

## Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΑΕ

#### ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ Νο 17/2017

Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ (ΕΥΑΘ ΑΕ) προκηρύσσει ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση την τιμή, με αντικείμενο την «**Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)**» προϋπολογισμού εκατόν πενήντα χιλιάδων ευρώ (150.000,00 €) πλέον ΦΠΑ, για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών και με δικαίωμα προαίρεσης ενός επιπλέον έτους και συνολικού προϋπολογισμού, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης 225.000,00 € πλέον ΦΠΑ.

#### ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Τίτλος	Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)
Αναθέτων φορέας	ΕΥΑΘ ΑΕ
Προϋπολογισμός, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης (χωρίς ΦΠΑ):	225.000,00 €
CPV:	64214200-1
Είδος διαδικασίας / Κριτήριο Ανάθεσης:	Ανοικτός Ηλεκτρονικός Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της προσφερόμενης τιμής
Χρόνος υλοποίησης:	2 έτη με δικαίωμα προαίρεσης ενός έτους
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	12/4/2017
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	13/4/2017
Ημερομηνία Δημοσίευσης στον Ελληνικό Τύπο:	13/4/2017
Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο του αναθέτοντος φορέα <a href="http://www.eyath.gr">www.eyath.gr</a>	12/4/2017
Καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής ηλεκτρονικών προσφορών	8/5/2017, 9πμ
Ημερομηνία και ώρα Ηλεκτρονικής Αποσφράγισης	15/5/2017, 6μμ

#### Α. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

##### Άρθρο 1: Αντικείμενο διαγωνισμού

Η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center) αφορά σε:

1. 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση βλαβοληπτικού
2. Ενημέρωση των καταναλωτών για εργασίες στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
3. Εγγραφή και ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων ενημέρωσης πελατών.

4. Διενέργεια ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών-καταναλωτών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..
5. Εξυπηρέτηση καταναλωτών για επανασύνδεση υδρομέτρων σε καθημερινή βάση σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
6. Ανάπτυξη και διαχείριση ιστοσελίδας α) για δήλωση βλάβης από τους καταναλωτές β) για ενημέρωση της εξέλιξης των βλαβών (έκτακτων και προγραμματισμένων) από τους καταναλωτές που θα ανήκει στην Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και θα συντηρεί ο πάροχος.

## **Άρθρο 2: Προϋπολογισμός – Χρηματοδότηση**

Ο προϋπολογισμός για την παροχή των ως άνω υπηρεσιών, ανέρχεται στο ποσό των **εκατόν πενήντα χιλιάδων ευρώ (150.000,00 €) πλέον ΦΠΑ** με δικαίωμα προαίρεσης ενός επιπλέον έτους και συνολικό προϋπολογισμό, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης 225.000,00 € πλέον ΦΠΑ.

Η σύμβαση χρηματοδοτείται από ιδίους πόρους της ΕΥΑΘ ΑΕ.

## **Άρθρο 3: Νομικό πλαίσιο διαγωνισμού**

Ο διαγωνισμός διεξάγεται σύμφωνα με το Ν.4412/2016, τις γενικές αρχές του δικαίου των δημοσίων συμβάσεων και τις διατάξεις της παρούσας διακήρυξης.

## **Άρθρο 4: Δημοσιότητα**

Η προκήρυξη του διαγωνισμού δημοσιεύεται σε δύο ημερήσιες οικονομικές εφημερίδες. Αναρτάται στις διαδικτυακές πύλες ΚΗΜΔΗΣ και ΕΣΗΔΗΣ και στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής. Τα έξοδα δημοσίευσης στον ελληνικό τύπο βαρύνουν τον ανάδοχο.

## **Άρθρο 5: Λήψη διακήρυξης – Παροχή διευκρινίσεων**

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραλάβουν τη διακήρυξη είτε από την ιστοσελίδα της ΕΥΑΘ ΑΕ ([www.eyath.gr](http://www.eyath.gr)), είτε από το γραφείο προμηθειών (οδός Τσιμισκή 98, Θεσσαλονίκη), είτε από τη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr).

Σε περίπτωση παραλαβής της διακήρυξης μέσω ταχυμεταφορικής, η ΕΥΑΘ ΑΕ δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη για την έγκαιρη και σωστή παράδοσή της. Οι παραλήπτες της διακήρυξης υποχρεούνται να ελέγξουν άμεσα από άποψη πληρότητας το αντίτυπο που παρέλαβαν και εφόσον διαπιστώσουν οποιαδήποτε παράλειψη να το γνωρίσουν εγγράφως στην ΕΥΑΘ ΑΕ και να ζητήσουν νέο πλήρες αντίγραφο. Ενστάσεις κατά της νομιμότητας του διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της διακήρυξης απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αιτήματα διευκρινίσεων της διακήρυξης υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέχρι 6 ημέρες πριν από την ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών. Κάθε ηλεκτρονικό αρχείο (σε μορφή .pdf) που αναρτάται στο σύστημα είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο. Η ΕΥΑΘ ΑΕ απαντά τουλάχιστον 4 ημέρες πριν από την ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών και αναρτά τις απαντήσεις της στην ιστοσελίδα της. Κανένας δεν μπορεί να επικαλεσθεί προφορικές απαντήσεις ή έλλειψη ατομικής ενημέρωσης εκ μέρους της ΕΥΑΘ ΑΕ. Μετά την καταληκτική ημερομηνία δεν γίνεται αποδεκτή, αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της διακήρυξης.

## **Άρθρο 6: Χρόνος – Τρόπος υποβολής προσφορών**

Ο διαγωνισμός διενεργείται μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ και οι προσφορές υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέχρι την 8<sup>η</sup> Μαΐου 2017, ημέρα Δευτέρα και ώρα 9πμ, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ Α 29) και στο άρθρο 11 της ΥΑ Π1/2390/2013 (Β 2677) Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο σύστημα. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης.

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα, ακολουθώντας την κατωτέρω διαδικασία εγγραφής:

Οι οικονομικοί φορείς, αιτούνται, μέσω της ιστοσελίδας συστήματος και από τον σύνδεσμο «Εγγραφείτε ως οικονομικός φορέας», την εγγραφή τους σε αυτό (παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες και αποδεχόμενοι τους όρους χρήσης του), ταυτοποιούμενοι ως εξής:

Όσοι από τους ανωτέρω διαθέτουν ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) που αυτοί κατέχουν από το σύστημα TAXISNet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών.

Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίοι δεν διαθέτουν ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) αιτούνται την εγγραφή τους συμπληρώνοντας τον αριθμό ταυτότητας ΦΠΑ (VAT Identification Number) και ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων που κατέχουν από το αντίστοιχο σύστημα. Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών.

Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες τρίτων χωρών αιτούνται την εγγραφή τους και ταυτοποιούνται από τη ΓΓΕ αποστέλλοντας: είτε υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη με επίσημη μετάφραση στην ελληνική, είτε ένορκη βεβαίωση ή πιστοποιητικό σε μορφή αρχείου .pdf με επίσημη μετάφραση στην ελληνική, και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους στο κράτος μέλος εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, στα οποία να δηλώνεται / αποδεικνύεται η εγγραφή του σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο, προσκομιζόμενα εντός τριών (3) εργασιμίων ημερών και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο ή ακριβές αντίγραφο) στην αρμόδια υπηρεσία.

Το αίτημα εγγραφής υποβάλλεται από όλους τους υποψήφιους χρήστες ηλεκτρονικά μέσω της διαδικτυακής πύλης του Συστήματος, όπως αναφέρεται ανωτέρω. Ο υποψήφιος χρήστης ενημερώνεται από το Σύστημα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με την εξέλιξη του αιτήματος εγγραφής του. Εφόσον το αίτημα εγγραφής εγκριθεί, ο υποψήφιος χρήστης λαμβάνει σύνδεσμο ενεργοποίησης λογαριασμού ως πιστοποιημένος χρήστης και προβαίνει στην ενεργοποίηση του λογαριασμού του.

### **Άρθρο 7: Τόπος – Χρόνος αποσφράγισης προσφορών**

Οι προσφορές αποσφραγίζονται ηλεκτρονικά στα γραφεία της αναθέτουσας αρχής (Τσιμισκή 98, 4<sup>ος</sup> όροφος) την 15<sup>η</sup> Μαΐου 2017 ημέρα Δευτέρα και ώρα 6μμ.

### **Άρθρο 8: Γλώσσα διαγωνισμού – Μετάφραση εγγράφων**

Επίσημη γλώσσα της διαγωνιστικής διαδικασίας είναι η ελληνική. Οι προσφορές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα ή σε μετάφραση στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα έγγραφα που κατατίθενται από αλλοδαπούς είναι επίσης μεταφρασμένα στην ελληνική. Η επικύρωση της μετάφρασης γίνεται από δικηγόρο, συμβολαιογράφο (με την αντίστοιχη επικύρωση των συλλόγων τους) ή από την μεταφραστική υπηρεσία του Υπουργείου Εξωτερικών.

Όλα τα δικαιολογητικά και έγγραφα του διαγωνισμού υποβάλλονται σύμφωνα με το ν.4250/2014, (κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων).

### **Άρθρο 9: Δικαιούμενοι συμμετοχής**

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν:

- α) φυσικά πρόσωπα που είναι εγκατεστημένα στα κράτη μέλη της ΕΕ ή του ΕΟΧ,
- β) νομικά πρόσωπα που έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους μέλους της ΕΕ ή του ΕΟΧ και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή του ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών,
- γ) ενώσεις των ως άνω φυσικών ή/και νομικών προσώπων που υποβάλλουν κοινή προσφορά.

Σε περίπτωση που προσφέρων είναι ένωση περισσότερων οικονομικών φορέων δεν υποχρεούται να περιβληθεί ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλει προσφορά.

Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της ένωσης ευθύνεται αλληλέγγυα και εις ολόκληρο. Σε περίπτωση κατακύρωσης της σύμβασης στην ένωση, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, μέλος της ένωσης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του ως μέλος της ένωσης κατά το χρόνο εκτέλεσης της σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα μέλη της ένωσης, η σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται ως έχει και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της με το ίδιο συμβατικό τίμημα και όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα μέλη εξετάζεται από την αναθέτουσα αρχή, η οποία και αποφασίζει σχετικά.

Εάν η αναθέτουσα αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της σύμβασης, τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν αντικαταστάτη με προσόντα αντίστοιχα του μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του διαγωνισμού. Ο αντικαταστάτης μέλους της ένωσης πρέπει να εγκριθεί από την αναθέτουσα αρχή.

### **Άρθρο 10: Λόγοι αποκλεισμού**

Αποκλείεται από την διαδικασία ανάθεσης όποιος εμπίπτει στους λόγους αποκλεισμού των

παραγράφων 1, 2 και 4 του άρθρου 73 και στο άρθρο 74 Ν.4412/2016. Ειδικότερα:

1. Εάν έχει καταδικασθεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα των περιπτώσεων α έως στ της παραγράφου 1 του άρθρου 73 Ν.4412/2016

2. Εάν δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σε ότι αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής), τόσο στην Ελλάδα όσο και στη χώρα εγκατάστασης (εάν είναι διαφορετική από την Ελλάδα)

Η εκπλήρωση εισφορών κοινωνικής ασφάλισης αφορά όλους τους απασχολούμενους στην επιχείρηση του προσφέροντος, με οποιαδήποτε σχέση εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των εργοδοτών, οι οποίοι μπορεί να είναι ασφαλισμένοι σε διαφορετικούς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (όχι μόνο τους ασφαλισμένους στο ΙΚΑ).

3. Εάν έχει εν γνώσει του αθετήσει σε προηγούμενη σύμβαση υποχρεώσεις που απορρέουν από διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας

4. Εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις της χώρας εγκατάστασής του

5. Εάν έχει συνάψει συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού

6. Εάν βρίσκεται σε κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων η οποία δεν μπορεί να θεραπευτεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά μέτρα

7. Εάν έχει συμμετάσχει στην προετοιμασία δημοπράτησης της παρούσας σύμβασης και έχει αποκτήσει εξ αυτού του λόγου ανταγωνιστικό πλεονέκτημα το οποίο δεν μπορεί να θεραπευτεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά μέτρα

8. Εάν έχει διαπράξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης σύμβασης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις

9. Εάν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής ή έχει αποκρύψει τις ως άνω πληροφορίες ή αδυνατεί να προσκομίσει τα δικαιολογητικά συμμετοχής στον παρόντα διαγωνισμό

10. Εάν προσπαθεί να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα ή να παράσχει από αμέλεια παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις αποκλεισμού, επιλογής ή ανάθεσης

11. Εάν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του

12. Εάν έχει αποκλειστεί με κοινή υπουργική απόφαση από μελλοντικές και εν εξελίξει διαδικασίες ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Η υποχρέωση αποκλεισμού αφορά τους διαχειριστές στις περιπτώσεις προσωπικών εταιριών (ΟΕ, ΕΕ,

ΙΚΕ και ΕΠΕ), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και όλα τα μέλη του ΔΣ (εκτελεστικά και μη) στην περίπτωση των ανωνύμων εταιριών (ΑΕ). Στις ενώσεις προσώπων, η υποχρέωση αποκλεισμού αφορά όλα τα μέλη τους.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε κατάσταση λόγου αποκλεισμού, εάν ο εν λόγω φορέας αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του (πχ δεσμευτικός διακανονισμός φόρων ή ασφαλιστικών εισφορών).

### **Άρθρο 11: Δομή προσφορών – Γενικοί κανόνες**

Ο ηλεκτρονικός φάκελος προσφοράς αποτελείται από:

- α) τον (υπο)φάκελο\* με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» και
- β) τον (υπο)φάκελο\* με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά».

(υπο)φάκελος\* = κατηγορία επισυναπτόμενων αρχείων στο σύστημα

Κατά την υποβολή της προσφοράς από τον οικονομικό φορέα σημαίνονται από αυτόν με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει ορισμένες πληροφορίες της προσφοράς του ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας. Σε αντίθετη περίπτωση, δεν υπάρχει υποχρέωση τήρησης της εμπιστευτικότητας. Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

Οι προσφέροντες υποβάλλουν ηλεκτρονικά μαζί με την προσφορά τους τα δικαιολογητικά, σε μορφή αρχείου .pdf. Μόνο τα δικαιολογητικά που είτε δεν έχουν εκδοθεί από τον ίδιο τον οικονομικό φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή, είτε δεν έχουν εκδοθεί από δημόσιες αρχές (και επομένως υπάρχει υποχρέωση επικύρωσης των αντιγράφων τους) (πχ εγγύηση συμμετοχής) απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή, εντός προθεσμίας τριών (3) ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή τους. Όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά υπογράφονται ψηφιακά και δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

Η τεχνική προσφορά συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή .pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο .pdf. Εφόσον απαιτήσεις της διακήρυξης για την τεχνική προσφορά δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, ο προσφέρων επισυνάπτει στην τεχνική του προσφορά ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία.

Τυχόν ηλεκτρονικά υποβαλλόμενα τεχνικά φυλλάδια, πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα. Σε αντίθετη περίπτωση, πρέπει να συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον προσφέροντα, στην οποία θα δηλώνεται ότι τα αναγραφόμενα σε αυτά στοιχεία ταυτίζονται με τα

στοιχεία των τεχνικών φυλλαδίων του κατασκευαστικού οίκου. Τα τεχνικά φυλλάδια δεν απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή.

Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά και συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο τύπου pdf. Εφόσον η οικονομική προσφορά δεν έχει αποτυπωθεί στο σύνολό της στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, ο προσφέρων επισυνάπτει ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο σύστημα. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης.

Επισημαίνεται ότι η κατάταξη των προσφορών όπως θα παρουσιαστεί στο σύστημα, μετά την αξιολόγηση και των οικονομικών προσφορών, δεν λαμβάνεται υπόψη. Η τελική κατάταξη των προσφορών πραγματοποιείται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης με σχετικό Πρακτικό, σύμφωνα με τα παραπάνω.

Σε περίπτωση ένωσης προσώπων αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και αριθμός τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όλων των μελών της.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της Επιτροπής Διαγωνισμού εξομοιώνεται με αντιπροσφορά είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη. Εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η προσφορά πρέπει να είναι ρητή και σαφής και ως προς τους τεχνικούς και ως προς τους οικονομικούς όρους. Παραπομπές από το φάκελο των δικαιολογητικών και το φάκελο της τεχνικής προσφοράς στην οικονομική και το αντίστροφο είναι απαράδεκτες. Παραπομπή σε εγχειρίδιο επιτρέπεται μόνο για λεπτομερή ανάπτυξη της προτεινόμενης λύσης και πάντως η παραπομπή πρέπει να έχει εντοπισθεί και επισημανθεί.

### **Άρθρο 12: Κατάτμηση προμήθειας**

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

### **Άρθρο 13: Χρόνος ισχύος προσφορών**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες για 6 μήνες 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 παραταθεί, εφόσον ζητηθεί από τον αναθέτοντα φορέα πριν από τη λήξη της, για διάστημα ίσο με το αρχικά δοθέν. Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανωτάτου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα του διαγωνισμού υποχρεωτικά

ματαιώνονται, εκτός εάν ο αναθέτων φορέας κρίνει αιτιολογημένα ότι η συνέχιση του διαγωνισμού εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό μπορούν να επιλέξουν, είτε να παρατείνουν την προσφορά τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανωτάτου ορίου, είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία του διαγωνισμού συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του διαγωνισμού στον ανάδοχο μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί. Ο προσφέρων δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την προσφορά του ή μέρος της μετά την αποσφράγισή της. Σε περίπτωση που η προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο προσφέρων κηρύσσεται έκπτωτος.

#### **Άρθρο 14: Διευκρινίσεις επί των προσφορών**

Μετά την κατάθεση της προσφοράς και σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης, επί νομίμως υποβληθέντων δικαιολογητικών οι διαγωνιζόμενοι παρέχουν διευκρινίσεις ηλεκτρονικά και μόνο όταν η αναθέτουσα αρχή τους απευθύνει σχετικό αίτημα. Σχετικά εφαρμόζεται το άρθρο 102 Ν.4412/2016.

Οι διαγωνιζόμενοι υποχρεούνται να απαντήσουν μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα που η Επιτροπή Διαγωνισμού δύναται να ορίσει κατά περίπτωση και το οποίο δεν θα είναι μικρότερο των επτά (7) ημερών από την λήψη της σχετικής ειδοποίησης. Από τις διευκρινίσεις, οι οποίες παρέχονται, σύμφωνα με τα παραπάνω, λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία για τα οποία υποβλήθηκε σχετικό αίτημα. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων από τον προσφέροντα είναι υποχρεωτική και δεν θεωρείται αντιπροσφορά. Οι απαντήσεις αυτές αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της προσφοράς. Σε περίπτωση μη παροχής διευκρινίσεων η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

#### **Άρθρο 15: Περιεχόμενο φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής - τεχνικής προσφοράς**

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» οι προσφέροντες υποβάλλουν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf τα ακόλουθα:

##### **A. Δικαιολογητικά Συμμετοχής**

1. Υπεύθυνη Δήλωση Ν.1599/1986 (χωρίς βεβαίωση γνησίου της υπογραφής) στην οποία ο προσφέρων δηλώνει ότι α) δεν εμπίπτει σε κανέναν από τους λόγους αποκλεισμού της παρούσας και β) πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής των ειδικών όρων της διακήρυξης.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων εμπίπτει σε έναν λόγο αποκλεισμού οφείλει να αναφέρει στην υπεύθυνη δήλωση ποια μέτρα αυτοκάθαρσης έχει τυχόν λάβει και να προσκομίσει και τα στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του.

Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται α) από τους διαχειριστές (σε περίπτωση ΟΕ ή ΕΕ ή ΕΠΕ ή ΙΚΕ), β) τον πρόεδρο και όλα τα μέλη του ΔΣ (εκτελεστικά και μη) (σε περίπτωση ΑΕ), γ) το νόμιμο εκπρόσωπο (σε κάθε άλλη περίπτωση).

Το περιεχόμενο της υπεύθυνης δήλωσης αφορά στο χρόνο μέχρι την ημερομηνία υποβολής των προσφορών.



2. Πιστοποιητικό νομιμοποίησης, ήτοι φωτοαντίγραφο ΑΔΤ (για φυσικό πρόσωπο) ή φωτοαντίγραφο ΑΔΤ και έναρξη δραστηριότητας της επιχείρησης στην αρμόδια ΔΟΥ (για ατομική επιχείρηση) ή πιστοποιητικό εγγραφής στο ΓΕΜΗ ή σε αντίστοιχο μητρώο της χώρας εγκατάστασής του (για νομικό πρόσωπο) και κατά περίπτωση (εάν δεν προκύπτει από το πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ) ΦΕΚ στο οποίο έχει δημοσιευθεί το πρακτικό ΔΣ για ορισμό νόμιμου εκπροσώπου της εταιρίας
3. Παραστατικό εκπροσώπησης, μόνο εφόσον ο προσφέρων συμμετέχει στο διαγωνισμό με αντιπρόσωπο (σε περίπτωση φυσικού προσώπου) ή δεν εκπροσωπείται από τον νόμιμο και εμφανόμενο στο καταστατικό εκπρόσωπο (σε περίπτωση νομικού προσώπου).
4. Πρακτικό ΔΣ με το οποίο εγκρίνεται η συμμετοχή στο διαγωνισμό για την ανάληψη της δημοπρατούμενης σύμβασης και ορίζεται συγκεκριμένο πρόσωπο στο οποίο παρέχεται η εξουσιοδότηση να υπογράψει και υποβάλλει όλα τα απαιτούμενα έγγραφα συμπεριλαμβανομένης και της προσφοράς (εάν δεν προκύπτει από το πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ).
5. Εγγύηση συμμετοχής.  
Εκτός της ηλεκτρονικής υποβολής, το σώμα της εγγυητικής επιστολής κατατίθεται σε σφραγισμένο φάκελο είτε αυτοπροσώπως, είτε από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο, είτε από ταχυμεταφορική (courier) εντός τριών (3) ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή της προσφοράς, στο Τμήμα προμηθειών του αναθέτοντος φορέα (οδός Τσιμισκή 98, Θεσσαλονίκη, 8ο όροφος).
6. Έγγραφο σύστασης ένωσης προσώπων (σε περίπτωση ένωσης).

Στο έγγραφο αυτό ρητά δηλώνεται το ποσοστό συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης σε αυτήν, το ειδικότερο μέρος του δημοπρατούμενου αντικειμένου που θα εκτελέσει το κάθε μέλος της, ο υπεύθυνος για το συντονισμό, διοίκηση και εκπροσώπηση των μελών της ένωσης, το τυχόν διαφορετικό ποσοστό συμμετοχής των μελών στα κέρδη και τις ζημίες της δημοπρατούμενης σύμβασης, η από κοινού ανάληψη σε ολόκληρο της ευθύνης για την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης και ότι η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

Σε περίπτωση ένωσης προσώπων, κάθε μέλος της οφείλει να καταθέσει αυτοτελώς όλα τα δικαιολογητικά συμμετοχής.

## **B. Δικαιολογητικά Τεχνικής προσφοράς (σύμφωνα με άρθρο 4 των ειδικών όρων)**

### **Άρθρο 16: Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς**

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» υποβάλλεται ηλεκτρονικά η οικονομική προσφορά του προσφέροντος για την παροχή υπηρεσιών για δύο (2) έτη, χωρίς το δικαίωμα της προαίρεσης.

Η προσφερόμενη τιμή δίνεται συνολικά σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ, αναγράφεται ολογράφως και αριθμητικώς, σε περίπτωση δε ασυμφωνίας ισχύει η τιμή που αναγράφεται ολογράφως. Η αναγραφή της τιμής σε ευρώ, μπορεί να γίνεται έως δύο δεκαδικά ψηφία. Προσφορές που δε δίνουν τιμή σε ευρώ ή που καθορίζουν σχέση ευρώ προς ξένο νόμισμα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση ισχύος της προσφοράς, οι προσφέροντες δεν δικαιούνται, κατά τη

γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

Στην τιμή περιλαμβάνεται κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από ΦΠΑ.

### **Άρθρο 17: Περιεχόμενα φακέλου δικαιολογητικών κατακύρωσης**

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης» ο προσωρινός ανάδοχος οφείλει να υποβάλει ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf τα ακόλουθα:

#### **A. Γενικά δικαιολογητικά κατακύρωσης**

1. Απόσπασμα ποινικού μητρώου (για το φυσικό και τα υπόχρεα πρόσωπα σε περίπτωση νομικού προσώπου), έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν την αποστολή της ειδοποίησης και, σε περίπτωση που αυτό δεν είναι λευκό, τις αναφερόμενες σε αυτό καταδικαστικές αποφάσεις
2. Φορολογική ενημερότητα (φυσικού ή νομικού προσώπου) ή έγγραφο δεσμευτικού διακανονισμού οφειλών, σε ισχύ κατά την ημερομηνία της έγγραφης ειδοποίησης
3. Ασφαλιστική ενημερότητα (φυσικού ή νομικού προσώπου), από φορείς κύριας και επικουρικής ασφάλισης για όλους τους εργαζόμενους και εργοδότες της επιχείρησης ή έγγραφο δεσμευτικού διακανονισμού οφειλών, σε ισχύ κατά την ημερομηνία της έγγραφης ειδοποίησης
4. Πιστοποιητικό μη πτώχευσης, μη υπαγωγής σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστολής επιχειρηματικής δράσης ή σε οποιαδήποτε άλλη ανάλογη κατάσταση, έκδοσης τελευταίου τριμήνου πριν την αποστολή της έγγραφης ειδοποίησης

Οι αλλοδαποί είναι υποχρεωμένοι να προσκομίσουν ισοδύναμα των ανωτέρω έγγραφα αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής. Εάν σε κάποια χώρα βεβαιώνεται από δημόσια αρχή ότι δεν εκδίδονται τα παραπάνω πιστοποιητικά ή αυτά δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις της διακήρυξης, δύναται να αντικατασταθούν από ένορκη βεβαίωση. Σε περίπτωση που στη χώρα δεν εκδίδεται ένορκη βεβαίωση, το πιστοποιητικό μπορεί να αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου της χώρας εγκατάστασης του οικονομικού φορέα. Στην ως άνω ένορκη βεβαίωση ή υπεύθυνη δήλωση δηλώνεται ότι στην συγκεκριμένη χώρα δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα έγγραφα.

Όλα τα δικαιολογητικά κατακύρωσης υποβάλλονται για κάθε μέλος της ένωσης προσώπων.

#### **B. Ειδικά δικαιολογητικά κατακύρωσης (όλα τα αναφερόμενα στο Άρθρο 5 των ειδικών όρων)**

#### **ΑΛΛΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

Εκτός από τα παραπάνω δικαιολογητικά, ο προσφέρων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, οφείλει να υποβάλει και τα εξής έγγραφα και δικαιολογητικά:

1. Υπεύθυνη Δήλωση, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, στην οποία θα δηλώνονται οι τυχόν νομικοί περιορισμοί λειτουργίας της επιχείρησης.
2. Υπεύθυνη Δήλωση, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, στην οποία θα δηλώνεται ο αριθμός τηλεμοιτυπίας (fax) και ο αριθμός τηλεφώνου με τον οποίον θα έρχεται σε επικοινωνία το Τμήμα Προμηθειών της Διεύθυνσης Οικονομικών.

Με την οριστική ηλεκτρονική υποβολή των ως άνω δικαιολογητικών, το Σύστημα εκδίδει επιβεβαίωση της παραλαβής τους.

Όταν ο συμμετέχων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση δεν υποβάλλει ηλεκτρονικά και δεν προσκομίζει σε έντυπη μορφή ένα ή περισσότερα από τα ως άνω έγγραφα και δικαιολογητικά των ανωτέρω παραγράφων η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα με την αμέσως επόμενη χαμηλότερη τιμή και ούτω καθ' εξής. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει ηλεκτρονικά και δεν προσκομίζει σε έντυπη μορφή, ένα ή περισσότερα από τα αιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ο διαγωνισμός ματαιώνεται.

Στις περιπτώσεις που ο συμμετέχων υποβάλλει ψευδή ή ανακριβή υπεύθυνη δήλωση ή ο υπόχρεος προς τούτο προσφέρων δεν υποβάλλει ηλεκτρονικά και δεν προσκομίζει εγκαίρως και προσηκόντως κατά το στάδιο της κατακύρωσης ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά των ανωτέρω παραγράφων του παρόντος άρθρου καταπίπτει η Εγγύηση Συμμετοχής του.

Ειδικότερα με τη φορολογική ενημερότητα του οικονομικού φορέα, η υπηρεσία διενέργειας του διαγωνισμού αναζητά αυτεπάγγελτα από το σύστημα TAXISNET δεδομένα σχετικά με την φορολογική ενημερότητα του οικονομικού φορέα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, κατά την ημερομηνία της σχετικής ηλεκτρονικής ειδοποίησής του. Σε περίπτωση που το σύστημα παρουσιάζει κάποιον οικονομικό φορέα μη ενήμερο φορολογικά η υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό οφείλει εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της σχετικής ηλεκτρονικής ειδοποίησης σε αυτόν στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, να τον ειδοποιήσει εγγράφως ή με άλλο πρόσφορο τρόπο να προσκομίσει φορολογική ενημερότητα σε έντυπη μορφή εντός προθεσμίας όχι μικρότερη των δέκα (10) ημερών ούτε μεγαλύτερη των είκοσι (20) ημερών σύμφωνα με την παραγρ.1 του άρθρου 103 του Ν. 4412/2016 και από την οποία να προκύπτει ότι είναι ως κατά τα άνω φορολογικά ενήμερος.

Όταν ο οικονομικός φορέας δεν διαθέτει ελληνικό αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ), υποβάλλει ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών ούτε μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία ειδοποίησής σε αυτόν και καταθέτει αυτή στην αρμόδια υπηρεσία ή την αποστέλλει ταχυδρομικά, σε έντυπη μορφή εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της σχετικής ηλεκτρονικής υποβολής. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής ως ημερομηνία κατάθεσης λογίζεται η ημερομηνία αποστολής που αποδεικνύεται από τη σφραγίδα ταχυδρομείου.

### **Άρθρο 18: Εγγυήσεις**

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 302 Ν.4412/2016 από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν επίσης να εκδίδονται από το ΕΤΑΑ –ΤΣΜΕΔΕ ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ επικοινωνεί με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

Οι εγγυήσεις του παρόντος άρθρου περιλαμβάνουν **κατ' ελάχιστον** τα ακόλουθα στοιχεία:

- α) την ημερομηνία έκδοσης
- β) τον εκδότη
- γ) τον αναθέτοντα φορέα προς τον οποίο απευθύνονται
- δ) τον αριθμό της εγγύησης
- ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση
- στ) την πλήρη επωνυμία, τον ΑΦΜ και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση
- ζ) τους όρους ότι: (i) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως και (ii) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου
- η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης/πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος (Αριθμός διακήρυξης και τίτλος/ αρ. πρωτ. πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και τίτλος) και την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών)
- θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης
- ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται
- ια) (μόνο στην περίπτωση εγγύησης καλής εκτέλεσης) τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης

#### **α) Εγγύηση συμμετοχής**

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απαιτείται η κατάθεση εγγύησης συμμετοχής για ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% της συνολικής προϋπολογισθείσης δαπάνης, συνυπολογιζομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης και παράτασης της σύμβασης (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). Έχει ισχύ για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός τουλάχιστον μηνός από την ισχύ της προσφοράς.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Τυχόν παράταση του χρόνου ισχύος των προσφορών, συνοδεύεται από αντίστοιχη παράταση της ισχύος των εγγυητικών επιστολών συμμετοχής. Η εγγύηση συμμετοχής του αναδόχου επιστρέφεται μετά την κατάθεση της εγγύησης καλής εκτέλεσης και μέσα σε 10 ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης. Οι εγγυήσεις συμμετοχής των λοιπών συμμετεχόντων στο διαγωνισμό επιστρέφονται μέσα σε 10 ημέρες από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης.

#### **β) Εγγύηση καλής εκτέλεσης**

Ο ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς ΦΠΑ. Η εγγύηση κατατίθεται προ ή κατά την υπογραφή της σύμβασης. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

#### **Άρθρο 19: Κριτήριο ανάθεσης**

Κριτήριο ανάθεσης της δημοπρατούμενης σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση την τιμή.

## **Άρθρο 20: Ηλεκτρονική αποσφράγιση –αξιολόγηση προσφορών**

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών γίνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, δηλαδή 15/5/2017, ημέρα Δευτέρα και ώρα 9π.μ., μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο σύστημα οργάνων του Αναθέτοντος Φορέα, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κείμενων διατάξεων για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και διαδικασιών.

Κατά την προαναφερόμενη ημερομηνία και ώρα γίνεται αποσφράγιση μόνο του ηλεκτρονικού (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά». Ο ηλεκτρονικός (υπο)φάκελος των οικονομικών προσφορών αποσφραγίζεται ηλεκτρονικά, σε ημερομηνία και ώρα που θα γνωστοποιηθεί σε αυτούς των οποίων οι προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές μετά την αξιολόγηση των λοιπών στοιχείων αυτών (Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά).

Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση του (υπο)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά», οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίστηκαν. Ομοίως, μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση του (υπο)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», οι προσφέροντες των οποίων οι οικονομικές προσφορές αποσφραγίστηκαν, έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίστηκαν, προκειμένου να λάβουν γνώση των τιμών που προσφέρθηκαν.

Μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών. Συγκεκριμένα, μέσα από το σύστημα η αρμόδια Επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού,:

- ελέγχει και αξιολογεί τα δικαιολογητικά των φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό (ελέγχει την γνησιότητα των εγγυήσεων συμμετοχής, παραλαμβάνει, μονογράφει και ελέγχει το φυσικό αρχείο).
- συντάσσει και υπογράφει πρακτικό ελέγχου και αξιολόγησης των φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά», σε τρία αντίτυπα, όπου τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των προσφορών το οποίο και παραδίδει στην υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό.

Το Πρακτικό της Επιτροπής διαβιβάζεται στο Τμήμα Προμηθειών και αποστέλλεται στο ΔΣ της ΕΥΑΘ ΑΕ για έκδοση απόφασης. Η απόφαση του ΔΣ κοινοποιείται στους προσφέροντες μέσω συστήματος, ώστε να ασκήσουν τυχόν ένσταση.

Μετά την ολοκλήρωση του σταδίου τυχόν ενστάσεων, το Τμήμα Προμηθειών της ΕΥΑΘ ΑΕ, ενημερώνει ηλεκτρονικά με ανακοίνωσή του, μέσω του συστήματος, τους προσφέροντες των οποίων οι προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές, για την ημερομηνία και ώρα που θα πραγματοποιηθεί η αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών.

Για τις ανάγκες της οικονομικής αξιολόγησης, η Επιτροπή Διαγωνισμού ακολουθεί την παρακάτω περιγραφόμενη διαδικασία:

Όταν κάποια προσφορά κρίνεται ως ασυνήθιστα χαμηλή, ζητείται από τον προσφέροντα ηλεκτρονικά, μέσω του συστήματος, έγγραφη αιτιολόγηση, εντός αποκλειστικής προθεσμίας κατά ανώτερο όριο 10 ημερών από την κοινοποίηση της πρόσκλησης, σύμφωνα με το άρθρο 88 του Ν.4412/2016. Εάν και μετά την παροχή της αιτιολόγησης η προσφορά κριθεί ως υπερβολικά χαμηλή, απορρίπτεται.

## **Άρθρο 21: Ορισμός προσωρινού αναδόχου**

Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών καταγράφεται σε πρακτικό και αποστέλλεται στο ΔΣ της ΕΥΑΘ ΑΕ για την έκδοση απόφασης. Στην απόφαση ορίζεται ο προσωρινός

ανάδοχος του ηλεκτρονικού διαγωνισμού. Η απόφαση του ΔΣ κοινοποιείται στους προσφέροντες μέσω του συστήματος ώστε να ασκήσουν τυχόν ένσταση. Τυχόν ανακοίνωση της απόφασης στον προσωρινό ανάδοχο δεν συνοδεύεται με πρόσκληση σύναψης σύμβασης και δεν οδηγεί στην σύναψη της σύμβασης.

Παράλληλα, η αναθέτουσα αρχή ειδοποιεί, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, τον προσωρινό ανάδοχο να υποβάλλει εντός 10 έως 20 ημερών ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, σε μορφή αρχείου .pdf και σε φάκελο με σήμανση «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης», τα πρωτότυπα ή νόμιμα αντίγραφα (άρθρο 1 Ν.4250/2014) των δικαιολογητικών κατακύρωσης. Όσα δικαιολογητικά δεν φέρουν ψηφιακή υπογραφή, προσκομίζονται από τον προσφέροντα εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή τους και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο ή ακριβές αντίγραφο βάσει του Ν. 4250/2014) στο Τμήμα Προμηθειών της ΕΥΑΘ.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, παρέχεται προθεσμία στον προσωρινό ανάδοχο να τα προσκομίσει ή να τα συμπληρώσει εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν.

### **Άρθρο 22: Ηλεκτρονική αποσφράγιση Δικαιολογητικών κατακύρωσης**

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση του φακέλου «Δικαιολογητικά κατακύρωσης» του προσφέροντος στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση γίνεται δέκα (10) εργάσιμες ημέρες μετά την προσκόμιση των δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή, ύστερα από ηλεκτρονική, μέσω του συστήματος, ειδοποίηση των συμμετεχόντων που δικαιούνται να λάβουν γνώση των δικαιολογητικών που υπεβλήθησαν. Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση, οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο του φακέλου των δικαιολογητικών κατακύρωσης που αποσφραγίστηκε.

Όταν αυτός, στον οποίο πρόκειται να γίνει κατακύρωση, δεν υποβάλει εγκαίρως ηλεκτρονικά και δεν προσκομίσει σε έντυπη μορφή ένα ή περισσότερα από τα απαραίτητα έγγραφα και δικαιολογητικά κατακύρωσης ή αν κατά τον έλεγχο των δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στην υπεύθυνη δήλωση είναι ψευδή ή ανακριβή, ο προσωρινός ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν συμμορφώνεται προς τις ως άνω απαιτήσεις του διαγωνισμού, ο διαγωνισμός ματαιώνεται.

Ο έλεγχος των δικαιολογητικών κατακύρωσης ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού και τη διαβίβασή του στο ΔΣ της ΕΥΑΘ ΑΕ για τη λήψη απόφασης οριστικής κατακύρωσης ή κήρυξης του προσωρινού αναδόχου ως έκπτωτου ή ματαίωσης του διαγωνισμού.

Η απόφαση οριστικής κατακύρωσης κοινοποιείται ηλεκτρονικά μέσω συστήματος μαζί με αντίγραφα όλων των πρακτικών (εάν αυτά δεν έχουν κοινοποιηθεί στα προηγούμενα στάδια του διαγωνισμού) σε κάθε προσφέροντα, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, ώστε να ασκήσουν τυχόν ένσταση.

### **Άρθρο 23: Κατακύρωση σύμβασης**

Μετά την άπρακτη πάροδο 5 ημερών ή την ολοκλήρωση της διαδικασίας των ενστάσεων, η απόφαση οριστικής κατακύρωσης κοινοποιείται ηλεκτρονικά μέσω συστήματος στον ανάδοχο. Παράλληλα αυτός

καλείται να καταθέσει επικαιροποιημένα τυχόν δικαιολογητικά κατακύρωσης που δεν είναι πλέον σε ισχύ, αλλά και να προσέλθει εντός 20 ημερών από την ως άνω κοινοποίηση για την υπογραφή της σύμβασης, προσκομίζοντας και την εγγύηση καλής εκτέλεσης.

Εάν ο οριστικός ανάδοχος δεν προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης, κηρύσσεται έκπτωτος. Στη συνέχεια η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση ή τη σύμβαση, όταν η μη έγκαιρη υπογραφή της σύμβασης ή η μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΕΥΑΘ ή σε λόγους ανωτέρας βίας, η απόδειξη των οποίων βαρύνει αποκλειστικά τον ανάδοχο.

#### **Άρθρο 24: Κατάρτιση - Υπογραφή σύμβασης**

Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο αυτή στηρίζεται, όπως προσφορά, διακήρυξη και απόφαση κατακύρωσης, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών. Σε περίπτωση που πιθανολογείται ότι μέχρι την υπογραφή της σύμβασης θα λήξει η ισχύς της προσφοράς, ο ανάδοχος υποχρεούται στην έγκαιρη παράταση της ισχύος της προσφοράς του.

#### **Άρθρο 25: Ματαίωση διαγωνισμού**

Ο διαγωνισμός ματαιώνεται με ειδική αιτιολογημένη απόφαση του ΔΣ της ΕΥΑΘ ΑΕ μετά από σχετική εισήγηση της Επιτροπής Διαγωνισμού, στις περιπτώσεις που αναγράφονται στο άρθρο 106 του Ν.4412/2016. Η ΕΥΑΘ ΑΕ διατηρεί το δικαίωμα, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού, να αποφασίσει, παράλληλα με τη ματαίωση του διαγωνισμού, την επανάληψη οποιασδήποτε φάσης της διαδικασίας, με τροποποίηση ή μη των όρων της ή την προσφυγή στη διαδικασία των άρθρων 29 ή 32 του Ν.4412/2016, εφόσον, στην τελευταία αυτή περίπτωση, πληρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις των άρθρων αυτών.

Αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, η αναθέτουσα αρχή μπορεί, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμά της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

#### **Άρθρο 26: Ενστάσεις**

Οι προσφέροντες δικαιούνται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά ένσταση ενώπιον της ΕΥΑΘ ΑΕ για τους λόγους και με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 1 παράγραφος 3 και 127 του Ν.4412/2016 (μόνο κατά αποφάσεων του ΔΣ και όχι κατά πρακτικών της Επιτροπής). Η ΕΥΑΘ ΑΕ, αποφασίζει, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών, μετά την άπρακτη πάροδο της οποίας τεκμαίρεται η απόρριψη της ένστασης.

Για την υποβολή ένστασης απαιτείται η κατάθεση παράβολου υπέρ του Δημοσίου ποσού ίσου με το 1% του προϋπολογισμού (το ανώτερο 600 ευρώ). Εάν η ένσταση γίνει δεκτή, το παράβολο επιστρέφεται.

Οι ενστάσεις υποβάλλονται ενώπιον της Επιτροπής Ενστάσεων, εντός 5 ημερών από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα ή, εάν η ένσταση στρέφεται κατά της διακήρυξης, μέχρι 5 ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών. Η Επιτροπή Ενστάσεων εισηγείται προς το ΔΣ της ΕΥΑΘ ΑΕ. Η ασκηθείσα ένσταση καθώς και η απόφαση επί αυτής κοινοποιούνται σε όλους τους προσφέροντες.

### **Άρθρο 27: Ανωτέρα βία**

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος επικαλείται αδυναμία εκτέλεσης της σύμβασης για λόγους ανωτέρας βίας, είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιήσει μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την επέλευσή τους στην ΕΥΑΘ ΑΕ τα περιστατικά και τους λόγους που συνιστούν ανωτέρα βία. Η ανωτέρα βία αποδεικνύεται με στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία οφείλει να υποβάλλει ο ανάδοχος εντός είκοσι (20) ημερών, άλλως στερείται του δικαιώματος να την επικαλεστεί. Η ύπαρξη ανωτέρας βίας απαλλάσσει τον ανάδοχο από τις συνέπειες λόγω μη συμμόρφωσής του προς τους όρους της σύμβασης ή τη μη υπογραφή της.

### **Άρθρο 28: Εφαρμοστέο δίκαιο – Δικαιοδοσία δικαστηρίων**

Η παρούσα διακήρυξη διέπεται αποκλειστικά από το ελληνικό δίκαιο. Κάθε διαφορά που θα ανακύψει κατά τη διενέργεια του διαγωνισμού υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Ελληνικών Δικαστηρίων και δη αυτών της Θεσσαλονίκης.

### **Άρθρο 29: Αστικές και ποινικές ευθύνες**

Οποιαδήποτε αστική ή ποινική ευθύνη σε σχέση με την παρούσα σύμβαση βαρύνει αποκλειστικά τον ανάδοχο. Ο ανάδοχος είναι επίσης αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιαδήποτε ζημιά ή αξιώσεις λόγω προσωπικού τραυματισμού, συμπεριλαμβανόμενου και του θανάτου προσωπικού, και για αξιώσεις λόγω περιουσιακής ζημίας, που μπορεί να εγερθούν εξ αιτίας πράξεων αμέλειας, σφαλμάτων ή παραλείψεων του, απαλλασσόμενης της ΕΥΑΘ ΑΕ από κάθε σχετική ευθύνη.

### **Άρθρο 30: Τρόπος πληρωμής αναδόχου – Δικαιολογητικά πληρωμής**

Ο ανάδοχος θα πληρώνεται απολογιστικά και μηνιαία.

Για την πληρωμή του αναδόχου απαιτείται:

α) πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής

β) τιμολόγιο του αναδόχου

δ) φορολογική ενημερότητα

ε) ασφαλιστική ενημερότητα

στ) υπεύθυνη δήλωση ότι το προσωπικό αμείβεται σύμφωνα με την ΣΣΕ (όπου ισχύει) και ότι καταβάλλονται όλες οι ασφαλιστικές εισφορές.

Κάθε τρίμηνο θα κατατίθεται ΑΠΔ.

Η εξόφληση των τιμολογίων θα γίνεται σε 45-60 ημέρες από την παραλαβή αυτών από το Τμήμα Προμηθειών ΔΥ & Αποθηκών και την υπογραφή των σχετικών πρωτοκόλλων από την ΕΕΠ.

Τον ανάδοχο βαρύνει κράτηση 0,06% υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ.



## **B. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

### **Άρθρο 1 : Αντικείμενο διαγωνισμού**

Η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center) αφορά σε:

1. 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση βλαβοληπτικού
2. Ενημέρωση των καταναλωτών για εργασίες στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
3. Εγγραφή και ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων ενημέρωσης πελατών.
4. Διενέργεια ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών-καταναλωτών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..
5. Εξυπηρέτηση καταναλωτών για επανασύνδεση υδρομέτρων σε καθημερινή βάση σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
6. Ανάπτυξη και διαχείριση ιστοσελίδας α) για δήλωση βλάβης από τους καταναλωτές β) για ενημέρωση της εξέλιξης των βλαβών( έκτακτων και προγραμματισμένων) από τους καταναλωτές που θα ανήκει στην Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και θα συντηρεί ο πάροχος.

### **Άρθρο 2 : Τεχνικές προδιαγραφές**

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. διαθέτει ένα σύνολο τηλεφωνικών συνδέσεων μέσω των οποίων οι καταναλωτές της εταιρείας επικοινωνούν με τις αρμόδιες υπηρεσίες αυτής.

Οι εν λόγω τηλεφωνικές συνδέσεις, αφορούν τόσο σε εξωτερικές γραμμές πόλεως όσο και σε εσωτερικές γραμμές , 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..

Στόχος της ΕΥΑΘ είναι να υιοθετήσει ένα τηλεφωνικό νούμερο και συγκεκριμένα το 11124 ως τηλέφωνο εξυπηρέτησης βλαβοληπτικού κέντρου.

Ως εκ τούτου, η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. σκοπεύει:

1) να αναθέσει σε πάροχο υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Π.Υ.) την απάντηση των εισερχομένων προς αυτήν κλήσεων σε 24ώρη βάση, από τους καταναλωτές της εταιρείας, καθώς και την καταγραφή τους. Σε κάθε περίπτωση το ωράριο λειτουργίας θα βρίσκεται στην ευχέρεια της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..

Ο Π.Υ. απαιτείται, για να εξυπηρετήσει τις παραπάνω τηλεφωνικές συνδέσεις, να έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή ώστε να δεχθεί κλήσεις με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω:

- μέσω εκτροπής,
- μέσω δικτύου VPN- MPLS και αφού ενταχθεί στο υφιστάμενο δίκτυο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.,
- μέσω σύνδεσης TDM Primary. Ο τρόπος υποδοχής των κλήσεων θα βρίσκεται στην ευχέρεια της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..

Ο Π.Υ., θα διαθέτει το αναγκαίο, δικό του, ανθρώπινο δυναμικό, ώστε να απαντά και να καταγράφει, για λογαριασμό της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., κάθε τηλεφώνημα που θα φτάνει στο τηλεφωνικό του κέντρο και θα το ταξινομεί ανάλογα με την Διεύθυνση / Δραστηριότητα που απευθύνεται. Οι μέσοι χρόνοι αναμονής (χρόνος εξυπηρέτησης των καταναλωτών) των εξυπηρετούμενων κλήσεων δεν πρέπει να ξεπερνούν τα 30 ( τριάντα) δευτερόλεπτα.

Στην συνέχεια, το αίτημα του εκάστοτε τηλεφωνήματος θα εμφανίζεται σε κατάλληλη φόρμα διεπαφής ιστοσελίδας (web page) (ιστοσελίδα Α για χρήση των υπαλλήλων, συνεργείων της ΕΥΑΘ), την κατασκευή, συντήρηση και την διατήρηση της οποίας την ευθύνη φέρει ο Π.Υ. με δικές του δαπάνες, και σε κάθε περίπτωση θα έχει εγκριθεί από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.. Παράλληλα θα

ενημερώνεται τηλεφωνικά το αρμόδιο συνεργείο για την βλάβη και τότε μόνο θα θεωρείτε ολοκληρωμένη η καταγραφή. Επίσης, θα αποστέλλεται μέσω e-mail στο αρμόδιο τμήμα, εφόσον ζητηθεί από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

Η εταιρεία θα έχει πρόσβαση σε on line παρακολούθηση των αιτημάτων και την εξέλιξή τους μέσω Διαδικτύου όπως αυτή διαμορφώνεται στη παραπάνω ιστοσελίδα Α. Θα πρέπει να υπάρχει διαβάθμιση στην πρόσβαση με χωριστούς κωδικούς οι οποίοι θα μπορούν να έχουν μόνο οπτική απεικόνιση ή και να εγγράφουν στα αιτήματα. Διαχωρισμός, επίσης ανάλογα με τους κωδικούς, θα γίνεται και στα αιτήματα που θα φαίνονται στην φόρμα διεπαφής της ιστοσελίδας Α (ανάλογα την Διεύθυνση / Δραστηριότητα που απευθύνονται).

Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας των αιτημάτων για εξαγωγή στατιστικών ανά Διεύθυνση / Δραστηριότητα που απευθύνονται και χρονικά από την αρχή της παροχής υπηρεσίας και εκτύπωσης αυτών.

Για όλες τις κλήσεις θα παρέχονται στατιστικά στοιχεία ανά κλήση, ανά ημέρα, ανά μήνα συνοπτικά και αναλυτικά σε φόρμες excel σε ημερήσια βάση. Κατ' ελάχιστον τα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται είναι: συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων στα κέντρα του παρόχου, συνολικός αριθμός απαντημένων κλήσεων, συνολικές κλήσεις ανά Διεύθυνση / Δραστηριότητα, μέγιστος χρόνος αναμονής, ελάχιστος χρόνος αναμονής, μέσος χρόνος αναμονής απαντημένων, μέσος χρόνος αναμονής εισερχομένων, διάρκεια κλήσης, όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, Διεύθυνση / Δραστηριότητα, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή, αύξων αριθμός καταχώρησης.

- 2) να αναθέσει στο Π.Υ. την κατασκευή, τη φιλοξενία και την συντήρηση ιστοσελίδας (ιστοσελίδα Β) που θα είναι διαθέσιμη στο κοινό, πελάτες της ΕΥΑΘ Α.Ε., μέσα από την ιστοσελίδα της ΕΥΑΘ Α.Ε. ([www.eyath.gr](http://www.eyath.gr)) με χρήση δεσμού (link) από αυτήν. Σ' αυτήν την ιστοσελίδα θα αναρτώνται, με ευθύνη του Π.Υ. σχετική πληροφόρηση για συμβάντα βλαβών, προγραμματισμένων διακοπών υπηρεσιών υδροδότησης και πιθανόν δυσλειτουργιών του συστήματος αποχέτευσης προγραμματισμένων και έκτακτων και εξέλιξη αυτών. Επίσης θα παρέχεται η δυνατότητα δήλωσης βλάβης από τον καταναλωτή από την οποία θα ενημερώνεται και η ιστοσελίδα Α με ευθύνη του Π.Υ. Η ιστοσελίδα Β θα είναι ιδιοκτησία της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και θα μπορεί να φιλοξενηθεί και σε server που θα επιλέξει η εταιρεία με την ολοκλήρωση της σύμβασης ή όποτε αυτή το επιλέξει. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής της βάσης (στο σύνολο των δεδομένων) σε μορφή που θα είναι δυνατή η περαιτέρω επεξεργασία της (π.χ. να βγάζει αντίγραφο της βάσης σε csv ή sql αρχείο μαζί με τη δομή της βάσης, ή access).

Ο πάροχος υπηρεσιών και το προσωπικό του έχουν υποχρέωση έναντι των πελατών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. 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.

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί το σύνολο του θεσμικού πλαισίου που αφορά στη Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

#### Υποχρεώσεις παρόχου υπηρεσιών call center

Οι ελάχιστες απαιτήσεις που θα πρέπει να εξασφαλίσει και να παρέχει ο Π.Υ., με δικές του δαπάνες είναι οι κάτωθι:

- Υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο.
- Υποχρεούται να δομήσει, σε συνεργασία με την ΕΥΑΘ τηλεφωνικά σενάρια επικοινωνίας α) με τα στελέχη της ΕΥΑΘ β) με τους πολίτες (είτε εισερχόμενη είτε εξερχόμενη επικοινωνία) τα οποία σε κάθε περίπτωση θα εγκριθούν από την εταιρεία. Ειδικότερα, θα δημιουργήσει Εγχειρίδιο Λειτουργίας, το οποίο θα εγκριθεί από την ΕΥΑΘ, σε ότι αφορά στα θέματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών στο οποίο θα αναφέρονται όλες οι διαδικασίες που θα ακολουθεί για την καλή εκτέλεση του έργου (σενάρια επικοινωνίας, αντιμετώπιση προβλημάτων/ παραπόνων, οδηγίες κλεισίματος ραντεβού κ.α.).
- Ο μέσος χρόνος αναμονής των εξυπηρετούμενων κλήσεων ( χρόνος εξυπηρέτησης της κλήση των καταναλωτών) δεν πρέπει να ξεπερνά τα 30 (τριάντα) δευτερόλεπτα. **(Δείκτης 1)**
- Ποσοστό απαντημένων κλήσεων (επί του συνόλου των εισερχομένων) **(Δείκτης 2)**
  - >90% για μέχρι 400 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως και
  - >80% από 400-800 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως (και για μέχρι 3 ημέρες το μήνα)
- Σε κάθε περίπτωση για όλες τις άλλες περιπτώσεις ( > 800 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως ) ο ΠΥ οφείλει στο μέτρο του δυνατού να καλύψει τις απαιτήσεις που προκύπτουν για την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας. Δυνατότητα 60 ταυτόχρονων εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων (που θα το αποδεικνύει η εγκατεστημένη τεχνολογία τηλεπικοινωνιακών γραμμών που διαθέτει).
- Το τηλεφωνικό κόστος των εξερχομένων κλήσεων θα βαρύνει τον Ανάδοχο.
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων.
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων.
- 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-διασυνδεσιμότητα με ευρέως εμπορικά διαδεδομένα λογισμικά διαδικτυακών πυλών διαχείρισης-εξυπηρέτηση πελατών.
- 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
- 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., με δυνατότητα τουλάχιστον 30 εισερχομένων κλήσεων ταυτόχρονα.
- Ο πάροχος υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα κατασκευάσει, θα φιλοξενεί και θα συντηρεί ιστοσελίδα που θα είναι διαθέσιμη στο κοινό (ιστοσελίδα Β), πελάτες της ΕΥΑΘ Α.Ε., μέσα από την ιστοσελίδα της ΕΥΑΘ Α.Ε. (www.eyath.gr) με χρήση δεσμού (link) από αυτήν. Στην ιστοσελίδα θα αναρτώνται, με ευθύνη του σχετική πληροφόρηση για συμβάντα βλαβών, προγραμματισμένων διακοπών υπηρεσιών υδροδότησης και πιθανόν δυσλειτουργιών του συστήματος αποχέτευσης προγραμματισμένων και έκτακτων και εξέλιξη αυτών.

Αναλυτικότερα, η ιστοσελίδα θα πρέπει να έχει το template του site της Ε.Υ.Α.Θ.. Στην εν λόγω ιστοσελίδα θα περιλαμβάνεται σχετική ενημέρωση για :

- Προγραμματισμένες επεμβάσεις –διακοπές υδροδότησης.
- Έκτακτες διακοπές υδροδότησης.
- Λοιπά θέματα ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού.

Αυτά θα εμφανίζονται κατά επιλογή του καταναλωτή επιλέγοντας από ένα κυλιόμενο μενού τις περιοχές και τις διευθύνσεις. Οι περιοχές θα εμφανίζονται δυναμικά, αν βρίσκονται σε βλάβη.

Επίσης, θα παρέχεται η δυνατότητα δήλωσης βλάβης από τον καταναλωτή από την οποία θα ενημερώνεται και η ιστοσελίδα Α.

Για όλα τα παραπάνω θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά και μόνο η δοθείσα, από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., βάση γεωγραφικών δεδομένων ακολουθώντας την δομή της.

Σε όλα τα παραπάνω θα πρέπει να καταγράφεται κατ' ελάχιστον η πληροφορία: α.) πότε διαπιστώθηκε το πρόβλημα ή έλαβε χώρα η προγραμματισμένη ενέργεια, β.) πως εξελίσσεται η αποκατάσταση, διαχείρισή του γ.) και πότε αναμένεται η πλήρη αντιμετώπισή του. Παράλληλα πρέπει ο Π.Υ. να αποσύρει από την ιστοσελίδα περιστατικά βλαβών που έχουν ολοκληρωθεί μετά το πέρας της τρέχουσας μέρας.

Τέλος, θα περιλαμβάνονται τυχόν οδηγίες της ΕΥΑΘ προς το καταναλωτικό κοινό.

Η μορφή της ιστοσελίδας Β θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να εγκριθεί από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

### **Επιπλέον απαιτήσεις με δαπάνες του Π.Υ.**

- Δυνατότητα καταχώρισης προβλήματος με όλα τα αναγκαία στοιχεία (περιοχή, διεύθυνση, όνομα καταναλωτή, τηλέφωνο, χάρτης) 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 καθώς και κλήσεων στους αρμόδιους των τμημάτων/υπηρεσιών της εταιρίας.
- Δυνατότητα αποστολής μηνύματος κινητής τηλεφωνίας στους καταναλωτές με μήνυμα που σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να εγκρίνεται από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..
- 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. κλπ). Η έρευνα θα γίνεται μέσω συγκεκριμένου ερωτηματολογίου το οποίο θα διαμορφώνεται είτε από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. είτε από τον πάροχο υπηρεσιών και σε κάθε περίπτωση θα εγκρίνεται από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..
- Η φόρμα διεπαφής (web page, ιστοσελίδα Α), για τη διαχείριση των τηλεφωνημάτων μεταξύ του Π.Υ. και των υπαλλήλων, συνεργείων της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., θα πρέπει μεταξύ άλλων να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο την βάση γεωγραφικών δεδομένων ακολουθώντας την δομή της, που θα δοθεί από το αρμόδιο τμήμα GIS της εταιρείας -, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα στον τελικό χρήστη (υπάλληλος Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.), μέσω link να βλέπει το χάρτη της περιοχής που έχει αναφερθεί το πρόβλημα. Ο Π.Υ θα είναι υπεύθυνος να ακολουθήσει την απαιτούμενη δομή στη φόρμα διεπαφής, ώστε να είναι εφικτή η διασύνδεση της βάσης δεδομένων του τηλεφωνικού κέντρου με το site του Τμήματος GIS που χρησιμοποιείται για την προβολή χαρτών των δικτύων ύδρευσης και αποχέτευσης.
- Καθημερινή αποστολή ημερήσιων και μηνιαίων αναφορών εισερχόμενων κλήσεων όπως ζητηθεί από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..

Σύμφωνα με την ανάλυση των στατιστικών στοιχείων κλήσεων καταναλωτών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. προς τους τηλεφωνικούς της αριθμούς, η μέση τιμή του αριθμού κλήσεων σε μηνιαία βάση ανέρχεται σε 10.000 έως 12.000. Να σημειωθεί ότι σε περιόδους έκτακτης ανάγκης (μεγάλων βλαβών ή έντονων καιρικών φαινομένων) οι κλήσεις δύναται να αυξηθούν ως και 50% της μεγαλύτερης μέσης τιμής που αναφέρεται παραπάνω, δηλαδή στις 18.000 κλήσεις μηνιαίως.

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 κ.λ.π.

Ο Π.Υ. θα πρέπει να διαθέτει όλη την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή μαζί με το αναγκαίο προσωπικό για την εξασφάλιση και υλοποίηση των παραπάνω σε κάθε περίπτωση.

Επίσης, ο Π.Υ. θα πρέπει είτε να διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή (στο τηλεφωνικό του κέντρο) είτε να την αποκτήσει εντός 1 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης, για να συνδεθεί στο VPN δίκτυο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. Με τον τρόπο αυτό η εκτροπή των τηλεφωνικών κλήσεων των καταναλωτών από το τηλεφωνικό κέντρο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. στο τηλεφωνικό κέντρο του call center θα γίνεται μέσω του VPN. Πρέπει ο Π.Υ. να μπορεί να δέχεται, μέσω VPN, τουλάχιστον 30 ταυτόχρονες κλήσεις.

Τονίζεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. είναι ALCATEL OMNI PCX ENTERPRISE έκδοση 11 (πρωτόκολλο επικοινωνίας SIP με codec G729 ή εναλλακτικά G711).

Ακόμη, δίνεται ενδεικτικό περιβάλλον χρήσης στο οποίο και καταχωρούνται οι πληροφορίες συλλογής των βλαβών από την υφιστάμενη υπηρεσία του call center (ιστοσελίδα Α), εικόνες υλοποίησης του οποίου, επισυνάπτονται στο παράρτημα.

Τέλος, ο πάροχος υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2008 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

### **Άρθρο 3: Κριτήρια ποιοτικής επιλογής**

Για τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό οι οικονομικοί φορείς πρέπει να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια ποιοτικής επιλογής:

1. Να διαθέτουν Πιστοποιητικό εγγραφής σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο σχετικό με την άσκηση της δραστηριότητας που απαιτείται για την εκτέλεση του φυσικού αντικείμενου της παρούσας
2. Να έχουν προηγούμενη εκτενή εμπειρία στο αντικείμενο και να έχουν αναλάβει και ολοκληρώσει επιτυχώς κατά τα τελευταία πέντε έτη, ανάλογα έργα εκ των οποίων τουλάχιστον ένα (1) σε όγκο κλήσεων και απαιτήσεις για οργανισμούς ή επιχειρήσεις με πελατολόγιο –τουλάχιστον- 250.000 χιλιάδων. πελατών, η υλοποίηση του οποίου θα επιβεβαιώνεται από ανάλογα έγγραφα στοιχεία τεκμηρίωσης όπως ενδεικτικά αναφέρονται: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών, έγγραφες δηλώσεις πελατών, συμβάσεις έργων από τον αναθέτοντα οργανισμό, στατιστικές αναφορές, δείκτες απόδοσης, κλπ.
3. Να διαθέτουν, σε ισχύ κατά την ημερομηνία αποσφράγισης του διαγωνισμού, πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 με πεδίο εφαρμογής τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (call center)
4. Να διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις, του τηλεφωνικού κέντρου εντός νομού Θεσσαλονίκης (το οποίο θα αποδεικνύεται με τα κατάλληλα έγγραφα-στοιχεία) ή να δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

### **Άρθρο 4: Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς**

Ο φάκελος τεχνικής προσφοράς θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα με ποινή αποκλεισμού:

1. Υπεύθυνη Δήλωση Ν.1599/1986 στην οποία ο προσφέρων δηλώνει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής
2. Οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα πρέπει να συμπεριλάβουν, στην προσφορά τους, αναλυτική τεχνική περιγραφή η οποία θα αναφέρεται στο σύνολο των τεχνικών απαιτήσεων της παρούσας τεχνικής περιγραφής των ειδικών όρων της διακήρυξης (διαθέσιμος εξοπλισμός, υποδομή, προσωπικό και γενικότερα συνολικό σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών)

### **Άρθρο 5: Δικαιολογητικά κατακύρωσης Ειδικών Όρων**

Ο φάκελος Δικαιολογητικών Κατακύρωσης σύμφωνα με το άρθρο 17, θα πρέπει να περιλαμβάνει, **επί ποινή αποκλεισμού**, τα ακόλουθα:

1. Πιστοποιητικό εγγραφής σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο σχετικό με την άσκηση της δραστηριότητας που απαιτείται για την εκτέλεση του φυσικού αντικείμενου της παρούσας
2. Τα έγγραφα με τα οποία θα επιβεβαιώνεται η υλοποίηση της περίπτωσης 2 του άρθρου 3 (ενδεικτικά αναφέρονται: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών, έγγραφες δηλώσεις πελατών, συμβάσεις έργων από τον αναθέτοντα οργανισμό, στατιστικές αναφορές, δείκτες απόδοσης, κλπ.)

3. Πιστοποιητικό σε ισχύ, συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 με πεδίο εφαρμογής τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (call center)
4. Αποδεικτικά των αιτούμενων στην παρ.4 του άρθρου 3 στοιχείων ή έγγραφη δέσμευση ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

#### **Άρθρο 6: Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης – Διάρκεια σύμβασης**

Ως χρόνος διάρκειας της σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center), ορίζονται τα δύο (2) έτη, με δικαίωμα προαίρεσης για ένα (1) επιπλέον έτος.

Ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της, όπως περιγράφεται στην παρούσα δεν θα πρέπει να ξεπεράσει τον ένα (1) μήνα.

#### **Άρθρο 7: Παραλαβή υπηρεσιών**

Για την παρακολούθηση σύμβασης και παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών θα συσταθεί ειδική επιτροπή από υπαλλήλους της ΕΥΑΘ ΑΕ.

#### **Άρθρο 8: Ποινικές ρήτρες-κυρώσεις-κήρυξη αναδόχου εκπτώτου**

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. δύναται να κηρύξει έκπτωτο τον ανάδοχο ή να επιβάλει ποινικές ρήτρες, μετά από εισήγηση της επιτροπής παρακολούθησης αν:

1. δεν τηρηθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με ευθύνη του αναδόχου,
2. δεν τηρούνται οι συμβατικές προδιαγραφές του έργου ( όπως χρόνοι αναμονής, ελλιπής εξυπηρέτηση κλήσεων, ανεπαρκή παροχή υπηρεσίας, κ.α.) που προκύπτει από την εισήγηση της επιτροπής παρακολούθησης και των στατιστικών στοιχείων.
3. Σε κάθε περίπτωση που αθετούνται οι όροι της σύμβασης.

Αναλυτικότερα:

#### **A. Καθυστέρηση ενεργοποίησης ολοκληρωμένης παροχής υπηρεσίας (πλην της υλοποίησης της ιστοσελίδας B) με ευθύνη του Π.Υ.**

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης εκκίνησης της υπηρεσίας στο σύνολό της πέραν του ενός μηνός, πλην της ιστοσελίδας B, επιβάλλεται ρήτρα 5% του μηνιαίου τιμήματος μέχρι και 10 ημέρες.

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης εκκίνησης της υπηρεσίας στο σύνολό της από 11 έως 15 ημέρες πέραν του ενός μηνός επιβάλλεται ρήτρα 10% του μηνιαίου τιμήματος.

Σε περίπτωση που ο Π.Υ. δεν έχει εκκινήσει την υπηρεσία στο σύνολό της, πλην της ιστοσελίδας B, μέχρι και 15 ημέρες από την παρέλευση ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης κηρύσσεται έκπτωτος.

#### **B. Καθυστέρηση υλοποίησης και ενεργοποίησης της ιστοσελίδας B με ευθύνη του Π.Υ.**

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης υλοποίησης, ενεργοποίησης και λειτουργίας της ιστοσελίδας B πέραν των 15 ημερών, από την παρέλευση του αρχικού μήνα υλοποίησης -εκκίνησης της υπηρεσίας από την υπογραφή της σύμβασης επιβάλλεται ρήτρα 5% επί του μηνιαία τιμήματος για μέχρι και 15 ημέρες.

Σε περίπτωση που ο Π.Υ. δεν έχει εκκινήσει την υπηρεσία της ιστοσελίδας Β μέχρι και 30 ημέρες από την παρέλευση του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης κηρύσσεται έκπτωτος.

#### **Γ. Απόκλιση επίτευξης των οριζόμενων δεικτών:**

- μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρετούμενων κλήσεων (Δείκτης 1)
- ποσοστό απαντημένων κλήσεων επί του συνόλου εισερχομένων (Δείκτης 2)

Για κάθε μέρα απόκλισης (δείκτης 1 προς τα πάνω, δείκτης 2 προς τα κάτω), που αναγνωρίζεται και σε ποσοστό από 1% έως 10% σε ένα τουλάχιστον από τους δύο δείκτης 1, 2, επιβάλλεται ρήτρα 2% επί του μηνιαίου τιμήματος (μέχρι και 5 ημέρες το μήνα και μέχρι 6 μήνες συνολικά).

Για κάθε μέρα απόκλισης (δείκτης 1 προς τα πάνω, δείκτης 2 προς τα κάτω) που αναγνωρίζεται και σε ποσοστό από 11% έως 50% σε ένα τουλάχιστον από τους δύο δείκτης 1, 2, επιβάλλεται ρήτρα 4% επί του μηνιαίου τιμήματος (μέχρι και 3 ημέρες το μήνα και μέχρι 3 μήνες συνολικά).

Για κάθε μέρα απόκλισης (δείκτης 1 προς τα πάνω, δείκτης 2 προς τα κάτω) που αναγνωρίζεται και σε ποσοστό περισσότερο από 51% σε ένα τουλάχιστον από τους δύο δείκτης 1, 2, επιβάλλεται ρήτρα 10% επί του μηνιαίου τιμήματος (μέχρι και 1 ημέρα το μήνα και μέχρι 2 μήνες στο σύνολο της σύμβασης).

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο Π.Υ. κηρύσσεται έκπτωτος.

#### **Δ. Κάθε άλλη απόκλιση από τις απαιτήσεις της διακήρυξης**

Σε κάθε άλλη περίπτωση που αθετούνται οι όροι της σύμβασης, με ευθύνη του Π.Υ., επιβάλλεται ρήτρα 3% για κάθε ημέρα αθέτησης των όρων και μέχρι 1 μήνα μέχρι την συμμόρφωση του Π.Υ.. Σε περίπτωση που ο Π.Υ. δεν συμμορφωθεί, σε αυτό το διάστημα, κηρύσσεται έκπτωτος.

#### **Πληροφορίες**

Οι ενδιαφερόμενοι για περισσότερες πληροφορίες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Αποθηκών της ΕΥΑΘ ΑΕ κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες: τηλ 2310 966968, -972, -928, fax: 2310 283117.

Θεσσαλονίκη 4/4/2017

Για τους γενικούς όρους  
Ο Διευθυντής Οικονομικών

Για τους ειδικούς όρους  
Ο Διευθυντής Διοίκησης & Οργάνωσης

Δημήτρης Αλεξανδρής

Νίκος Αραμπατζής

**ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ**  
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
ΤΗΣ ΕΥΑΘ ΑΕ

Πέτρος Νάστος



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ/ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ

Είσοσών

Δεδομένων


Drag a column header here to group by that column

#	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΚΩΔ.	ΥΠΟΒΛΑΒΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ- ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΕΥΑΘ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:40:51	41666	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΙΑΤΡΟΠΟΥΛΟΣ /	Λεωφόρος Σοφοφου 26	ΠΑΝΟΡΑΜΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΚΑΨΗ ΑΠΟ ΚΑ ΙΑΤΡΟΠΟΥΛΟΥ 10:40**ΚΑΙΣΤΑ ΝΕΡΑ ΓΙΑ 1 ΣΡΑ ΣΤΗΝ ΟΔΟ ΚΕΝΗΜΕΝΤΥ111		Open	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:38:04	41664	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	NO NO / 00000000000	Λεωφόρος Σοφοφου 26	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΝΕΡΟΥ		Open	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:11:20	41654	<a href="#">Υποβλαβες: 4</a>	ΣΚΕΦΑΛΕΣ /	Βενεζιλου Ελευθεριου	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΜΠΟΥΖΙΝΕΛΟΥ 28/05 10:05* ΚΑΨΗ ΑΠΟ ΚΑ ΣΚΕΦΑΛΕ ΚΑΙΣΤΑ ΝΕΡΑ ΓΙΑ 2 ΣΡΕΣ		Open	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:09:53	41653	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΚΟΚΚΙΝΟΣ - / 23108552791	Φιλελλινων 42	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	ΤΡΕΧΟΥΝ ΝΕΡΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ		Open	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:02:30	41649	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΑΡΟΣΟΥ ΜΑΡΤΑΡΙΤΑ / 2310767231	ΟΔΥΣΣΕΟΣ Α. 4	ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΙΣ-ΜΕΝΕΜΕΙΝΗΣ	ΕΧΟΥΝ ΧΑΜΗΛΗ ΠΙΕΣΗ ΝΕΡΟΥ		Open	Χώριτος
<a href="#">+</a> <a href="#">Edit</a>	28/04/2014 09:57:45	41647	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΝΤΕΜΕΡΤΖΙΔΟΥ ΜΑΡΚΑ / 2310664291	Τράβελινο 2	ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗ (Δ.ΠΥΛΑΙΟΥ ΜΕΛΑ)	ΔΙΑΡΡΟΗ ΝΕΡΟΥ ΣΤΑ ΡΟΛΟΓΙΑ-ΥΔΡΑΥΛΙΚΟΣ ΕΠΙΣΤΗ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΕΥΑΘ		Open	Χώριτος

Εξωτερική Δεδομένων [Close](#)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΒΑΑΒΗ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΑΑΒΗΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΑΑΒΗΣ						
28/04/2014 10:39:23	41665	ΒΑΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	NO / 2310317699	Εδρατος 7	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΕΛΕΥΘΗ ΝΕΡΟΥ ΑΠΟ ΕΙΣΟΔΙΑ ΚΑΡΚΙΝΟΠΛΑΘΩΝ	Open						
Κίνησης													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</th> <th>ΩΡΑ</th> <th>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΙΝΗΣΗΣ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">No data to display</td> </tr> </tbody> </table>								ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΙΝΗΣΗΣ	No data to display		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΙΝΗΣΗΣ											
No data to display													
28/04/2014 10:26:46	41661	ΒΑΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	ΠΕΤΑΛΙΔΟΥ - / 2310421383	Δεκάτων 2Α	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΝΕΡΟ	Open						
28/04/2014 10:13:24	41655	ΒΑΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	NO / 2310921287		ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)		Open						

## ΣΕΛΙΔΑ ΕΙΣΟΔΟΥ – ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

	Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΣΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CALL CENTER	ΕΔΡΑ :  ΤΗΛ:
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 30 / 11 / 2015		
<p>Καλώς ήρθατε στο αυτόματο σύστημα αναφοράς αποτελεσμάτων της</p> <p>Παρακαλώ πληκτρολογήστε το Όνομα και τον Κωδικό σας</p> <div data-bbox="606 560 965 716" style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"><p>Username: <input type="text" value="slazaridis"/></p><p>Password: <input type="password"/></p><p>Remember me <input type="checkbox"/></p><p><input type="button" value="ΕΙΣΟΔΟΣ"/> <input type="button" value="ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ"/></p></div> <p>IP: 62.103.89.99</p> <p>Το περιεχόμενο του Website ανανεώνεται αυτόματα</p> <p>© 2005 - 2014</p>		

**ΕΥΑΘ ΑΕ**

24ωρο Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Δημοτών

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΛΗΣΕΩΝ**

ΥΔΡΕΥΣΗ - ΠΟΣΙΜΟ ΝΕΡΟ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ( ΗΜΕΡΑ / ΜΗΝΑΣ / ΧΡΟΝΟΣ )

ΑΠΟ 30 11 2015

ΕΩΣ 30 11 2015

**ΕΜΦΑΝΙΣΗ**

User Access ID: ΛΑΖΑΡΙΔΗΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ

---

### 3<sup>Η</sup> ΣΕΛΙΔΑ – ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΡΟΒΟΛΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Πο συχνά αναγιωμά...  Εξαιρώντας

**ΕΥΔΕ**  
Εταιρεία Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης Υδραυλικών Έργων

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ** (ydreysi)

Η ταξινόμηση των εγγραφών που βλέπετε είναι ανά πρόβλημα χρονολογικά αλλά παράλληλα κάτω από το κάθε πρόβλημα υπάρχουν και οι επαναλαμβανόμενες κλήσεις που σχετίζονται με αυτό

[Επιστροφή στο αρχικό Μενού](#)

(ΜΜ/ΗΗ/ΕΕΕΕ) - ΩΡΑ 269028 [1] 30/11/2015 - 07:54:14	ΤΟΜΕΑΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151138-075834-131	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ) ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151138-075834-131	ΠΡΟΒΛΗΜΑ / ΑΙΤΗΜΑ 07:53 ΜΥΤΑΡΙΔΟΥ, ΥΓΡΑΣΙΑ ΣΤΟ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΟ ΚΑΙ ΠΑΝΗΜΥΡΙΖΕΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ // ΑΓΗΣΙΟΥ ΣΤΡΑΤΙΣΤΟΥ 82 // ΠΟΛΙΤΟΥ
<a href="#">ΧΑΡΤΗΣ</a>	<a href="#">ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</a> ΠΟΛΙΤΩΝ (Δ.ΠΑΥΣΙΑ ΜΕΛΑ)	<a href="#">ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ / ΑΡΙΘΜΟΣ</a> Άγνωστος Στρατιση / 82	
<a href="#">ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ</a> ΑΝΔΙΧΤΗ	<a href="#">ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</a>	<a href="#">ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ</a>	ΚΕΦΑΛΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ 6944644859
<a href="#">ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΔΕ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>		
<a href="#">ΧΡΟΝΙΚΟ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>		

(ΜΜ/ΗΗ/ΕΕΕΕ) - ΩΡΑ 269991 [1] 29/11/2015 - 10:13:26	ΤΟΜΕΑΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151129-101516-131	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ) ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151129-101516-131	ΠΡΟΒΛΗΜΑ / ΑΙΤΗΜΑ 10:12 ΠΟΛΙΤΟΥ, ΔΙΑΡΡΟΗ ΝΕΡΟΥ ΣΤΟ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ // ΟΡΕΣΤΟΥ 4 // ΜΠΟΤΣΑΡΗ
<a href="#">ΧΑΡΤΗΣ</a>	<a href="#">ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</a> ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	<a href="#">ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ / ΑΡΙΘΜΟΣ</a> Ορεστού / 4	
<a href="#">ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ</a> ΚΛΕΙΣΤΗ	<a href="#">ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</a>	<a href="#">ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ</a>	ΓΕΡΟΣΤΕΡΓΙΟΥΔΗ 6972000737
<a href="#">ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΔΕ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>		
<a href="#">ΧΡΟΝΙΚΟ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>		

29/11/2015 - 10:19:31 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΙΑ ΤΩΝ ΚΟ ΠΡΙΟΝΑ.

Πο συχνά αναγιωμά...  Εξαιρώντας

<a href="#">ΧΡΟΝΙΚΟ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>	29/11/2015 - 10:19:31 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΙΑ ΤΩΝ ΚΟ ΠΡΙΟΝΑ.
		29/11/2015 - 13:35:27 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕ Ο ΚΟΣ ΠΡΙΟΝΑΣ ΟΤΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΕ.
		29/11/2015 - 13:35:36 ΠΟΛΙΤΟΥ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

(ΜΜ/ΗΗ/ΕΕΕΕ) - ΩΡΑ 268987 [12] 29/11/2015 - 10:00:16	ΤΟΜΕΑΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151129-100395-131	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ) ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ 20151129-100395-131	ΠΡΟΒΛΗΜΑ / ΑΙΤΗΜΑ 09:59 ΠΟΛΙΤΟΥ, ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕ ΔΙΑΡΡΟΗ ΝΕΡΟΥ ΣΤΟ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΟ // ΓΟΥΝΑΡΗ 44 // ΚΕΝΤΡΟ
<a href="#">ΧΑΡΤΗΣ</a>	<a href="#">ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</a> ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	<a href="#">ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ / ΑΡΙΘΜΟΣ</a> Γουναρη Δημητρίου / 44	
<a href="#">ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ</a> ΚΛΕΙΣΤΗ	<a href="#">ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</a>	<a href="#">ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ</a>	ΜΙΝΔΑΡΟΣ 6936746634
<a href="#">ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΔΕ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>		
<a href="#">ΧΡΟΝΙΚΟ</a>	<a href="#">ΠΡΟΣΘΗΚΗ</a>	29/11/2015 - 10:08:06 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΙΑ ΤΗΝ ΚΑ ΚΑΡΑΛΟΥΤΗ.	
		29/11/2015 - 10:57:43 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕ Η ΚΑ ΚΑΡΑΛΟΥΤΗ ΟΤΙ ΘΑ ΥΠΑΡΞΕΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΔΡΟΔΟΤΗΣΗΣ ΕΩΣ ΚΑΙ ΤΙΣ 13.00 ΠΕΡΙΠΟΥ.	
		29/11/2015 - 13:38:32 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕ Η ΚΑ ΚΑΡΑΛΟΥΤΗ ΟΤΙ Η ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΔΡΟΔΟΤΗΣΗΣ ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΤΕΙ ΕΩΣ ΚΑΙ ΤΙΣ 14.30 ΠΕΡΙΠΟΥ.	
		29/11/2015 - 15:11:46 ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕ Η ΚΑ ΚΑΡΑΛΟΥΤΗ ΟΤΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΕ.	
		29/11/2015 - 15:11:54 ΠΟΛΙΤΟΥ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	

(ΜΜ/ΗΗ/ΕΕΕΕ) - ΩΡΑ	ΤΟΜΕΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ)	ΠΡΟΒΛΗΜΑ / ΑΙΤΗΜΑ
--------------------	--------	---------------------------------------------	-------------------



## 4<sup>Η</sup> ΣΕΛΙΔΑ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Πλο αλληλν αναγνωσιμ...  Εξοκνώντος

(ΜΜΜΗΝΗΕΕΕΕ) - DPA

26/09/2015

26/11/2015 - 10:00:16

ΤΟΜΕΑΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΔΕΥΤΕΡΩΝΗ / ΑΡΙΘΜΟΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ

ΔΕΥΤΕΡΩΝΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ)

20151129-100305-131

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Γουναρη Δημητρίου / 44

ΜΗΝΔΡΟΣ 6926746624

ΠΡΟΒΛΗΜΑ / ΔΙΕΝΝΑ

69-59 ΠΟΛΙΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ ΦΥΣΙΚΟΥ ΛΕΒΗΤΟΥ ΠΡΟΚΑΛΕΣΙ ΔΙΑΡΡΟΗ ΝΕΡΟΥ ΣΤΟ ΠΕΣΩΔΡΟΝΙΟ // ΓΟΥΝΑΡΗ 44 // ΚΕΝΤΡΟ

<b>ΧΑΡΤΗΣ</b>					
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΚΛΕΙΣΤΗ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΔΕΥΤΕΡΩΝΗ / ΑΡΙΘΜΟΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ	ΠΡΟΣΩΝΗ	ΠΡΟΣΩΝΗ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟ ΤΗΝ ΕΥΑΘ	ΠΡΟΣΩΝΗ				
<b>ΧΡΟΝΙΚΟ</b>	ΠΡΟΣΩΝΗ				

	29/11/2015 - 10:08:06	ΠΟΛΙΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΑ ΤΗΝ ΚΑ ΚΑΡΛΑΥΤΗ.
	29/11/2015 - 10:57:43	ΠΟΛΙΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Η ΚΑ ΚΑΡΛΑΥΤΗ ΟΤΙ ΟΑ ΥΠΑΡΞΕΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΔΡΟΔΟΤΗΣΗΣ ΕΩΣ ΚΑΙ ΤΙΣ 13.00 ΠΕΡΙΪΟΥ.
	29/11/2015 - 13:28:32	ΠΟΛΙΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Η ΚΑ ΚΑΡΛΑΥΤΗ ΟΤΙ Η ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΔΡΟΔΟΤΗΣΗΣ ΟΑ ΣΥΝΕΧΙΣΤΕΙ ΕΩΣ ΚΑΙ ΤΙΣ 14.30 ΠΕΡΙΪΟΥ.
	29/11/2015 - 15:11:46	ΠΟΛΙΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Η ΚΑ ΚΑΡΛΑΥΤΗ ΟΤΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.
	29/11/2015 - 15:11:54	ΠΟΛΙΤΟΥ	ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

	26999	29/11/2015 - 10:47:03	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26900	29/11/2015 - 10:57:50	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26901	29/11/2015 - 11:03:02	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26904	29/11/2015 - 12:01:18	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26906	29/11/2015 - 12:44:40	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26910	29/11/2015 - 13:18:46	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26913	29/11/2015 - 13:52:06	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26914	29/11/2015 - 14:05:35	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26915	29/11/2015 - 14:22:55	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26916	29/11/2015 - 14:43:48	None / 0000000000	No / Nothing / 0
	26917	29/11/2015 - 14:51:21	None / 0000000000	No / Nothing / 0

start
Inbox - Outlook-Express
Grouping Problem - M...
EN
8:18 πμ

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ

### ΕΥΑΘ ΑΕ

24ωρο Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Δημοτών

ΕΥΡΕΣΗ

ΔΗΜΟΣ / ΠΕΡΙΟΧΗ: ALL

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ALL

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (STATUS):

ΤΟΜΕΑΣ:

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ( ΗΜΕΡΑ / ΜΗΝΑΣ / ΧΡΟΝΟΣ )**

ΑΠΟ:

ΕΩΣ:

start

Inbox - Outlook Express

Mozilla Firefox

EN 8:20 πμ

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Πιο συχνά αναγινωμι...  Εκκλιόντως



ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ (ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΥΔΡΕΥΣΗΣ(ΘΕΜΑΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ))

268848	28/11/2015	20151128-075343-131	ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗ (Δ.ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ)	Γολωνος	0	ΚΛΕΙΣΤΗ	28/11/2015
268858	28/11/2015	20151128-101648-131	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Παναγιωτακου Αλεξανδρου	120	ΑΝΟΙΧΤΗ	
268859	28/11/2015	20151129-103120-131	ΕΛΕΥΘΕΡΙΟ-ΚΟΡΔΕΛΙΟ (Δ.ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΘΙΜΟΥ)	Παγκαλιου	0	ΑΝΟΙΧΤΗ	
268873	28/11/2015	20151128-132306-131	ΦΡΑΙΣΚΑΙΤΡΟ	Αριστοτελους	43	ΚΛΕΙΣΤΗ	29/11/2015
268886	28/11/2015	20151128-181202-131	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	Αθριανουαυλατω	0	ΚΛΕΙΣΤΗ	29/11/2015
268905	28/11/2015	20151128-204145-131	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	Πολυβιου	31	ΑΝΟΙΧΤΗ	
268954	28/11/2015	20151129-080202-131	ΕΥΘΙΜΟΣ (Δ.ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΘΙΜΟΥ)	Βαρυνο	2	ΑΝΟΙΧΤΗ	
268987	29/11/2015	20151129-100305-131	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Γουσαρη Δημητρου	44	ΚΛΕΙΣΤΗ	29/11/2015
268991	29/11/2015	20151129-101516-131	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Ορεστω	4	ΚΛΕΙΣΤΗ	29/11/2015
268928	30/11/2015	20151130-075834-131	ΠΟΛΙΣΧΗ (Δ.ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ)	Αγνωστω Στρατηγη	82	ΑΝΟΙΧΤΗ	