

## **Δ Ι Α Κ Η Ρ Υ Ξ Η Νο8/2014**

### **Για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)**

Η Εταιρία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.) προκηρύσσει ανοικτό με σφραγισμένες προσφορές μειοδοτικό διαγωνισμό για την «παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)», **προϋπολογισμού δαπάνης εξήντα χιλιάδων (60.000,00€) ευρώ περίπου, πλέον ΦΠΑ.**

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί στα Γραφεία της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., Τσιμισκή 98, 4<sup>ος</sup> όροφος, την 18<sup>η</sup> Ιουνίου 2014, ημέρα Τετάρτη και ώρα 10πμ, με τους παρακάτω όρους:

#### **Άρθρο 1<sup>ο</sup>**

#### **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. ενδιαφέρεται για την εξασφάλιση παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center):

1. 24ωρη Γραμμή του Καταναλωτή
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 στο τηλεφωνικό κέντρο
4. Διενέργεια ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών-καταναλωτών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

#### **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 εντύπων. 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 κατά την έναρξη της διαδικασίας του διαγωνισμού.

3. Στις περιπτώσεις που οι υποβαλλόμενες ή ταχυδρομικά αποστελλόμενες 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:

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

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ**

**ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ & ΑΠΟΘΗΚΩΝ**

**ΤΣΙΜΙΣΚΗ 98 , 546 22 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

Τηλέφωνο: **2310 966972/968/928**

Fax : **2310283117**

β. ΠΡΟΣΦΟΡΑ για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)

γ. Ο αριθμός της διακηρύξεως (No8/2014)

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 ποιινή 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 αυτή 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.

Διευκρινήσεις επί των όρων της διακήρυξης δίδονται μόνο όταν αυτές ζητούνται από τους ενδιαφερόμενους εγγράφως και μέχρι 6 ημέρες πριν από την ημερομηνία του διαγωνισμού. Οι απαντήσεις της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., αναρτώνται στην ιστοσελίδα της, στο πεδίο «Ανακοινώσεις/Διευκρινίσεις» της καταχώρησης του σχετικού διαγωνισμού και κοινοποιούνται σε όλους τους ενδιαφερόμενους που έχουν λάβει τη Διακήρυξη του διαγωνισμού από το Τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, έως και την προηγούμενη ημέρα από αυτήν της διεξαγωγής του διαγωνισμού. Μετά την κατάθεση της προσφοράς δεν γίνεται αποδεκτή και απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της διακήρυξης.

Η επιτροπή διαγωνισμού κατά την αξιολόγηση των προσφορών, μπορεί, κατά την κρίση της, να ζητήσει διευκρινήσεις από τους συμμετέχοντες στον διαγωνισμό, είτε ενώπιόν της είτε εγγράφως. Σημειώνεται πως, από τις ανωτέρω διευκρινήσεις, λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν.

## Άρθρο 5<sup>ο</sup>

### ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτές:

**Ελληνικές και Αλλοδαπές Επιχειρήσεις** (ατομικές επιχειρήσεις ή εταιρίες) **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** κρατους-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.

## 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 ισοδύναμο εγγράφου αρμοδίας διοικητικής ή δικαστικής 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:**

1.3.1 Όλα τα 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 το οποίο πρέπει να αποδεικνύεται από σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα.

1.3.2 ΦΕΚ ίδρυσης και τροποποιήσεις (για διαγωνιζόμενους με μορφή Α.Ε. και Ε.Π.Ε.), επικυρωμένο αντίγραφο (ή απόσπασμα) του καταστατικού του διαγωνιζόμενου και των εγγράφων τροποποιήσεών του (για Ο.Ε. και Ε.Ε.).

1.3.3 Νομιμοποιητικά έγγραφα από τα οποία να προκύπτει η εξουσιοδότηση του προσώπου που υπογράφει την προσφορά.

## **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 παρέχοντες υπηρεσίες που αποτελούν την ένωση είτε από εκπρόσωπο τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να αναγράφεται το μέρος της παροχής υπηρεσιών 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 Δ/σης Οικονομικού.

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

3. Σε περίπτωση που 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.

7. Όλες οι υπεύθυνες δηλώσεις θα φέρουν νόμιμη επικύρωση του γνησίου υπογραφής του υπογράφοντος αυτές.

## **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 συμμετέχοντος 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%.

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

4.3.1 Την σχετική διακήρυξη, την ημερομηνία διαγωνισμού και τις ζητούμενες υπηρεσίες.

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

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

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

4.4.2 Ο αριθμός της διακήρυξης (No8/2014) ή ο πλήρης τίτλος του διαγωνισμού

4.4.3 Το ποσόν που καλύπτει η εγγύηση (**3.690 ευρώ**).

4.4.4 Η ημερομηνία έκδοσης της.

4.4.5 Τα στοιχεία του συμμετέχοντος 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 Διακήρυξης και τις 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 στον παρέχοντα υπηρεσίες στον οποίο κατακυρώθηκε ή ανατέθηκε η παροχή υπηρεσιών, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης εγγύησης καλής εκτέλεσης και μέσα σε δέκα (10) μέρες από την υπογραφή της σύμβασης. Οι εγγυήσεις των λοιπών συμμετεχόντων 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 ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

8. Στην περίπτωση ένωσης παρεχόντων υπηρεσίες 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 εγγυητικών επιστολών συμμετοχής.

## **Άρθρο 8°**

### **ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες 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 συμμετεχόντων.

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 9°**

### **ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΩΝ**

Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής της τιμής απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

## **Άρθρο 10°**

### **ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ**

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

## **Άρθρο 11°**

### **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ**

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

## **Άρθρο 12 °**

### **ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΜΕΙΟΔΟΤΗ**

Ο μειοδότης θα αναδειχθεί για το σύνολο της παροχής υπηρεσιών. Δεν επιτρέπεται να υποβληθούν προσφορές για μέρος αυτής.

## **Άρθρο 13°**

### **ΓΛΩΣΣΑ**

Όλα τα έγγραφα, δικαιολογητικά και λοιπά στοιχεία που θα περιέλθουν στην Εταιρία θα είναι συντεταγμένα στην Ελληνική γλώσσα.

## **Άρθρο 14°**

### **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 αποφαινεται 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 ή 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 14.30 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. Σε περίπτωση μη κοινοποίησης, η ένσταση θα απορρίπτεται.

3. Επί των ενστάσεων της παραγράφου 2 αποφαινεται το αρμόδιο για την κατακύρωση όργανο (Δ.Σ.).

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

## **Άρθρο 15°**

### **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Ο διαγωνισμός θα έχει κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή.

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

Η συμφωνία της προσφοράς προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης και της πρόσκλησης.

1. Ο ανταγωνισμός που αναπτύχθηκε.

2. Η προσφερόμενη τιμή σε σχέση με τιμές που προσφέρθηκαν σε προηγούμενους διαγωνισμούς και την τρέχουσα στην αγορά τιμή, για όμοιες ή παρεμφερείς υπηρεσίες.

3. Κάθε άλλο, κατά την κρίση της Επιτροπής Διαγωνισμού, ουσιώδες στοιχείο από το οποίο εξασφαλίζεται η καλή εκτέλεση της παροχής υπηρεσιών.

4. 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 16°**

### **ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ**

1. Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίδεται συνολικά. Στην τιμή περιλαμβάνεται κάθε άλλη επιβάρυνση εκτός από τον Φ.Π.Α, για παράδοση των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στη διακήρυξη. 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 17°**

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

Η Επιτροπή διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών στην καθορισμένη από την διακήρυξη ή πρόσκληση 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 την 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 περισσότερων εκ των συμμετεχόντων δεν αναστέλλει την διενέργεια του διαγωνισμού.

## **Άρθρο 18°**

### **ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ – ΣΥΜΒΑΣΗ**

Μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού από το Δ.Σ. της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., θα κληθεί ο παρέχων υπηρεσίες που προκρίθηκε, με σχετικό έγγραφο, για την υπογραφή της σύμβασης. 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. 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. ενώ η εγγυητική επιστολή συμμετοχής εκπίπτει υπέρ της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

Η Ε.Υ.Α.Θ. 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 19°**

### **ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Ως χρόνος διάρκειας της σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center), ορίζεται το ένα (1) έτος, με δυνατότητα παράτασης τους έξι (6) μήνες, ύστερα από συμφωνία των μερών.

## **Άρθρο 20°**

### **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. Πρωτόκολλο παραλαβής.
2. Τιμολόγιο του προμηθευτή με την ένδειξη ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ.
3. Εξοφλητική απόδειξη του παρόχου υπηρεσιών, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ.
4. Φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα
5. Υπεύθυνη Δήλωση ότι το προσωπικό αμείβεται σύμφωνα με την Σ.Σ.Ε. (όπου ισχύει) και ότι καταβάλλονται όλες οι ασφαλιστικές εισφορές
6. Κάθε τρίμηνο θα κατατίθεται Α.Π.Δ.

Τα έξοδα δημοσίευσης της περίληψης της Διακήρυξης βαρύνουν τον ανάδοχο.

Τον ανάδοχο της συναπτόμενης σύμβασης βαρύνει κράτηση 0,10% σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 4 του ν. 4013/2011 όπως αντικαταστάθηκε από την παρ. 2, εδ. β' του άρθρου 238 του ν. 4072/2012.

## Άρθρο 21°

### ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν μεταξύ της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. 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 ΠΑΡΕΧΟΝΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 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 παρέχοντα υπηρεσίες για το σύνολο ή μέρος της σύμβασης όταν:

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

Σε περίπτωση κήρυξης παρέχοντα υπηρεσίες εκπτώτου 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 παρέχοντα υπηρεσίες ως εκπτώτου, 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 παρέχοντα υπηρεσίες των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Ο παρέχων υπηρεσίες στον οποίο κατακυρώθηκε η παροχή υπηρεσιών και δεν προσήλθε μέσα στην προθεσμία που του ορίσθηκε 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 υπηρεσίες 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 παρέχων υπηρεσίες κηρύσσεται έκπτωτος.

Αντικειμενική ανωτέρα βία, την ευθύνη της απόδειξης της οποίας φέρει ο παρέχων υπηρεσίες 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 παρέχοντα υπηρεσίες.

## Άρθρο 23<sup>ο</sup>

### ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

1. Η αδυναμία υπογραφής ή εμπρόθεσμης εκτέλεσης της σύμβασης οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας, ο παρέχων υπηρεσίες είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιήσει στην Ε.Υ.Α.Θ. 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 24<sup>ο</sup>

### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

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

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. διαθέτει ένα σύνολο τηλεφωνικών αριθμών μέσω των οποίων έρχονται σε επαφή οι καταναλωτές της εταιρίας 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

Ως εκ τούτου, η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. σκοπεύει να αναθέσει σε πάροχο υπηρεσιών την απάντηση των εισερχομένων προς αυτήν κλήσεων, από τους καταναλωτές της εταιρίας, 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., 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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. θα έχει πρόσβαση σε on line παρακολούθηση των αιτημάτων και την εξέλξη 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 απεριορίστου 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-εξυπηρέτησης 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 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.
- 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 εταιρίας.
- 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), για τη διαχείριση των τηλεφωνημάτων μεταξύ του παρόχου και των υπαλλήλων της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., θα πρέπει μεταξύ άλλων να προβλέπει την online διασύνδεση με το Server του Τμήματος GIS, 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 πάροχος 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.

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 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 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.

Τονίζεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. είναι ALCATEL OMNI PCX ENTERPRISE έκδοση 11 (πρωτόκολλο επικοινωνίας SIP - H323).

Επίσης, το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου, είναι υποχρεωτικό να μπορεί να δέχεται εισερχόμενες κλήσεις μέσω VPN, προκειμένου να αποφευχθεί η απάντηση των κλήσεων να γίνεται μέσω εκτροπής.

Ακόμη, θα δοθεί το περιβάλλον χρήσης στο οποίο και καταχωρούνται οι πληροφορίες συλλογής των βλαβών από την υφιστάμενη υπηρεσία του call center, 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 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 6/5/2014

Για τους Γενικούς Όρους  
Η Διευθύντρια Οικονομικού

Για τους Ειδικούς Όρους  
Ο Διευθυντής Διοίκησης

**Μαρία Σαμαρά**

**Γεώργιος Θωμαρέης**

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

**Μιχάλης Βαδράτσικας**

## Εξισωτική

## Δεδουλευτών

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="#">Edit</a>	28/04/2014 10:40:51	41666	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΙΑΤΡΟΠΟΥΛΟΣ /	Αεριοτοξ Σοφοου 26	ΠΑΝΟΡΑΜΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΚΑΨΗ ΑΠΟ ΚΑ ΙΑΤΡΟΠΟΥΛΟ 10:40***ΚΛΕΙΣΤΑ ΝΕΡΑ ΓΙΑ 1 ΩΡΑ ΣΤΗΝ ΟΔΟ ΚΕΝΙΜΕΝΤΥ111		Open	Χώριτος
<a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:38:04	41664	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΜΟ ΝΙΟ / 00000000000	Αεριοτοξ Σοφοου 26	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	ΕΝΔΕΙΨΗ ΝΕΡΟΥ		Open	Χώριτος
<a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:11:20	41654	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΣΚΕΦΑΝΕΣ /	Βενιζελου Ελευθεριου	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΜΠΟΥΖΙΝΕΛΟΥ 28/05 10:05* ΚΛΗΣΗ ΑΠΟ ΚΑ ΣΚΕΦΑΝΕ ΚΛΕΙΣΤΑ ΝΕΡΑ ΓΙΑ 2 ΩΡΕΣ		Open	Χώριτος
<a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:09:53	41653	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΚΟΚΚΙΝΟΣ - / 2310852791	Φιλελλινων 42	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	ΤΡΕΧΟΥΝ ΝΕΡΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ		Open	Χώριτος
<a href="#">Edit</a>	28/04/2014 10:02:30	41649	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΑΡΟΣΟΥ ΜΑΡΤΑΡΙΤΑ / 2310767231	ΟΔΥΣΣΕΟΣ Α.	ΑΝΤΙΕΝΟΚΗΤΣΗ-ΜΕΝΕΜΕΝΗΣ	ΕΧΟΥΝ ΧΑΜΗΛΗ ΠΙΕΣΗ ΝΕΡΟΥ		Open	Χώριτος
<a href="#">Edit</a>	28/04/2014 09:57:45	41647	<a href="#">Υποβλαβες: 0</a>	ΝΤΕΜΕΡΤΖΙΔΟΥ ΜΑΡΙΑ / 2310664291	Τταβελιου 2	ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗ (Δ.ΠΑΥΟΥ ΜΕΛΑ)	ΔΙΑΡΡΟΗ ΝΕΡΟΥ ΣΤΑ ΡΟΛΟΤΙΑ - ΥΔΡΑΥΛΙΚΟΣ ΕΙΜΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΕΥΑΘ		Open	Χώριτος



Εξοργική Δεδομένων

Close

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ&ΩΡΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΒΛΑΒΗ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΤΗ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ
28/04/2014 10:39:23	41665	ΒΛΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	NO / 2310317699	Ερμούρας 7	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΕΛΕΙΨΗ ΝΕΡΟΥ ΑΠΟ ΞΕΝΩΝΑ ΚΑΡΚΙΝΟΠΛΑΘΩΝ	Open
Κινήσεις							
No data to display							
28/04/2014 10:26:46	41661	ΒΛΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	ΠΕΤΑΛΙΔΟΥ - / 2310421383	Δελφών 2Α	ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΝΕΡΟ	Open
28/04/2014 10:13:24	41655	ΒΛΑΒΕΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	NO / 2310921287		ΠΥΛΑΙΑ (Δ.ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ)		Open