις ανάγκες της ΕΥΑΘ.

Ως εκ τούτου, η ΕΥΑΘ σκοπεύει να αναθέσει σε πάροχο υπηρεσιών την απάντηση των εισερχομένων προς αυτήν κλήσεων, από τους καταναλωτές της εταιρείας, καθώς και την καταγραφή τους. Οι κλήσεις των καταναλωτών θα εκτρέπονται στο τηλεφωνικό κέντρο (call center) του παρόχου υπηρεσιών και το ωράριο εκτροπής είναι στην αποκλειστική ευχέρεια της ΕΥΑΘ και κυμαίνεται από κάποιες ώρες της ημέρας έως και σε 24ώρη βάση.

Επίσης, καθημερινά ο πάροχος υπηρεσιών, με δικό του ανθρώπινο δυναμικό, θα απαντά και θα καταγράφει, για λογαριασμό της ΕΥΑΘ, κάθε τηλεφώνημα που φτάνει στο τηλεφωνικό κέντρο και θα το ταξινομεί ανάλογα με την Διεύθυνση/Δραστηριότητα που απευθύνεται.

Στην συνέχεια, το αίτημα του εκάστοτε τηλεφωνήματος θα αποστέλλεται μέσω e-mail στο αρμόδιο τμήμα και παράλληλα θα ενημερώνεται τηλεφωνικά το αρμόδιο συνεργείο για την βλάβη.

Για όλες τις κλήσεις θα παρέχονται στατιστικά στοιχεία ανά υπηρεσία και η ΕΥΑΘ θα έχει πρόσβαση σε on line παρακολούθηση των αιτημάτων και την εξέλιξή τους μέσω Διαδικτύου.

Ο πάροχος υπηρεσιών και το προσωπικό του έχουν υποχρέωση έναντι των πελατών της βάσει του Νόμου 2075/92, ή οποιαδήποτε τροποποίηση αυτού, (Φ.Ε.Κ 129/31.7.92 εχεμύθειας, ουδετερότητας, σεβασμού της ιδιωτικής ζωής τους, τηρήσεως του απορρήτου και διαφυλάξεως της πνευματικής ιδιοκτησίας του περιεχομένου των τηλεφωνικών μηνυμάτων – δεδομένων.

Επίσης, ο πάροχος υπηρεσιών, βάσει του ίδιου νόμου, υποχρεούται να τηρεί την αρχή της ισότιμης και δίκαιης μεταχείρισης των πελατών της, ανεξάρτητα από το είδος ή το περιεχόμενο της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Ακόμη ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να διαθέτει σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία. Η εν λόγω άδεια θα πρέπει να διατεθεί από τον πάροχο υπηρεσιών κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, κατά τη φάση του διαγωνισμού, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση ότι διαθέτει την εν λόγω άδεια κατά τη φάση συμμετοχής του

στο διαγωνισμό ή σε διαφορετική περίπτωση ότι θα την εξασφαλίσει με την υπογραφή της σύμβασης σε περίπτωση που κηρυχτεί μειοδότης του διαγωνισμού.

### **Υποχρεώσεις παρόχου υπηρεσιών call center**

Οι ελάχιστες απαιτήσεις που θα πρέπει να εξασφαλίσει και να παρέχει ο πάροχος υπηρεσιών είναι οι κάτωθι:

- Υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο
- Δυνατότητα 60 ταυτόχρονων εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων (που θα το αποδεικνύει η εγκατεστημένη τεχνολογία τηλεπικοινωνιακών γραμμών που διαθέτει).
- Δυνατότητα 30 ταυτοχρόνων συνομιλιών
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων
- Δυνατότητα απεριόριστου πλήθους από καμπάνιες είτε για εξερχόμενες είτε για εισερχόμενες κλήσεις
- Δυνατότητα διαφορετικών δυναμικών ιστοσελίδων ανά καμπάνια
- Δυνατότητα απρόσκοπτης λειτουργίας σε διακοπή ρεύματος με αυτοματοποιημένο σύστημα που δίνει εντολή σε γεννήτρια
- Καταγραφή δεδομένων, μέσω των δυναμικών ιστοσελίδων, σε βάση δεδομένων συστημάτων διαχείρισης πελατών που εξασφαλίζουν «ανοιχτή» επικοινωνία-διασυνδεσημότητα με ευρέως εμπορικά διαδεδομένα λογισμικά διαδικτυακών πυλών διαχείρισης-εξυπηρέτηση πελατών .
- Ανάρτηση ηχογραφημένου μηνύματος σε τμήματα περιοχών όπου είναι προγραμματισμένες διακοπές για εργασίες ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει από την προηγούμενη μέρα για το πρόβλημα αλλά και την διάρκεια της διακοπής.
- Ανάρτηση ηχογραφημένου μηνύματος για περιοχές καταναλωτών που θα υπάρξει βλάβη, η αποκατάσταση αγωγού ώστε να ενημερωθούν για την προγραμματισμένη διακοπή νερού αλλά και την πιθανή ώρα αποκατάστασης της βλάβης.
- Ανάρτηση και αποστολή ηχογραφημένου μηνύματος για καταναλωτές, στους τηλεφωνικούς τους αριθμούς, που έχουν καθυστερημένες οφειλές και είναι στο στάδιο αφαίρεσης υδρομέτρου και αποστολής μηνύματος κινητής τηλεφωνίας. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται ή μειώνονται οι κακές εντυπώσεις, (επιπλέον έξοδα –εργολάβοι κλπ) και φυσικά βελτιώνεται η εικόνα της ΕΥΑΘ.
- Ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων, όπως δικαιολογητικά νέων συνδέσεων, προγραμματισμένες διακοπές κλπ.
- Ο πάροχος υπηρεσιών θα δύναται να παρέχει, αποκλειστικό αριθμό κλήσεων ηχογραφημένων μηνυμάτων, εφόσον ζητηθεί από την ΕΥΑΘ, με δυνατότητα τουλάχιστον 30 εισερχομένων κλήσεων ταυτόχρονα.
- Για την πληρέστερη τηλεφωνική εξυπηρέτηση των καταναλωτών, θα διαμορφωθούν σε ιεραρχική δομή οι διαθέσιμες επιλογές των καταναλωτών, ανάλογα με το αίτημά τους, π.χ 1. Ύδρευση, 2. Αποχέτευση, 1.1. Βλάβες Ύδρευση, 1.2 Παράπονα ύδρευση, 2.1. Βλάβες Αποχέτευση, 2.2 Παράπονα αποχέτευση. Τα παραπάνω αφορούν τόσο της τηλεφωνικές συνομιλίες όσο και τα ηχογραφημένα μηνύματα.

## Επιπλέον απαιτήσεις

- Δυνατότητα καταχώρισης προβλήματος με όλα τα αναγκαία στοιχεία (περιοχή, οδό, όνομα καταναλωτή, τηλέφωνο) και ομαδοποίηση ανά τομέα
- Δυνατότητα ομαδοποίησης κλήσεων ανά πρόβλημα που δημιουργήθηκε
- Δυνατότητα αποστολής κάθε κλήσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ανάλογο υπεύθυνο τομέα.
- Δυνατότητα αποστολής μηνύματος κινητής τηλεφωνίας στους αρμόδιους των τμημάτων/υπηρεσιών της εταιρείας.
- Δυνατότητα ενημέρωσης του κάθε προβλήματος με τις απαιτούμενες ενέργειες που χρειάστηκαν για την επίλυση του
- Δυνατότητα αλλαγών ομαδοποίησης μεταξύ των δηλωθέντων προβλημάτων
- Δυνατότητα παρακολούθησης των προβλημάτων και της εξέλιξης αυτών μέσω διαδικτύου από μακρινή απόσταση
- Δυνατότητα έρευνας στους καταναλωτές σε διάφορα χρονικά διαστήματα, με καταγραφή απόψεων σχετικά με την επίλυση του προβλήματος που είχαν δηλώσει (πόσο γρήγορα λύθηκε το πρόβλημα, πόσο ευχαριστημένοι είναι με τον τρόπο αντιμετώπισης του προβλήματος, με τον χρόνο παραμονής στο τηλέφωνο, και γενικότερη εικόνα της ΕΥΑΘ κλπ). Η έρευνα θα γίνεται μέσω συγκεκριμένου ερωτηματολογίου το οποίο θα διαμορφώνεται είτε από την ΕΥΑΘ είτε από τον πάροχο υπηρεσιών και σε κάθε περίπτωση θα εγκρίνεται από την ΕΥΑΘ.

Σύμφωνα με την ανάλυση των στατιστικών στοιχείων κλήσεων καταναλωτών της ΕΥΑΘ προς τους τηλεφωνικούς της αριθμούς, η μέση τιμή του αριθμού κλήσεων σε μηνιαία βάση ανέρχεται σε 8.000 έως 10.000 και η μέση διάρκεια αυτών σε 1.2 λεπτά/κλήση.

Στον παραπάνω αριθμό, δεν περιλαμβάνονται οι κλήσεις καταναλωτών προς το call center για την ακουστική ενημέρωση ομαδοποιημένων πληροφοριών-ηχογραφημένων μηνυμάτων, όπως δικαιολογητικά νέων συνδέσεων, προγραμματισμένες διακοπές κλπ.

Ο πάροχος υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει όλη την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή μαζί με το αναγκαίο προσωπικό για την εξασφάλιση και υλοποίηση των παραπάνω.

Επίσης, ο πάροχος υπηρεσιών θα πρέπει είτε να διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή (στο τηλεφωνικό του κέντρο) είτε να την αποκτήσει εντός 2 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης, για να συνδεθεί στο VPN δίκτυο της ΕΥΑΘ. Με τον τρόπο αυτό η εκτροπή των τηλεφωνικών κλήσεων των καταναλωτών από το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ στο τηλεφωνικό κέντρο του call center θα γίνεται μέσω του VPN.

Τονίζεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ είναι [ALCATEL ENTERPRISE έκδοση 6.1.1. \(πρωτόκολλο επικοινωνίας H323\)](#).

Τέλος, ο πάροχος υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

**Οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα πρέπει να συμπεριλάβουν, στην προσφορά τους, αναλυτική τεχνική περιγραφή η οποία θα αναφέρεται στο σύνολο των τεχνικών απαιτήσεων της παρούσης τεχνικής περιγραφής των ειδικών όρων της διακήρυξης (διαθέσιμος εξοπλισμός, υποδομή, προσωπικό και γενικότερα συνολικό σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών).**

### Πληροφορίες

Οι ενδιαφερόμενοι για περισσότερες πληροφορίες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Αποθηκών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες:

Τηλ. 2310966-968, -972, -928

Fax: 2310283-117

Θεσσαλονίκη.....

Για τους γενικούς όρους

Για τους ειδικούς όρους

Η Διευθύντρια Οικονομικού

Ο Διευθυντής Διοίκησης

Μαρία Σαμαρά

Γιώργος Θωμαρέης

**ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ  
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
ΤΗΣ Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.**

Μιχάλης Βαδράτσικας