



ΕΤΑΙΡΙΑ ΥΔΡΕΥΣΕΩΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΩΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

Θεσσαλονίκη 16/6/2014  
Αρ. πρωτ. 15230

**Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, Δ.Υ.  
& ΑΠΟΘΗΚΩΝ**

Πληρ. Σπ. Πετρόπουλος  
Τηλ. 2310 966972,968,928  
Fax 2310 283117  
E-mail [promithies@eyath.gr](mailto:promithies@eyath.gr)

**ΘΕΜΑ: Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με την Διακήρυξη Νο8/2014 για την «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)»**

**Σχετ.: Το με αρ. πρωτ. 15030/12-6-2014 έγγραφο της εταιρίας MENTIATEL Α.Ε.**

Σχετικά με τις διευκρινήσεις που ζητάει η εταιρία MENTIATEL Α.Ε., σύμφωνα με έγγραφο της Διεύθυνσης Ανάπτυξης, σας ενημερώνουμε ότι ο πάροχος υπηρεσιών, μεταξύ άλλων που αναφέρονται στη διακήρυξη, πρέπει να εξασφαλίσει τα κάτωθι:

1. Δυνατότητα 30 ταυτοχρόνων συνομιλιών με πελάτες της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. με τους αντίστοιχους agents.
2. Δυνατότητα 60 ταυτόχρονων εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων συμπεριλαμβανομένου και των ηχογραφημένων μηνυμάτων εφόσον ζητηθεί κάτι τέτοιο από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. για τα τελευταία.
3. Υπάρχει δυνατότητα χρησιμοποίησης και 2<sup>ου</sup> SIP end point το οποίο δεν είναι υλοποιημένο αυτή τη στιγμή στο τηλεφωνικό κέντρο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. Η υλοποίησή του θα πραγματοποιηθεί εφόσον γίνει αποδεκτό από την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
4. Απαιτήση για δυνατότητα αποστολής ηχογραφημένου μηνύματος προς επιλεγμένους τηλεφωνικούς αριθμούς πελατών μέσω εξερχόμενης κλήσης ή μέσω μηνύματος κινητής τηλεφωνίας όπως περιγράφεται στη Διακήρυξη.
5. Καταγραφή δεδομένων σε σχεσιακή βάση δεδομένων τεχνολογίας sql ή oracle που δύναται να παρέχει την αναγκαία επικοινωνία-διασυνδεσιμότητα με ευρέως εμπορικά διαδεδομένα λογισμικά διαχείρισης-εξυπηρέτησης πελατών μέσω της υλοποίησης κατάλληλων «γεφυρών επικοινωνίας» .
6. Η υλοποίηση σύνδεσης του τηλεφωνικού κέντρου του παρόχου υπηρεσιών με το VPN της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. θα γίνει με ένταξη αυτού στο εν λόγω δίκτυο με δαπάνη της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. μόνο σε ότι αφορά στην εξασφάλιση του τερματικού εξοπλισμού router υλοποίησης του VPN καθώς επίσης και της όποιας πάγιας και λειτουργικής (μηνιαίας) δαπάνης διατήρησης του τερματικού σημείου του τηλεφωνικού κέντρου του παρόχου υπηρεσιών. Τονίζεται ότι δεν περιλαμβάνεται οποιαδήποτε άλλη δαπάνη που αφορά στην σύνδεση του τερματικού εξοπλισμού router με το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου υπηρεσιών και για οποιαδήποτε άλλη παρέμβαση απαιτηθεί για την υλοποίηση της εν λόγω υλοποίησης, η οποία θα πρέπει καλυφθεί από τον πάροχο υπηρεσιών. Μέχρι την υλοποίηση της εν λόγω σύνδεσης οι εισερχόμενες κλήσεις πελατών προς τους τηλεφωνικούς αριθμούς της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. θα εκτρέπονται επιλεκτικά προς το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου υπηρεσιών.

7. Τα δεδομένα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών που αφορούν στις κλήσεις, μηνύματα και σχετικές πληροφορίες όπως αυτές καταγράφονται σύμφωνα και με το σχετικό παράρτημα της διακήρυξης, διατηρούνται με ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας και την γνώση και αποδοχή της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

Επιπλέον σας ενημερώνουμε τα παρακάτω:

8. Τα «αποδεκτά χρονικά όρια της ημερομηνίας που θα φέρει η επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής», είναι αυτά από την δημοσίευση της προκήρυξης του Διαγωνισμού στον Τύπο, έως την ημερομηνία διεξαγωγής του.
9. Η παρουσία εκπροσώπου συμμετέχουσας εταιρίας στον Διαγωνισμό δεν είναι απαραίτητη σε κανένα στάδιο του.
10. Δεν απαιτούνται δικαιολογητικά συμμετοχής τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο Άρθρο 6 της Διακήρυξης Νο8/2014.
11. Δεν είναι απαραίτητη η κατάθεση αντιτύπων τόσο για τα δικαιολογητικά συμμετοχής, όσο και για την τεχνική και οικονομική προσφορά. Αρκεί μόνο το πρωτότυπο.

**Μαρία Σαμαρά**

**Διευθύντρια Οικονομικού**