

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ 22/2019

**Για την «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής
εξυπηρέτησης πελατών (call center)»**

**Προϋπολογισμού 434.000,00€ πλέον ΦΠΑ, συμπεριλαμβανομένου του
δικαιώματος προαίρεσης**

Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΑΕ
Δ Ι Α Κ Η Ρ Υ Ξ Η Νο22/2019

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 ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)», **προϋπολογισμού εκατόν πενήντα πέντε χιλιάδων ευρώ (155.000,00 €) πλέον ΦΠΑ**, για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους **με δικαίωμα προαίρεσης κατά ένα (1) έτος και με δυνατότητα αύξησης των παρεχόμενων υπηρεσιών**, οι οποίες ενδέχεται να προκύψουν εντός του συμβατικού χρόνου. Ο συνολικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των τετρακοσίων τριάντα τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (434.000,00€), πλέον ΦΠΑ.

Συνοπτική περιγραφή

Τίτλος	Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής ή και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)
Αναθέτων φορέας	ΕΥΑΘ ΑΕ
Προϋπολογισμός (χωρίς ΦΠΑ) συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης:	434.000,00€
CPV:	64214200-1 (Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου) και 64216120-0 (Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)
Είδος διαδικασίας / Κριτήριο Ανάθεσης:	Ανοικτός Ηλεκτρονικός Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της προσφερόμενης τιμής
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	9/7/2019
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	9/7/2019
Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο του αναθέτοντος φορέα www .eyath.gr	9/7/2019
Καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών	25/7/2019
Ημερομηνία και ώρα Ηλεκτρονικής Αποσφράγισης	31/7/2019

1. ΑΝΑΘΕΤΩΝ ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτοντα φορέα

Επωνυμία	Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης (ΕΥΑΘ ΑΕ)
Ταχυδρομική διεύθυνση	Εγνατίας 127
Πόλη	Θεσσαλονίκη
Ταχυδρομικός Κωδικός	54635
Τηλέφωνο	+30 2310 966967
Φαξ	+30 2310 969430
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	promithies@eyath.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Σπύρος Πετρόπουλος
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.eyath.gr

Είδος Αναθέτοντα Φορέα

Η εταιρεία με την επωνυμία «Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ» και το διακριτικό τίτλο ΕΥΑΘ ΑΕ ιδρύθηκε το 1998 (νόμος 2651/3.11.1998, ΦΕΚ Α 248/3.11.1998) και προήλθε από τη συγχώνευση των ανώνυμων εταιρειών Οργανισμός Ύδρευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ (ΟΥΘ ΑΕ) και Οργανισμός Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ (ΟΑΘ ΑΕ). Είχε προηγηθεί στις 25 Ιουνίου 1997 η μετατροπή των ΝΠΔΔ ΟΥΘ και ΟΑΘ σε ανώνυμες εταιρίες.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών ΑΕ. Διέπεται από τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 «περί ανωνύμων εταιρειών» και συμπληρωματικά από τις διατάξεις του Ν. 2937/2001 Κεφ. Β, καθώς και από το Ν.3016/2002, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το Ν.3091/2002. Τελεί δε υπό την εποπτεία των υπουργείων Οικονομίας & Οικονομικών και Μακεδονίας – Θράκης, η δε διάρκεια αυτής ορίστηκε σε 99 έτη από την 3η Νοεμβρίου 1998, δηλ. μέχρι την 3η Νοεμβρίου 2097. Το αρχικό καταστατικό της εγκρίθηκε με την Αρ. ΕΓΑ/606/26-7-2001 (ΦΕΚ 989/30.07.2001) απόφαση κι είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό 41913/06/Β/98/32 και αριθμό ΓΕΜΗ 58240404000.

Κύρια δραστηριότητα Αναθέτοντα Φορέα

Η κύρια δραστηριότητα του Αναθέτοντα Φορέα είναι η παροχή υπηρεσιών Ύδρευσης και Αποχέτευσης στην περιοχή του πολεοδομικού συγκροτήματος Θεσσαλονίκης.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.
- β) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση www.promitheus.gov.gr.
- γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα διεύθυνση

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 264 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η σύμβαση χρηματοδοτείται από ιδίους πόρους της ΕΥΑΘ ΑΕ.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής – ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας (Call center).

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων 64214200-1 (Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου) και 64216120-0 (Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των εκατόν πενήντα πέντε χιλιάδων ευρώ (155.000,00€), πλέον ΦΠΑ για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους με δικαίωμα προαίρεσης κατά ένα (1) έτος και με δυνατότητα αύξησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίες ενδέχεται να προκύψουν εντός του συμβατικού χρόνου. Ο συνολικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των τετρακοσίων τριάντα τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (434.000,00€), πλέον ΦΠΑ.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της τιμής.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) *“Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)”*
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) *«Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,*
- του ν. 4250/2014 (Α' 74) *«Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α'161) και λοιπές ρυθμίσεις»* και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1,
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) *«Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,*
- του ν. 4129/2013 (Α' 52) *«Κύρωση του Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο»*

- του άρθρου 26 του ν.4024/2011 (Α 226) «Συγκρότηση συλλογικών οργάνων της διοίκησης και ορισμός των μελών τους με κλήρωση»,
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3861/2010 (Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) "Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων" για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Ρ., του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα "Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005", καθώς και της απόφασης του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών με αριθμ.1108437/2565/ΔΟΣ/2005 (Β' 1590) "Καθορισμός χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρίες",
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) "Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία",
- του π.δ. 80/2016 (Α'145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες"
- της με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
- της με αρ. 56902/215 (Β' 1924/2.6.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»,
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω,
- της με αριθμό 230/2019 Απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΑΘ ΑΕ περί έγκρισης της διενέργειας του διαγωνισμού και των όρων αυτού και συγκρότησης της επιτροπής του διαγωνισμού.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **25^η Ιουλίου 2019 ημέρα Πέμπτη και ώρα 23:59:59**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr , την **31^η Ιουλίου 2019 ημέρα Τετάρτη και ώρα 9:00π.μ.**

1.6 Δημοσιότητα

Το πλήρες κείμενο της παρούσας διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), στη διαδικτυακή πύλη του ΕΣΗΔΗΣ καθώς και στην ιστοσελίδα της ΕΥΑΘ ΑΕ (www.eyath.gr).

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

- α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους
- β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν
- γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η παρούσα Διακήρυξη 22/2019 με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
2. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ως άνω συστήματος.

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της διαδικτυακής πύλης του ΕΣΗΔΗΣ, έγκαιρα (τουλάχιστον 6 ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών), απαντώνται μέχρι 4 ημέρες πριν από αυτήν (ημερομηνία υποβολής των προσφορών). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Ο αναθέτων φορέας μπορεί να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών.

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.

2.1.4 Γλώσσα – Επικοινωνία

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές** και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188)¹. Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Τα **αποδεικτικά έγγραφα** συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με τον αναθέτοντα φορέα, καθώς και μεταξύ αυτού και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές συμμετοχής και καλής εκτέλεσης εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της 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 Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου..

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) τον αναθέτοντα φορέα προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται

¹ Επιτρέπεται η κατάθεση οιασδήποτε δημόσιου εγγράφου και δικαιολογητικού που αφορά αλλοδαπή Επιχείρηση με τη μορφή επικυρωμένης φωτοτυπίας προερχόμενης είτε από το νόμιμο επικυρωμένο έγγραφο από το αρμόδιο Προξενείο της χώρας του προσφέροντος, είτε από το πρωτότυπο έγγραφο με την σφραγίδα "Apostile" σύμφωνα με την συνθήκη της Χάγης της 05-10-61. Η επικύρωση αυτή πρέπει να έχει γίνει από δικηγόρο κατά την έννοια των άρθρων 454 του Κ.Π.Δ. και 53 του Κώδικα περί Δικηγόρων.

όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης (αριθμός διακήρυξης και τίτλος) και την 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 και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Ο αναθέτων φορέας επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

- α) κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ)
- γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ και
- δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι του αναθέτοντος φορέα αλληλέγγυα και εις ολόκληρο.

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, 2% του συνολικού προϋπολογισμού χωρίς ΦΠΑ και ανέρχεται στο ποσό **των τριών χιλιάδων, εκατό ευρώ (3.100,00€)**.

Στην 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.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

2.2.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με το άρθρο 302 του ν4412/2016 όπως αυτό ισχύει σήμερα, μετά:

α) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης και

β) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ένδικων βοηθημάτων προσωρινής προστασίας ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών, και

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους συμμετέχοντες στις κάτωθι περιπτώσεις: α) λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και β) απόρριψης της προσφοράς τους και απόρριψης της προσφοράς τους και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ένδικων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτησης από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, αν ο προσφέρων αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 2.2.3 έως 2.2.8 δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά ή δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) προσφέρων οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο

2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον στους διαχειριστές.

Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, η υποχρέωση των προηγούμενων εδαφίων αφορά στους νόμιμους εκπροσώπους τους.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις η,(α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω, περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.

2.2.3.2.

α) όταν ο προσφέρων έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή/και

β) όταν ο αναθέτων φορέας μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο προσφέρων έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο προσφέρων είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Δεν αποκλείεται ο προσφέρων οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους (σχετική δήλωση στο ΕΕΕΣ)

ή/και

γ) ο αναθέτων φορέας γνωρίζει ή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι έχουν επιβληθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα, μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς: αα) τρεις (3) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) δύο (2) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που αφορούν την αδήλωτη εργασία, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους. Οι υπό αα' και ββ' κυρώσεις πρέπει να έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ.

2.2.3.3 Κατ' εξαίρεση, δεν αποκλείονται για τους λόγους των ανωτέρω παραγράφων

α) εφόσον η ΕΥΑΘ ΑΕ κρίνει ότι επιτακτικοί λόγοι δημόσιου συμφέροντος και ιδίως προστασίας της δημόσιας υγείας ή του περιβάλλοντος επιβάλλουν τη συνέχιση της σύμβασης και την αδιάλειπτη παροχή των υπηρεσιών

β) όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2

του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

2.2.3.4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, προσφέρων οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016,

(β) 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 εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

(γ) υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

(ζ) 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, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(θ) εάν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του, για το οποίο του επιβλήθηκε ποινή που του στερεί το δικαίωμα συμμετοχής σε διαδικασία σύναψης σύμβασης δημοσίων έργων και καταλαμβάνει τη συγκεκριμένη διαδικασία.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (η) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα, ο οποίος βρίσκεται σε μια εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην ως άνω περίπτωση β, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεδειγμένα ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, προσφέρων οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού).

2.2.3.6. Ο προσφέρων αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις .

2.2.3.7. Προσφέρων οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4 μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση).

Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής.

Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

2.2.3.8. Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

2.2.3.9. Οικονομικός φορέας, στον οποίο έχει επιβληθεί, με την κοινή υπουργική απόφαση του άρθρου 74 του ν. 4412/2016, η ποινή του αποκλεισμού αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν εμπορική ή βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της προμήθειας. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Δεν απαιτείται για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οι οικονομικοί φορείς να διαθέτουν οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όπως αυτή περιγράφεται στην παρ. Β1, του αρθρ. 2 των ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΡΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) της παρούσας Διακήρυξης.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Επιπλέον ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης .

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς:

- α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και
- β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής 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 επιλογής της διακήρυξης.

Σε όλες τις περιπτώσεις, όπου περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, υποβάλλεται μία Υπεύθυνη Δήλωση, η οποία είναι δυνατό να φέρει μόνο την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ως προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού του άρθρου 2.2.3.1 της παρούσας για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, η Υπεύθυνη Δήλωση, υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

A. Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς, κατά

την υποβολή των δικαιολογητικών της παρούσας και κατά τη σύναψη της σύμβασης στις περιπτώσεις του άρθρου 316 παρ. 3 περ. γ του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που προσφέρων οικονομικός φορέας ή ένωση αυτών στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8. της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται στην υποβολή των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.4- 2.2.8).

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού των παραγράφων 2.2.3.1, 2.2.3.2 και 2.2.3.4.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που ο αναθέτων φορέας αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ).

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν ο αναθέτων φορέας που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

Ως προς το χρόνο έκδοσης των αποδεκτών αποδεικτικών εγγράφων της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας Διακήρυξης ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 80 παρ. 12 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, γίνονται επίσης αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους.

B.1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα παρακάτω δικαιολογητικά, υποχρεωτικής έκδοσης:

α) για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο.

β) Για τις παραγράφους 2.2.3.2 και 2.2.3.4 περίπτωση β πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας.

Ειδικότερα για τους οικονομικούς φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα, τα πιστοποιητικά ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης, εκδίδονται από το αρμόδιο πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα. Το πιστοποιητικό ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με δικαστική απόφαση εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα, το δε πιστοποιητικό ότι δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων εκδίδεται από το Γ.Ε.Μ.Η., σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ως κάθε φορά ισχύουν. Τα φυσικά πρόσωπα (ατομικές επιχειρήσεις) δεν προσκομίζουν πιστοποιητικό περί μη θέσεως σε εκκαθάριση. Η μη αναστολή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του οικονομικού φορέα, για τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα οικονομικούς φορείς αποδεικνύεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων².

Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4.

² Σχετικά με την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων διευκρινίζονται τα εξής:

1. Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014. Σημειωτέον ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής κεκυρωμένων αντιγράφων.

2. Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν τίθενται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισημείωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες (βλ. και σημείο 6.2.)

3. Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014.

4. Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους. Με εκτύπωση της καρτέλας "Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης", όπως αυτά εμφανίζονται στο taxisnet.

Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4 υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

γ) Για τις περιπτώσεις του άρθρου 2.2.3.2γ της παρούσας, πιστοποιητικό από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, από το οποίο να προκύπτουν οι πράξεις επιβολής προστίμου που έχουν εκδοθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4.

Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4 υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

δ) για την παράγραφο 2.2.3.5, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία. [Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής οι εταιρείες που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο της χώρας εγκατάστασής τους και υποβάλλουν περί τούτου υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου τους]:

Ειδικότερα ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, καθώς και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Εάν ο προσωρινός ανάδοχος είναι αλλοδαπή ανώνυμη εταιρία, και εφόσον έχει, κατά το δίκαιο της έδρας της, ονομαστικές μετοχές προσκομίζει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, αναλυτική κατάσταση μετόχων, με αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς

ή κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή εφόσον κατά το δίκαιο της χώρας στην οποία έχει την έδρα της δεν έχει ονομαστικές μετοχές, υποβάλλει βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζει υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου, έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση μετόχων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών και αν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, σχετική κατάσταση μετόχων (με 1%), σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν οι μέτοχοι αυτοί είναι γνωστοί στην εταιρεία. Αν δεν προσκομισθεί κατάσταση κατά τα ανωτέρω, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που οι μέτοχοι αυτοί δεν της είναι γνωστοί.

Ο αναθέτων φορέας δεν υπεισέρχεται στην κρίση της ως άνω αιτιολογίας. Δύναται, ωστόσο, να αποδείξει τη δυνατότητα υποβολής της κατάστασης μετόχων, και μόνο στην περίπτωση αυτή η εταιρεία αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία.

Περαιτέρω, πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005»

ε) για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 του ν. 4412/2016.

B. 2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο.

B.3. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποίηση κατά ISO 9001 σε ισχύ εκδοθείσα από πιστοποιημένο κατά τη νομοθεσία φορέα.

B.4. Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο, προσκομίζει τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου). Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύστασή του, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

B.5. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους³ που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VIII του Προσαρτήματος Β του ν.4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

B.6. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

B.7. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό.⁴

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

³ Πρβλ άρθρο 83 ν. 4412/2016.

⁴ Πρβλ. άρθρο 78 παρ. 1/ 80 παρ. 1 ν. 4412/2016. Η ως άνω δέσμευση θα μπορούσε να προκύπτει από ιδιωτικό συμφωνητικό μεταξύ προσφέροντος και τρίτου, στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται, ή από οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο μέσο

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα Διακήρυξη καθώς και στα παραρτήματα αυτής.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές .

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5 στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.)*» .

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και τις διατάξεις της Υ.Α. 56902/215 “*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.)*» (ΦΕΚ Β 1924/02.06.2017) και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής του άρθρου 5 της ίδιας Υ.Α.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράφουν τα δικαιολογητικά του παρόντος με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η προσφορά συνοδεύεται με υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι, στη χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι, στη χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων.

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 9 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

2.4.2.3. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5 στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*» .

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και τις διατάξεις της Υ.Α. 56902/215 “*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*» (ΦΕΚ Β 1924/02.06.2017) και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής του άρθρου 5 της ίδιας Υ.Α.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράψουν τα δικαιολογητικά του παρόντος με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η προσφορά συνοδεύεται με υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι, στη χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι, στη χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων.

2.4.2.4. Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά συμπληρώνοντας τις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος. Στην συνέχεια το σύστημα παράγει τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία τα οποία υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται από τον προσφέροντα. *Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ηλεκτρονικού αρχείου pdf (το οποίο θα υπογραφεί ηλεκτρονικά) πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf*

2.4.2.5. Ο οικονομικός φορέας υποβάλλει τους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του συστήματος, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του οικονομικού φορέα στη διαδικασία υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείων τύπου .pdf και εφόσον έχουν συνταχθεί/παραχθεί από τον ίδιο, φέρουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών, χωρίς να απαιτείται θεώρηση γνησίου της υπογραφής.

Στις περιπτώσεις που με την αίτηση συμμετοχής ή την προσφορά υποβάλλονται ιδιωτικά έγγραφα, αυτά γίνονται αποδεκτά είτε κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ν. 4250/2014 (Α' 94) είτε και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία φέρει υπογραφή έως και δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών

Από το Σύστημα εκδίδεται ηλεκτρονική απόδειξη υποβολής προσφοράς, η οποία αποστέλλεται στον οικονομικό φορέα με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή των ως άνω στοιχείων και δικαιολογητικών προσκομίζονται υποχρεωτικά από τον οικονομικό φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε σφραγισμένο φάκελο, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή σύμφωνα με τον ν. 4250/2014. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά είναι ενδεικτικά η εγγυητική επιστολή συμμετοχής, τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία έχουν εκδοθεί από ιδιωτικούς φορείς και δεν φέρουν επικύρωση από δικηγόρο, καθώς και τα έγγραφα που φέρουν τη Σφραγίδα της Χάγης (Apostille). Δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή στοιχεία και δικαιολογητικά τα οποία φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, τα ΦΕΚ, τα τεχνικά φυλλάδια και όσα προβλέπεται από το ν. 4250/2014 ότι οι φορείς υποχρεούνται να αποδέχονται σε αντίγραφα των πρωτοτύπων.

Η ΕΥΑΘ ΑΕ μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά την διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν σε έντυπη μορφή και σε εύλογη προθεσμία όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν υποβάλει ηλεκτρονικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν:

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

2) Εγγύηση συμμετοχής, σύμφωνα με το άρθρο 302 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 της παρούσας διακήρυξης.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν την Υπεύθυνη Δήλωση για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

2.4.3.2 Στον φάκελο τεχνικής προσφοράς περιέχονται τα περιγραφόμενα στο Άρθρο 3ο των ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΡΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α)

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Οι προσφέροντες θα καταθέσουν οικονομική προσφορά που θα αφορά στο σύνολο της παροχής υπηρεσιών. Οι προσφέροντες θα καταγράψουν ολογράφως και αριθμητικώς την τελική οικονομική προσφορά τους, που θα αφορά στο σύνολο της προμήθειας (όλων όσων περιλαμβάνονται στην τεχνική τους προσφορά), μη συμπεριλαμβανομένου του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ). Οι προσφορές τους θα είναι σε ευρώ και θα φέρουν έως και δύο (2) δεκαδικά ψηφία. Σε περίπτωση που κάποια προσφορά φέρει περισσότερα των δύο (2) δεκαδικών ψηφίων, από το τρίτο και άνω θα διαγραφούν και δεν θα ληφθούν υπόψη. Σε περίπτωση που σε κάποια προσφορά υπάρχει απόκλιση μεταξύ της ολογράφως και αριθμητικώς καταγεγραμμένης τιμής, θα ληφθεί υπόψη η ολογράφως.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), για την προσκόμιση – τοποθέτηση – εγκατάσταση – θέση σε λειτουργία των υλικών, καθώς και την υλοποίηση των λοιπών συμβατικών υποχρεώσεων στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ) επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ευρώ ή που καθορίζεται σχέση ευρώ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 310 του Ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται από τον αναθέτοντα φορέα.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα 6 μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού. Ως ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού θεωρείται η ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 302 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Ο αναθέτωντας φορέας με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα

β) η οποία περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα, εφόσον αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την ΕΥΑΘ ΑΕ.

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές..

Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ της παρούσας (περ. γ της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

ζ) η οποία είναι υπό αίρεση,

η) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

θ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσης διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο του Αναθέτοντος Φορέα (Επιτροπή Διαγωνισμού), προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» την 31^η Ιουλίου 2019, ημέρα Τετάρτη και ώρα 9.00πμ.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει ο αναθέτων φορέας

Με την αποσφράγιση των ως άνω φακέλων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 3.1.2 της παρούσας, κάθε προσφέρων αποκτά πρόσβαση στις λοιπές προσφορές και τα υποβληθέντα δικαιολογητικά τους, με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλέσει τους οικονομικούς φορείς να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί, ή να διευκρινίσουν το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η αναθέτων φορέας προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Ειδικότερα :

α) το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτών σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη του οργάνου.

β) Στη συνέχεια το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο προβαίνει στην αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων. Η αξιολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και συντάσσεται πρακτικό για την απόρριψη όσων τεχνικών προσφορών δεν πληρούν τους όρους και τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών και την αποδοχή όσων τεχνικών προσφορών αντίστοιχα πληρούν τα ανωτέρω.

Για την αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών μπορεί να συντάσσεται ενιαίο πρακτικό, το οποίο κοινοποιείται από το ως άνω όργανο, μόνο στον αναθέτοντα φορέα, προκειμένου ο τελευταίος να ορίσει την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης του (υπο)φακέλου των οικονομικών προσφορών.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση οι φάκελοι των υποβληθεισών οικονομικών προσφορών όλων των διαγωνιζομένων.

δ) Το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τις τεχνικές προσφορές και τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη και σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις της παρούσας.

Σε περίπτωση απόλυτης ταύτισης περισσότερων οικονομικών προσφορών και εφόσον δεν συντρέχει περίπτωση ανάδειξης όλων ως αναδόχων, διενεργείται κλήρωση από την Επιτροπή Διαγωνισμού μετά την εκδίκαση τυχόν ενστάσεων και κατόπιν πρόσκλησης των επιχειρήσεων που υπέβαλαν τις ίδιες προσφορές με τρόπο που διασφαλίζει τη διαφάνεια της διαδικασίας.

Η Επιτροπή Διαγωνισμού ολοκληρώνει το πρακτικό της, το οποίο κοινοποιείται από το ως άνω όργανο, στον αναθέτοντα φορέα προς έγκριση.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, ο αναθέτων φορέας απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή μια απόφαση, με την οποία επικυρώνονται τα αποτελέσματα όλων των ανωτέρω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής», «Τεχνική Προσφορά» και «Οικονομική Προσφορά»), η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής στους προσφέροντες μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ.

Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου- Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση μέσω του συστήματος στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας, δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014 (Α' 74) όσων από τα δικαιολογητικά που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, πρέπει να κατατεθούν στο στάδιο αυτό ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

Τα εν λόγω δικαιολογητικά, υποβάλλονται από τον προσφέροντα («προσωρινό ανάδοχο»), ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, σε μορφή αρχείων pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση από

αυτόν εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Με την παραλαβή των ως άνω δικαιολογητικών, το σύστημα εκδίδει επιβεβαίωση της παραλαβής τους και αποστέλλει ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα σ' αυτόν στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση.

Αν μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση και κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι δεν έχουν προσκομισθεί ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν και ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει εντός της προθεσμίας των 10 ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδοποίησης σε αυτόν, αίτημα προς το αρμόδιο όργανο αξιολόγησης για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των δικαιολογητικών, ο Αναθέτων Φορέας παρατείνει την προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγηση των δικαιολογητικών από τις αρμόδιες αρχές.

Όσοι δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης είναι ψευδή ή ανακριβή, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύονται οι όροι και οι προϋποθέσεις συμμετοχής σύμφωνα με τα άρθρα 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) και 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσηκούσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης ότι πληροί, οι οποίες επήλθαν ή για τις οποίες έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της έγγραφης ειδοποίησης για την προσκόμιση των δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού την Επιτροπή του Διαγωνισμού και τη διαβίβαση του φακέλου στο αποφαινόμενο όργανο της

αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου ως εκπτώτου.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

Ο αναθέτων φορέας κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, σε κάθε προσφέροντα που έχει υποβάλει αποδεκτή προσφορά, σύμφωνα με το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος.

Η εν λόγω απόφαση αναφέρει την προθεσμία για την αναστολή της σύναψης της σύμβασης σύμφωνα με την επόμενη παράγραφο 3.4.

Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον συντρέξουν σωρευτικά τα κάτωθι:

α) άπρακτη πάροδος των προθεσμιών άσκησης των προβλεπόμενων στην παράγραφο 3.4. της παρούσας βοηθημάτων και μέσων στο στάδιο της προδικαστικής και δικαστικής προστασίας και από τις αποφάσεις αναστολών επί αυτών,

β κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον αυτός υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά της παραγράφου 2.2.9.2. και μόνον στην περίπτωση της άσκησης προδικαστικής προσφυγής και ενδίκων μέσων κατά της απόφασης κατακύρωσης, έπειτα από σχετική πρόσκληση .

Ο αναθέτων φορέας προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία που δε μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) ημέρες από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Το συμφωνητικό έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και η κατακύρωση, με την ίδια διαδικασία, γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει ή είχε υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη του αναθέτοντος φορέα κατά παράβαση της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της εσωτερικής νομοθεσίας, δικαιούται να ασκήσει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΙΠΠ κατά της σχετικής πράξης ή παράλειψης του αναθέτοντος φορέα, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του. Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης του αναθέτοντος φορέα η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

Η προδικαστική προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού, επιλέγοντας κατά περίπτωση την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» και επισυνάπτοντας το σχετικό έγγραφο σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF), το οποίο φέρει εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, (άρθρο 363 του ν. 4412/2016, άρθρο 19 παρ. 1.1 και άρθρο 7 της με αριθμ. 56902/215 Υ.Α.).

Το ύψος του παραβόλου ανέρχεται σε ποσοστό 0,50 τοις εκατό (0,50%) της προϋπολογισθείσας αξίας (χωρίς Φ.Π.Α.) και δεν μπορεί να είναι κατώτερο των εξακοσίων (600) ευρώ ούτε ανώτερο των δεκαπέντε χιλιάδων (15.000) ευρώ.

Το παράβολο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του ή σε περίπτωση που, πριν την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, η αναθέτων φορέας ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 364 του ν. 4412/2016. Κατά τα λοιπά, η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, εκτός αν ζητηθούν προσωρινά μέτρα προστασίας κατά το άρθρο 366 του ν.4412/2016.

Οι αναθέτοντες φορείς μέσω της λειτουργίας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ:

- κοινοποιούν την προσφυγή σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην περ. α του πρώτου εδαφίου της παρ.1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016.
- διαβιβάζουν στην Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ) τα προβλεπόμενα στην περ. β του πρώτου εδαφίου της παρ. 1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016.

Η ΑΕΠΠ αποφαινεται αιτιολογημένα επί της βασιμότητας των προβαλλόμενων πραγματικών και νομικών ισχυρισμών της προσφυγής και των ισχυρισμών του αναθέτοντος φορέα και, σε περίπτωση παρέμβασης, των ισχυρισμών του παρεμβαίνοντος και δέχεται (εν όλω ή εν μέρει) ή απορρίπτει την

προσφυγή με απόφασή της, η οποία εκδίδεται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την ημέρα εξέτασης της προσφυγής.

Οι χρήστες - οικονομικοί φορείς ενημερώνονται για την αποδοχή ή την απόρριψη της προσφυγής από την ΑΕΠΠ.

Η άσκηση της ως άνω προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 του ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων των αναθετουσών αρχών.

Η αίτηση αναστολής κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής. Για την άσκηση της αιτήσεως αναστολής κατατίθεται παράβολο, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Η άσκηση αίτησης αναστολής κωλύει τη σύναψη της σύμβασης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Ο αναθέτων φορέας ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει αιτιολογημένα τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 317 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού.

Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη του αρμόδιου οργάνου, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 302 παρ. 1 β) του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί της αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης καθώς και τα οριζόμενα στο άρθρο 302 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση του αναθέτοντα φορέα έναντι του αναδόχου,.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της (ή στην περίπτωση που τα υλικά/υπηρεσίες είναι διαιρετά και η παράδοση γίνεται τμηματικά αποδεσμεύεται τμηματικά, κατά το ποσό που αναλογεί στην αξία του μέρους του τμήματος των υλικών/υπηρεσιών που παραλήφθηκε οριστικά) μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.

Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα XIV του Προσαρτήματος Β του ν. 4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας.

Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3. Ο αναθέτων φορέας επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού απαιτεί ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 336 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 337 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Η αναθέτων φορέας μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

- α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης
- β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,
- γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Το συμβατικό τίμημα θα καταβάλλεται τμηματικά σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις μετά την τμηματική παραλαβή της υπηρεσίας για την κάθε κατηγορία της προσφοράς 1,2,3 του παραρτήματος Β. Ενώ για τις κατηγορίες 4.1,4.2,4.3,5 θα καταβάλλονται απολογιστικά σε μηνιαία βάση.

Για την πληρωμή του αναδόχου απαιτείται:

α) πρωτόκολλο παραλαβής (θα συνοδεύεται από την μηνιαία έκθεση εργασιών)

β) τιμολόγιο του αναδόχου

δ) φορολογική ενημερότητα

ε) ασφαλιστική ενημερότητα

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

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.1.2. Τον ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, την παροχή της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ειδικότερα:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016).

γ) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016⁵

⁵ Ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ιδιαίτερα την τήρηση του χρονοδιαγράμματος ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

5.2.2. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση του αναθέτοντα φορέα.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα.

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση του αναθέτοντα φορέα, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από τον αναθέτοντα φορέα το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 να υποβάλλει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον της ΕΥΑΘ ΑΕ, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης.

Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

Κατά τα λοιπά τυγχάνουν συμπληρωματικής εφαρμογής τα άρθρα 205 και 205Α του ν. 4412/2016, σύμφωνα με το άρθρο 334 του ίδιου νόμου.

5.4 Συμφωνία με τις διατάξεις του Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Ο ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφοριακό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του που αφορούν στην ζητούμενη υπηρεσία χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να καλύπτει το σύνολο των απαιτήσεων του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν προσωπικά δεδομένα ατόμων/πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. που έχει στην κατοχή του στο πλαίσιο υλοποίησης της εν λόγω σύμβασης. Να επιτρέπει στην ΕΥΑΘ Α.Ε. να διενεργεί, κατόπιν έγγραφης ή ηλεκτρονικής αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης της σύμβασης με βάση τα αναφερόμενα σε αυτή.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με τη λήψη της σύμβασης όλα τα αρχεία, έγγραφα κλπ που έχει στην κατοχή του που αφορούν την ΕΥΑΘ Α.Ε. και τους πελάτες αυτής.

Επίσης ο ανάδοχος οφείλει να τηρεί πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοί του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.

Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του αναδόχου στην μη τήρηση των υποχρεώσεων διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων η ΕΥΑΘ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημιάς.

5.5 Πνευματικά Δικαιώματα

Όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία ή αρχεία σχετικό με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες που προκύπτουν από την Σύμβαση, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της ΕΥΑΘ Α.Ε. και με την ολοκλήρωση της σύμβασης θα διατεθούν στο σύνολό τους στην ΕΥΑΘ Α.Ε. με την εξασφάλιση της δέσμευσης ότι ο ανάδοχος δεν διατηρεί το εν λόγω αρχείο. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση/διαχείρισή τους.

Με την οριστική παραλαβή του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας μεταβιβάζονται από τον Ανάδοχο αυτοδίκαια στην ΕΥΑΘ Α.Ε. η οποία θα είναι πλέον ο αποκλειστικός δικαιούχος και θα φέρει όλες τις εξουσίες που απορρέουν από αυτό, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για οριστική ή προσωρινή αναπαραγωγή λογισμικού με κάθε μέσο και μορφή, φόρτωση, εμφάνιση στην οθόνη, εκτέλεση μεταβίβασης, αντιγραφή, αποθήκευση, αλλά και τροποποίηση, χωρίς άδεια του αναδόχου, η οποία σε κάθε περίπτωση παρέχεται δια της υπογραφής της σύμβασης.

6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και ο έλεγχος της έντεχνης παροχής αυτών γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής της ΕΥΑΘ Α.Ε.. Η Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής συγκροτείται από στελέχη της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΔΕΚ) και συνεργάζεται άμεσα με αυτή. Ο διευθύνων μηχανικός του αναδόχου παρέχει στην Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής οποιαδήποτε πληροφορία του ζητηθεί σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης. Η άρνηση παροχής των πληροφοριών, η απόκρυψη στοιχείων ή η ψευδής παροχή πληροφοριών συνεπάγονται την απομάκρυνσή του κατόπιν έγγραφης εντολής της ΕΥΑΘ προς τον ανάδοχο.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής συντάσσει μηνιαίο πρωτόκολλο για την τμηματική παραλαβή των υπηρεσιών του αναδόχου, καθώς και πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής στο τέλος της σύμβασης. Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από το ΔΣ της ΕΥΑΘ με απόφαση η οποία κοινοποιείται στον ανάδοχο.

6.2 Υποχρεώσεις Αναδόχου

Για όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τις οργανωτικές μονάδες της ΔΕΚ καθώς και τις λοιπές Δ/νσεις της ΕΥΑΘ Α.Ε. που επιμελούνται θέματα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας. Υποχρεούται να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών κατόπιν σύμφωνης γνώμης της ΔΕΚ και της επιτροπής παρακολούθησης της σύμβασης η οποία και έχει την επικοινωνία με τον ΠΥ.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυάται για την διάθεση του αναφερομένου στην προσφορά του προσωπικού, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι το προσωπικό θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες οργανωτικές μονάδες και τα στελέχη της ΕΥΑΘ Α.Ε..

Σε αντίθετη περίπτωση η ΔΕΚ μετά από εισήγηση της Επιτροπής Παρακολούθησης, δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του αναδόχου οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση εντός πέντε (5) ημερών, με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους ομάδας έργου του αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, δύναται να γίνει μόνο μετά από έγκριση της Επιτροπής Παρακολούθησης και μόνο με άλλα πρόσωπα αντίστοιχων προσόντων ή εμπειρίας.

Σε κάθε περίπτωση καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας που τα μέλη της ομάδας έργου του αναδόχου λαμβάνουν τις νόμιμες άδειές τους ο ανάδοχος υποχρεούται να τα αντικαθιστά με άτομα αναλόγων προσόντων και εμπειρίας.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τις τυχόν απαιτούμενες αδειοδοτήσεις στο πλαίσιο υλοποίησης της σύμβασης.

6.3 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια των παρεχόμενων υπηρεσιών ορίζεται σε ένα (1) έτος από την υπογραφή της σύμβασης.

6.2.2. Στοιχεία προαιρέσεων

A. Χρονική επέκταση της σύμβασης

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης για μέχρι και ένα (1) επιπλέον έτος με ανάλογη τροποποίηση του τιμήματος.

B. Αύξηση των μελών της ομάδας έργου

Επιπλέον των 9 ατόμων που θα πρέπει να διαθέτει ο ανάδοχος σύμφωνα με τα παραπάνω η ΕΥΑΘ δύναται να ζητήσει και την συνολική αύξηση του προσωπικού μέχρι και 6 επιπλέον άτομα με ανάλογη τροποποίηση του τιμήματος.

Γ.1.Υπέρβαση του συνολικού αριθμού εξερχόμενων κλήσεων, οι οποίες πραγματοποιούνται με κόστος του αναδόχου και οι οποίες έχουν απαντηθεί.

Γ.2. Υπέρβαση του συνολικού αριθμού γραπτών παραληφθέντων μηνυμάτων μέσω κινητής τηλεφωνίας (SMS).

Για την εκτίμηση του προϋπολογισμού και την υποβολή της προσφοράς προσδιορίστηκε ο εκτιμώμενος συνολικός αριθμός εξερχόμενων κλήσεων, οι οποίες πραγματοποιούνται με κόστος του αναδόχου και οι οποίες έχουν απαντηθεί καθώς και ο αριθμός παραληφθέντων μηνυμάτων SMS. Σε περίπτωση υπέρβασης των σχετικών ορίων θα υπάρχει ενεργοποίηση του δικαιώματος της προαίρεσης για την συμβατική κάλυψη της εν λόγω υπέρβασης.

Για το σύνολο των παραπάνω προαιρέσεων το συνολικό ποσό δεν δύναται να ξεπεράσει το 180% της αρχικής σύμβασης.

6.2.3. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση του αναθέτοντα φορέα μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης, παράδοση παρεχόμενων υπηρεσιών – τόπος και χρόνος υλοποίησης

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών γίνεται από την επιτροπή παρακολούθησης – παραλαβής. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται έλεγχος μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος.

Αν η επιτροπή παρακολούθησης - παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παρακολούθησης - παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο με απόφασή του, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψή του, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 218 του ν. 4412/2016. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει το Έργο «Παροχή Υπηρεσιών Τηλεφωνικής-Ηλεκτρονικής υποστήριξης της επιχειρησιακής λειτουργίας εξυπηρέτησης πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.» και θα παραδίδει το συμβατικό αντικείμενο στο χώρο του, ή στην έδρα της ΕΥΑΘ Α.Ε. ή όπου αλλού ορίσει εκείνη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της.

Τα μέλη των ομάδων έργου του Αναδόχου θα πρέπει υποχρεωτικά να παρέχουν τις προβλεπόμενες υπηρεσίες στις οργανωτικές μονάδες (τμήματα) της Διεύθυνσης Καταναλωτών της ΕΥΑΘ Α.Ε. με επιτόπια παρουσία στο χώρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. ή στο χώρο του αναδόχου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας.

Ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης χρονικό διάστημα στο οποίο θα λάβει χώρα η ενημέρωση – εκπαίδευση των μελών της ομάδας έργου του ΠΥ από την ΕΥΑΘ.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αναθέτοντα φορέα μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

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 966967, -968, -969, -972, -928, φαξ: 2310 969430.

Θεσσαλονίκη 24/5/2019

Για τους Γενικούς Όρους

Ο Διευθυντής Οικονομικών

Δημήτρης Αλεξανδρής

Για τους Ειδικούς Όρους

ΕΜΑΠΣΥ

Γεώργιος Αγγέλου

Η Διευθύντρια Εξυπηρέτησης
Καταναλωτών

Μαρία Σαμαρά

Ο Νομικός Σύμβουλος

Θεωρήθηκε
Ο Γενικός Διευθυντής
της ΕΥΑΘ ΑΕ

Πέτρος Νάστος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 1: Αντικείμενο διαγωνισμού

Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ (ΕΥΑΘ Α.Ε.) επιθυμεί την εξασφάλιση των κάτωθι υπηρεσιών υποστήριξης των επιχειρησιακών λειτουργιών της:

- τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών,
- ενημέρωσης-επικαιροποίησης στοιχείων πελατών μέσω τηλεφωνικής, ηλεκτρονικής ή άλλης επικοινωνίας και λοιπών ενημερώσεων πελατών,
- ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών.

Το σύνολο των ανωτέρω παρεχόμενων υπηρεσιών θα καταγράφεται σε σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης των σχετικών εργασιών υποστήριξης που θα διαθέτει ο πάροχος υπηρεσιών (ΠΥ) παρέχοντας διαδικτυακή πρόσβαση στους χρήστες της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. αντί της υιοθέτησης του εν λόγω συστήματος η ολική ή μερική του αντικατάσταση με δικό της ανάλογο σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης.

Μέρος Α: Αντικείμενο υπηρεσιών

A.1 Αντικείμενο Υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί η υποστήριξη της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΔΕΚ) στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας. Οι υπηρεσίες υποστήριξης τις οποίες καλείται να παράσχει ουποψήφιος Ανάδοχος αφορούν κατ' ελάχιστο στα ακόλουθα:

Υποστήριξη της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για οτιδήποτε σχετικό με:

- Παραλαβή τηλεφωνικών κλήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της ΕΥΑΘ Α.Ε. , με καταγραφή αιτημάτων, ερωτημάτων πελατών σε διαδικτυακή πλατφόρμα και ταυτόχρονη πρόσβαση στο κεντρικό πληροφοριακό σύστημα (ERP).
- Θέματα λογαριασμών (τιμολόγια, αλλαγές στοιχείων, καταμετρήσεις ενδείξεων, οφειλές, τρόποι εξόφλησης, διακανονισμοί, ρυθμίσεις, μεγάλες καταναλώσεις κλπ).
- Λοιπά θέματα-αιτήματα πελατών που υποβάλλονται μέσω της τηλεφωνικής επικοινωνίας.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ταυτοποιημένων πελατών (καταχώρηση αιτημάτων διακανονισμού, αιτήματα διακοπής υδροληψίας με εντολή πελάτη, ενημέρωση υπολοίπου, καταχώρηση ένδειξης κλπ σύμφωνα με οδηγίες της ΔΕΚ) με δυνατότητα χρήσης του ERP και σύμφωνα με τις οδηγίες της ΔΕΚ.

- Ηλεκτρονική ή/και τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες της εταιρείας.
- Υποστήριξη στην αξιολόγηση και δρομολόγηση, για τις κατά περίπτωση απαιτούμενες ενέργειες στις αρμόδιες Διευθύνσεις, της πληροφορίας που συλλέγεται από το κοινό (μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας) με τη χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης που θα διαθέσει ο ΠΥ ή και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- Υποστήριξη στη διαχείριση των παραπόνων/ αιτημάτων πελατών που υποβάλλονται τηλεφωνικά καθώς και στις ενέργειες αντιμετώπισής τους.
- Ενημέρωση πελατών για θέματα οφειλών .
- Τηλεφωνική υποστήριξη για ενημέρωση πελατών για ληξιπρόθεσμα υπόλοιπα και προειδοποίηση διακοπής υδροληψίας.
- Ενημέρωση πελατών για ειδικά θέματα που η εταιρεία επιθυμεί να αναδείξει.
- Υποστήριξη της υπηρεσίας “clicktocall” μέσω της οποίας καλούνται οι πελάτες μετά από δικό τους αίτημα για μη επείγοντα ζητήματα (εντός οριζόμενων χρόνων απόκρισης ανάλογα με την κρισιμότητα του θέματος).
- Υποστήριξη στην κάλυψη της υπηρεσίας ενημέρωση-επικαιροποίησης στοιχείων πελατών σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΔΕΚ
- Θέματα ποιότητας νερού.
- Σύνταξη στατιστικών αναφορών.

Το σύνολο των εργασιών τηλεφωνικής υποστήριξης θα καταγράφεται σε διαδικτυακή πλατφόρμα που θα διατεθεί από τον ανάδοχο. Η καταγραφή θα δύναται να γίνει εκτός ERP (χρησιμοποιώντας την παραπάνω πλατφόρμα) ή/και εντός ERP (και αφορά κατ’ ελάχιστον σε στοιχεία: όνομα, στοιχεία επικοινωνίας, γεωγραφικά στοιχεία, και λοιπά που θα οριστούν, και σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να ζητείτε ένα μονοσήμαντο στοιχείο όπως ο Αριθμός Καταναλωτή, ΑΦΜ, ΑΔΤ).

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

Το σύνολο των υπηρεσιών υποστήριξης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα παρέχεται από τον χώρο του αναδόχου, ο οποίος θα διατηρεί τηλεφωνικό κέντρο που θα παραλαμβάνει τις σχετικές κλήσεις των πελατών.

Σε περίπτωση που απαιτείται η επιστροφή μιας κλήσης (σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε.) από το τηλεφωνικό κέντρο του ΠΥ, στο τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. (και ειδικότερα σε κατάλληλο τηλεφωνικό αριθμό/αριθμούς που θα οριστούν) από όπου και προήλθε, θα γίνει με ευθύνη του ΠΥ.

Υποχρεώσεις ΠΥ τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών

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

- Υποστήριξη στην Υπηρεσία clicktocall τις ώρες 09:00-21:00, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή).
- Υπηρεσίες 16 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή) από τις 07:00 – 23:00.
- Θα διαθέσει κατ' ελάχιστον 3 άτομα σε συνεχή και μόνιμη βάση κατά το διάστημα 07:00-15:00 και 2 άτομα κατά το διάστημα 15:00 – 23:00.
- Το τηλεφωνικό κόστος των εξερχόμενων κλήσεων ή μηνυμάτων θα βαρύνει τον ΠΥ.
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων.
- Πλήρης καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων.
- Δυνατότητα απρόσκοπτης λειτουργίας σε διακοπή ρεύματος με αυτοματοποιημένο σύστημα που δίνει εντολή σε γεννήτρια.
- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό (webbased) με στόχο την διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα διατίθεται από τον ανάδοχο, ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘΑ.Ε.να ζητήσει την υιοθέτηση πληροφοριακής πλατφόρμας “ticketing” που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για την διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης.
- Ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων στο τηλεφωνικό του κέντρο.

A.2 Αντικείμενο Υπηρεσιών ενημέρωση-επικαιροποίησης στοιχείων πελατών και λοιπών ενημερώσεων πελατών

Οι υπηρεσίες υποστήριξης στην συγκεκριμένη κατηγορία, τις οποίες καλείται να παράσχει ο υποψήφιος Ανάδοχος, αφορούν κατ' ελάχιστον στα ακόλουθα:

- Υποστήριξη στην ενημέρωση, επικαιροποίηση αρχείου πελατών μέσω τηλεφωνικής ή άλλης επικοινωνίας με τους πελάτες της εταιρείας.
- Ενημέρωση πελατών για θέματα οφειλών .
- Τηλεφωνική υποστήριξη για ενημέρωση πελατών για ληξιπρόθεσμα υπόλοιπα και προειδοποίηση διακοπής υδροληψίας.
- Ενημέρωση πελατών για ειδικά θέματα που η εταιρεία επιθυμεί να αναδείξει.
- Υποστήριξη στην κάλυψη της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΔΕΚ.

- Υποστήριξη της υπηρεσίας “clicktocal” μέσω της οποίας καλούνται οι πελάτες μετά από δικό τους αίτημα για μη επείγοντα ζητήματα (εντός οριζόμενων χρόνων απόκρισης ανάλογα με την κρισιμότητα του θέματος).

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

Το σύνολο των υπηρεσιών υποστήριξης της συγκεκριμένης κατηγορίας εξυπηρέτησης δύναται να παρέχεται είτε από τον χώρο του αναδόχου είτε από τον χώρο της ΕΥΑΘΑ.Ε. και θα καθορίζεται κάθε φορά με απόφαση της ΔΕΚ και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Επίβλεψης της Σύμβασης.

Υποχρεώσεις ΠΥ ενημέρωσης-επικαιροποίησης στοιχείων πελατών και λοιπών ενημερώσεων πελατών

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

- Υποστήριξη στην Υπηρεσία clicktocal τις ώρες 09:00-21:00, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή).
- Θα διαθέσει κατ’ ελάχιστον 1 άτομο σε συνεχή και μόνιμη βάση (5 ημέρες της εβδομάδα Δευτέρα – Παρασκευή κατά το διάστημα 07:00-15:00 και 1 άτομο σε μόνιμη βάση κατά το διάστημα 15:00-23:00.
- Το τηλεφωνικό κόστος των εξερχόμενων κλήσεων ή μηνυμάτων θα βαρύνει τον ΠΥ εφόσον αυτές γίνονται από το χώρο του.
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων εφόσον αυτές γίνονται από τον χώρο του αναδόχου.
- Πλήρης καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων.
- Δυνατότητα απρόσκοπτης λειτουργίας σε διακοπή ρεύματος με αυτοματοποιημένο σύστημα που δίνει εντολή σε γεννήτρια.
- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό (webbased) με στόχο τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα πρέπει να διατίθεται από τον ανάδοχο ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση πληροφορικής πλατφόρμας “ticketing” που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για την διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης.
- Ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων.

Τονίζεται ότι για την κάλυψη της απαίτησης υποστήριξης των παραπάνω υπηρεσιών (παρ. Α.1 και Α.2) η ΕΥΑΘΑ.Ε. μετά από αίτημα της ΔΕΚ και με σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Παρακολούθησης της σύμβασης δύναται να ζητήσει την αλλαγή στην κατανομή του προσωπικού του αναδόχου, κατά

τα παραπάνω χρονικά διαστήματα, για την εξασφάλιση της βέλτιστης υποστήριξης χωρίς να προκύπτει επιπλέον απαίτηση για τον ανάδοχο.

Επιπρόσθετα, οι παραπάνω υπηρεσίες(τηλεφωνικής υποστήριξη και επικαιροποίησης στοιχείων-λοιπών ενημερώσεων) υποστήριξης δύναται να συμπεριλάβουν μετά από αίτημα της ΔΕΚ και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Παρακολούθησης της Σύμβασης, και τις διαδικασίες backoffice διαχείρισης αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. είτε υποβάλλονται τηλεφωνικά είτε διαδικτυακά και σύμφωνα με τις υποδείξεις, οδηγίες της ΔΕΚ.

A.3 Αντικείμενο Υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης

Παράλληλα με την υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ο ΠΥ θα υποστηρίζει την ΕΥΑΘ Α.Ε. και ειδικότερα την αρμόδια ΔΕΚ στην διαχείριση των αιτημάτων, ερωτημάτων πελατών που θα υποβάλλονται διαδικτυακά στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

Ειδικότερα οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστήριξης θα είναι κατ' ελάχιστον οι κάτωθι:

- Υποστήριξη στην παροχή διαδικτυακής εξυπηρέτησης κοινού.
- Καταγραφή και διεκπεραίωση αιτημάτων μεταβολής στοιχείων ιδιοκτήτη-ενοίκου.
- Καταγραφή και διεκπεραίωση αιτημάτων πελατών.
- Υποστήριξη στη διαχείριση των παραπόνων πελατών.
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- Επεξεργασία ηλεκτρονικών αρχείων, ανάλυση και παρουσίαση δεδομένων, δημιουργία και επεξεργασία αναφορών.
- Σύνταξη στατιστικών αναφορών.
- Υποστήριξη της ΔΕΚ στις διαδικασίες backoffice διαχείρισης των αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων της ΕΥΑΘ Α.Ε. είτε αυτά υποβάλλονται με φυσική παρουσία πελάτη, τηλεφωνικά ή διαδικτυακά και σύμφωνα με τις οδηγίες της.
- Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία στα πλαίσια συντονισμού των υπηρεσιών της ΕΥΑΘ Α.Ε. που εμπλέκονται με την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας.
- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό (webbased) με στόχο τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα πρέπει να διατίθεται από τον ανάδοχο ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση άλλης πληροφορικής πλατφόρμας "ticketing" που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για τη διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης. Επίσης με ευθύνη του αναδόχου θα εξασφαλιστεί η διασύνδεση του εν λόγω συστήματος με βάση δεδομένων της

ΕΥΑΘ Α.Ε. στην οποία θα αποθηκεύονται τα ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών δια μέσου της ιστοσελίδας της.

Το σύνολο των εργασιών υποστήριξης θα πρέπει να καταγράφεται σε περιβάλλον διαχείρισης των αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών που υποβάλλονται διαδικτυακά με ευθύνη του ΠΥ.

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

Το σύνολο ή μέρος των υπηρεσιών της συγκεκριμένης κατηγορίας εξυπηρέτησης δύναται να παρέχεται είτε από τον χώρο του αναδόχου είτε από τον χώρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. και θα καθορίζεται κάθε φορά με απόφαση της ΔΕΚ και τη σύμφωνη γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης.

Υποχρεώσεις ΠΥ ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών

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

- Υπηρεσίες υποστήριξης κατά το διάστημα 07:00-15:00 μμ ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή).
- Θα διαθέσει κατ' ελάχιστον 2 άτομα σε συνεχή και μόνιμη βάση κατά το παραπάνω διάστημα.
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε αιτήματος σε βάση δεδομένων.
- Υποστήριξη της ΔΕΚ στις διαδικασίες backoffice διαχείρισης αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. είτε υποβάλλονται με φυσική παρουσία πελάτη είτε τηλεφωνικά είτε διαδικτυακά και σύμφωνα με τις υποδείξεις, οδηγίες της ΔΕΚ.
- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό (webbased) με στόχο τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα πρέπει να διατίθεται από τον ανάδοχο ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση άλλης πληροφορικής πλατφόρμας "ticketing" που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για την διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης.

Τονίζεται ότι, η παραπάνω κατανομή των ατόμων που θα διατεθεί από τον ανάδοχο, ανά κατηγορία υπηρεσίας εξυπηρέτησης (παρ. Α.1, Α.2, Α.3) είναι ενδεικτική και δύναται να αλλάζει ανάλογα με τις ανάγκες, μετά από αίτημα της ΔΕΚ και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Επίβλεψης.

Α.4 Σύστημα καταγραφής ερωτημάτων/αιτημάτων και διαχείρισης ενεργειών αντιμετώπισής τους

Για την διαχείριση, παρακολούθηση των εργασιών, ενεργειών υποστήριξης στα παραπάνω πεδία ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σχετικό σύστημα (webbased) καταγραφής και διαχείρισης των σχετικών εργασιών υποστήριξης σύμφωνα με την προδιαγραφή του Παραρτήματος. Σκοπός του συστήματος είναι η παρακολούθηση, διαχείριση των τηλεφωνικών, ηλεκτρονικών αιτημάτων/ερωτημάτων πελατών καθώς και των λοιπών ενεργειών υποστήριξης. Το εν λόγω περιβάλλον θα οριστικοποιηθεί μετά από σύμφωνη γνώμη της ΕΥΑΘ Α.Ε. και θα βασίζεται στις απαιτήσεις που αναφέρονται στο Μέρος Γ, του άρθρου 2.

Ειδικότερα, κάθε αίτημα του εκάστοτε τηλεφωνήματος/ηλεκτρονικού αιτήματος θα εμφανίζεται σε κατάλληλη φόρμα διεπαφής ιστοσελίδας.

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. θα έχει πρόσβαση σε on line παρακολούθηση των τηλεφωνικών αιτημάτων/ερωτημάτων και την εξέλιξή τους μέσω Διαδικτύου όπως αυτή διαμορφώνεται στη παραπάνω ιστοσελίδα. 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.

Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας των αιτημάτων για εξαγωγή στατιστικών ανά κατηγορία ερωτήματος, αιτήματος.

A.5 Επιπρόσθετες απαιτήσεις:

Για όλες τις κλήσεις/αιτήματα θα παρέχονται στατιστικά στοιχεία ανά κλήση/αίτημα, ανά ημέρα, ανά μήνα συνοπτικά και αναλυτικά στοιχεία σε ημερήσια βάση. Τα εν λόγω στοιχεία θα δύναται να εξαχθούν σε excel.

Κατ' ελάχιστον τα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται για τις κλήσεις είναι: συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων στα κέντρα του παρόχου, συνολικός αριθμός απαντημένων κλήσεων, συνολικές κλήσεις ανά κατηγορία αιτήματος, μέγιστος χρόνος αναμονής, ελάχιστος χρόνος αναμονής, μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρετούμενων – μη εξυπηρετούμενων, μέσος χρόνος αναμονής εισερχομένων, διάρκεια κλήσης, λίστα εξερχόμενων κλήσεων - απαντημένων, λίστες απεσταλμένων και παραληφθέντων μηνυμάτων(SMS), όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, λοιπά στοιχεία επικοινωνίας, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή (θα ζητείται), αύξων αριθμός καταχώρησης, στοιχεία ταυτοποίησης κλπ. Τα παραπάνω αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών A.1-A2.

Για τα ηλεκτρονικά αιτήματα, κατ' ελάχιστον θα πρέπει να παρέχονται: συνολικός αριθμός ηλεκτρονικών αιτημάτων, συνολικός αριθμός διευθετημένων/απαντημένων ηλεκτρονικών αιτημάτων, συνολικά ηλεκτρονικά αιτήματα ανά κατηγορία θέματος, μέσος χρόνος εξυπηρέτησης/διεκπεραίωσης ηλεκτρονικού αιτήματος, λίστα εξερχόμενων κλήσεων και λίστες απεσταλμένων και παραληφθέντων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emails) στα πλαίσια της διεκπεραίωσης των ηλεκτρονικών αιτημάτων, όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, λοιπά στοιχεία επικοινωνίας, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή (θα ζητείται), στοιχεία ταυτοποίησης, αύξων αριθμός καταχώρησης κλπ.

Το σύνολο των παραπάνω στοιχείων θα καταγράφονται και σε online εφαρμογή που θα διατεθεί από τον πάροχο, με δική του ευθύνη, ο οποίος και θα δώσει κωδικούς πρόσβασης στην ΕΥΑΘ Α.Ε.

Ειδικότερα για την υπηρεσία αποστολής γραπτών μηνυμάτων μέσω κινητής τηλεφωνίας θα διατεθούν από τον πάροχο κωδικοί πρόσβασης στην εν λόγω πλατφόρμα του στην ΕΥΑΘ Α.Ε.

Άρθρο 2: Τεχνικές προδιαγραφές

Μέρος Β: Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής (Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής)

Β.1 Κριτήρια Τεχνικής Ικανότητας

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα απαιτούνται τα κάτωθι:

Β.1.1 Να έχουν εκτελέσει, κατά την διάρκεια των τελευταίων πέντε (5) ετών, τουλάχιστον μία (1) σύμβαση παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες) οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό, η ορθή και πλήρη υλοποίηση της οποίας θα επιβεβαιώνεται από ανάλογα έγγραφα στοιχεία τεκμηρίωσης όπως ενδεικτικά αναφέρονται: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών για δημόσιους οργανισμούς, έγγραφες δηλώσεις πελατών για ιδιωτικούς οργανισμούς, ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης.

Β.1.2. Να διαθέτουν κατά το στάδιο υπογραφής της σύμβασης κατ' ελάχιστον :

Για την υπηρεσία Α.1: Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών

Η Ομάδα Έργου να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον:

Πέντε (5) Αποφοίτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εμπειρία 12 μηνών στο πεδίο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό.

Για την υπηρεσία Α.2 : Επικαιροποίηση στοιχείων – Ενημέρωση Πελατών

Η Ομάδα Έργου να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον:

Δύο (2) Αποφοίτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εμπειρία 12 μηνών στο πεδίο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό.

Για την υπηρεσία Α.3 : Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση Πελατών

Η Ομάδα Έργου να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον:

Δύο (2) Αποφοίτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εμπειρία 12 μηνών στο πεδίο της τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής ή φυσικής εξυπηρέτησης πελατών οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό.

Επιπρόσθετα ο ανάδοχος υποχρεούται πέραν των ανωτέρω να ορίσει υπεύθυνο της συνολικής υπηρεσίας υποστήριξης για τον συντονισμό του συνόλου των ενεργειών υποστήριξης από πλευράς του. Ο υπεύθυνος θα είναι πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής κατεύθυνσης με ζετή εμπειρία στον πεδίο της τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών.

Η σχετική εμπειρία για τα τους παραπάνω αρχικά δηλώνεται από την υποψήφιο ανάδοχο με σχετικής υπεύθυνη δήλωση και κατά τη φάση κατακύρωσης θα αποδεικνύεται από σχετικές κατάλληλες βεβαιώσεις (σχετικές συμβάσεις ή βεβαιώσεις ασφαλιστικών φορέων για το κάθε μέλος της ομάδας έργου).

Τονίζεται ότι ανάλογα με τις ανάγκες, η παραπάνω κατανομή του προσωπικού που είναι ενδεικτική, δύναται να αλλάζει για την κάλυψη των αναγκών μετά από απαίτηση της ΕΥΑΘ Α.Ε. Σε κάθε περίπτωση τα παραπάνω άτομα θα είναι αποκλειστικά διαθέσιμα για την παροχή της υπηρεσίας είτε στο χώρο της ΕΥΑΘ είτε στο χώρο του αναδόχου σύμφωνα με τα παραπάνω.

B.1.3. Επιπρόσθετες απαιτήσεις:

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

ΟΠΥ 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 στην Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Επιπρόσθετα, 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.

Ο Π.Υ. θα πρέπει να διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή (στο τηλεφωνικό του κέντρο) 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 callcenter θα γίνεται μέσω του VPN.

Ο Π.Υ. απαιτείται, για να εξυπηρετήσει τις τηλεφωνικές κλήσεις των πελατών της ΕΥΑΘ, 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 TDMPPrimary. Ο τρόπος υποδοχής των κλήσεων θα βρίσκεται στην ευχέρεια της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε..

Τονίζεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. είναι ALCATEL OMNIPCX ENTERPRISE έκδοση 12 (πρωτόκολλο επικοινωνίας SIP με codecG729 ή εναλλακτικά G711).

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει 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 να μην είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001:2013.

Μέρος Γ: Τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις λογισμικού καταγραφής και παρακολούθησης των ζητούμενων υπηρεσιών υποστήριξης

Λειτουργικότητα του συστήματος καταγραφής, χρέωσης, διαχείρισης και παρακολούθησης ενεργειών τηλεφωνικής, ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και επικαιροποίησης στοιχείων πελατών

- Τα αιτήματα θα κωδικοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ ενώ θα υπάρχει και σύντομη περιγραφή του κάθε αιτήματος/ερωτήματος/παραπόνου.
- Το κάθε αίτημα θα πρέπει να χρεώνεται σε κατάλληλη οργανωτική μονάδα της ΕΥΑΘ ενώ θα υπάρχει δυνατότητα επαναχρέωσης σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ. Οι ενέργειες χρέωσης/επαναχρέωσης θα είναι επιθεωρήσιμες και θα γίνονται από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Οι ενέργειες χειρισμού των αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων/επικαιροποίησης στοιχείων θα καταγράφονται με χρονική αλληλουχία συνοπτικά σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ ενώ θα υπάρχει και δυνατότητα σχετικής κωδικοποίησης.

- Τα αιτήματα θα βρίσκονται τουλάχιστον στις εξής καταστάσεις (ανοιχτά, ανοιχτά, σε εκκρεμότητα/) καθώς και σε όποια επιπλέον κατάσταση ορίσει η ΕΥΑΘ, δηλαδή να είναι παραμετροποιήσιμα.
- Οι ενέργειες αντιμετώπισης των αιτημάτων θα περιλαμβάνουν και την δυνατότητα σταδιακής προώθησης/χρέωσης ενός αιτήματος σε περισσότερους από ένα υπόχρεους αντιμετώπισης.
- Ο χαρακτηρισμός κατάστασης του κάθε αιτήματος (ανοιχτό, κλειστό, κλπ) θα γίνεται από εξουσιοδοτημένους χρήστες είτε του ΠΥ είτε της ΕΥΑΘ.
- Θα υπάρχει δυνατότητα εξαγωγής σχετικών αναφορών για το σύνολο των αιτημάτων η εξαγωγή των οποίων θα γίνεται από τον ΠΥ σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ.
- Το σύνολο των απαιτήσεων αφορά και στις τρεις υπηρεσίες στα αιτήματα/παράπονα πελατών που υποβάλλονται τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά καθώς και των σχετικών ενημερώσεων/ενεργειών επικαιροποιήσεων.
- Το εν λόγω σύστημα θα έχει την δυνατότητα αποστολής αυτοματοποιημένων σύντομων μηνυμάτων (SMS) ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) εντός ή εκτός ΕΥΑΘ καθώς και σε πελάτες της ΕΥΑΘ.
- 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).
- Το εν λόγω σύστημα 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.

Λοιπές απαιτήσεις

- Στις ενέργειες που θα μπορεί να κάνει ο χρήστης, είναι απαραίτητο να περιλαμβάνεται η δυνατότητα προσθήκης χρονικού πλαισίου, σε περίπτωση που επανέλθει για το ίδιο θέμα, πεδίο σχετικό με το κλείσιμο θέματος, η μετάθεση θέματος, καθώς και η επιστροφή του σε αρχικό μενού.
- Θα υπάρχει η δυνατότητα ομαδοποίησης καταγεγραμμένων αιτημάτων και διαχείρισής τους ανά πελάτη και ανά θέμα για το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας (τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά).
- Επίσης, θα πρέπει να είναι εμφανή σε αντίστοιχα πεδία τα παρακάτω:
- Η κατάσταση του δηλωθέντος αιτήματος, αν είναι ανοιχτή, δηλαδή σε εκκρεμότητα, ή έχει αποκατασταθεί, η ημερομηνία και η ώρα δήλωσης του αιτήματος, ο αριθμός εισερχόμενης κλήσης, ο αύξων αριθμός του αιτήματος καθώς και πλήρη προσωπικά στοιχεία πελάτη όπως κατ'ελάχιστον (όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή, κωδικός πελάτη) και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας και το τι είδους πληροφόρηση ζήτησε (προσωποποιημένη ή μη).

- Ακόμη, θα πρέπει να υπάρχει σχετικό πεδίο όπου και θα φαίνεται το τμήμα στο οποίο έγινε η ανάθεση του αιτήματος, καθώς και το όνομα του μέλους της ομάδας εξυπηρέτησης, αλλά και εάν ο πελάτης είναι υπόχρεος και ηχογραφήθηκε η κλήση του.
- Θα πρέπει επίσης να φαίνεται ποιο τμήμα αφορά το αίτημα καθώς και να είναι κατά το δυνατόν ομαδοποιημένη η ερώτηση-αίτημα του πελάτη. Ακόμη θα πρέπει να υπάρχει πεδίο, όπου θα αναγράφεται με λεπτομέρεια και επακριβώς η ερώτηση του καταναλωτή, καθώς και εάν έχει γίνει ταυτοποίηση με το ERP της εταιρείας, και σε περίπτωση που έγινε, με ποια στοιχεία έγινε αυτή.
- Επίσης, σε περίπτωση επικαιροποίησης των στοιχείων, ποια ήταν τα στοιχεία που επικαιροποιήθηκαν.
- Θα πρέπει να φαίνεται σε αντίστοιχα πεδία τι απάντηση δόθηκε εκ μέρους του call center στο αίτημα του καταναλωτή, το σύνολο αντιμετώπισης του αιτήματος από όλους τους εμπλεκόμενους με χρονική αλληλουχία. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει πεδίο για κάθε είδους τυχόν σημειώσεις.

Άρθρο 3: Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς

α) Έγγραφα που να τεκμηριώνουν την ορθή και πλήρη υλοποίηση από τον υποψήφιο ανάδοχο κατά των τελευταίων πέντε (5) ετών, τουλάχιστον μίας (1) σύμβασης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες) οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό, Τα έγγραφα αυτά ενδεικτικά μπορούν να είναι: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών για δημόσιους οργανισμούς, έγγραφες δηλώσεις πελατών για ιδιωτικούς οργανισμούς, ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης.

β) Βιογραφικά του υπεύθυνου υπηρεσίας υποστήριξης και των μελών της ομάδας έργου, που θα διατεθεί, όπου να φαίνεται η ζητούμενη εκπαίδευση και εμπειρία τους καθώς και ο ρόλος που θα αναλάβουν στο έργο, και Υπεύθυνη Δήλωση από τον Ανάδοχο για την ορθότητα των βιογραφικών.

γ) Υπεύθυνη Δήλωση του Υποψήφιου Ανάδοχου ότι διαθέτει σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, 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.

δ) Τεχνική Έκθεση και σχετικά έγγραφα και στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου εντός Θεσσαλονίκης, ή σε διαφορετική περίπτωση Υπεύθυνες Δηλώσεις όπου να εγγυώνται ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της να μην είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

ε) Σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

στ) Σε ισχύ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013.

ζ) Υπεύθυνη Δήλωση ότι καλύπτεται το σύνολο των τεχνικών απαιτήσεων όπως προδιαγράφονται στο παραπάνω άρθρο 2.

Άρθρο 4: Σχήμα Διοίκησης και υλοποίησης των παρεχόμενων Υπηρεσιών

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει το προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης των Παρεχόμενων Υπηρεσιών, την ομάδα έργου που θα διαθέσει για την διοίκηση και την υλοποίησή τους. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Επιτροπής Παρακολούθησης-Παραλαβής, μετά από σχετικό τεκμηριωμένο αίτημα του Αναδόχου.

Άρθρο 5: Διοίκηση και διασφάλιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών

Στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασης, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να συνεργαστεί με τα κατά περίπτωση αρμόδια όργανα και στελέχη της ΕΥΑΘ Α.Ε. και ειδικότερα με την Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της εταιρείας καθώς και την Επιτροπή Παρακολούθησης-Παραλαβής της σύμβασης.

Άρθρο 6: Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς

Ο αρχικός προϋπολογισμός της ζητούμενης υπηρεσίας όπως περιγράφεται στην παρούσα και για το διάστημα των 12 μηνών ανέρχεται σε 155.000 € χωρίς ΦΠΑ ενώ με το συνολικό δικαίωμα προαίρεσης ο συνολικός προϋπολογισμός ανέρχεται στις 434.000 € χωρίς ΦΠΑ.

Η οικονομική προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος Β.

Η τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών δίνεται σε ευρώ ανά κατηγορία υπηρεσίας. Στο εν λόγω κόστος περιλαμβάνεται και το κόστος της συνολικής υπηρεσίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη της διάρκειας της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

α/α	Παρεχόμενη Υπηρεσία Υποστήριξης	Μονάδα Μέτρησης	Ζητούμενη Ποσότητα	Κόστος Μονάδας Μέτρησης (για 12 μήνες)	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ
1	Υπηρεσία Α	Μέλος Ομάδας	5		
2	Υπηρεσία Β	Μέλος Ομάδας	2		
3	Υπηρεσία Γ	Μέλος Ομάδας	2		
	Λοιπές Απαιτήσεις Υποστήριξης				
4.1	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες Απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΑΣΤΙΚΕΣ	50.000λεπτά*		
4.2	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες Απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΕΣ	1.000λεπτά*		
4.3	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες Απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΠΡΟΣ ΚΙΝΗΤΑ	50.000 λεπτά*		
5	ΜηνύματαSMSπρος τους πελάτες	Μηνύματα που έχουν επιτυχώς παραδοθεί	100.000*		
	Γενικό Σύνολο χωρίς ΦΠΑ				<input style="border: 2px solid black; width: 80px; height: 20px;" type="text"/>

*Διευκρινίζεται ότι οι εν λόγω ποσότητες αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας των 12 μηνών, είναι ενδεικτικές και αποτελούν βάση για την υποβολή και αξιολόγηση της προσφοράς. Η τελική δαπάνη για τις συγκεκριμένες κατηγορίες θα καθορίζεται απολογιστικά σε μηνιαία βάση, και μετά από έγκριση της ΕΥΑΘ αφού έχει αξιολογηθεί η σκοπιμότητά τους, και θα καλυφθεί από το γενικό σύνολο της σύμβασης. Υπερβάσεις στους παραπάνω αριθμούς θα καλύπτονται από το συνολικό ποσό της προαίρεσης που στο σύνολό της θα φτάνει στο 180% της αρχικής σύμβασης για το σύνολο των λόγων που αναφέρονται στο σχετικό άρθρο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ
ΠΡΟΣΦΥΓΗ
ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ Α.Ε.Π.Π.

(1) ΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΝΤΟΣ

Όνομασία φυσικού ή νομικού προσώπου που ασκεί την Προσφυγή:

Διεύθυνση : _____

Αρ. Τηλεφώνου : _____ Αρ. Φαξ : _____

e-mail : _____

(2) ΑΝΑΘΕΤΟΝΤΑΣ ΦΟΡΕΑΣ

Όνομασία : _____

Διεύθυνση : _____

Αρ. Τηλεφώνου : _____ Αρ. Φαξ : _____

e-mail : _____

(3) ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	(5) ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ
(4) ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΡΓΟ, ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ)	(6) ΠΟΣΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΘΕΙΣΑΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
(7) ΠΑΡΑΒΟΛΟ ΚΑΙ ΠΡΑΞΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΠΑΡΑΒΟΛΟΥ (επισυνάπτεται στο παρόν έντυπο)	(8) ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΔΙΚΗΓΟΡΟ (επισυνάπτεται στο παρόν έντυπο)

(9) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A. Ονομασία και συνοπτική περιγραφή της Διακήρυξης Σύμβασης

B. Ημερομηνία προκήρυξης και δημοσίευσης των όρων της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης

Γ. Ημερομηνία υποβολής της προσφοράς του προσφεύγοντος

Δ. Ημερομηνία κατά την οποία ο προσφεύγων έλαβε γνώση της προσβαλλόμενης πράξης ή απόφασης

(10) ΛΟΓΟΙ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Να προσδιορίσετε ειδικά τους νομικούς και πραγματικούς λόγους επί των οποίων βασίζεται η προσφυγή

(εάν ο χώρος που υπάρχει δεν είναι επαρκής επισυνάψτε συμπληρωματική σελίδα ή σελίδες)

(11) ΑΙΤΗΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Να προσδιορίσετε ειδικά το αίτημα της προσφυγής.

(εάν ο χώρος που υπάρχει δεν είναι επαρκής επισυνάψτε συμπληρωματική σελίδα ή σελίδες)

(12) ΑΙΤΗΜΑ ΑΝΑΣΤΟΛΗΣ – ΠΡΟΣΩΡΙΝΩΝ ΜΕΤΡΩΝ

Να προσδιορίσετε ειδικά το αίτημα (αιτήματα) και να το (τα) αιτιολογήσετε.

(εάν ο χώρος που υπάρχει δεν είναι επαρκής επισυνάψτε συμπληρωματική σελίδα ή σελίδες)

(13) ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνω υπεύθυνα ότι όλα τα στοιχεία και όλες οι πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα Προσφυγή καθώς και όλα τα επισυνημμένα έγγραφα είναι αληθή και ορθά.

Υπογραφή Προσφεύγοντος ή Εκπροσώπου

Ημερομηνία

Όνοματεπώνυμο _____

(Κεφαλαία)

Ιδιότητα _____

Σφραγίδα

(Σε περίπτωση νομικού προσώπου)