



ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, Δ.Υ.  
& ΑΠΟΘΗΚΩΝ**

Πληρ.: Χ. Τσελεγκαρίδου

Τηλ.: 2310-966928

Fax: 2310-969430

Email: [promithies@eyath.gr](mailto:promithies@eyath.gr)

Θεσσαλονίκη 22/7/2019

Αρ. πρωτ.: 15663

**ΠΡΟΣ**

**Κάθε ενδιαφερόμενο**

**Θέμα: «Παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών σχετικά με το Διαγωνισμό Νο 22/2019 για την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής – ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών (call center)»**

Σε ερώτημα οικονομικού φορέα σχετικά με το σύνολο των κλήσεων σε ημερήσια και μηνιαία βάση (volume), δίνονται οι παρακάτω συμπληρωματικές πληροφορίες:

*"Διευκρινίζουμε ότι οι ζητούμενες υπηρεσίες δεν αφορούν σε εξυπηρέτηση συγκεκριμένου αριθμού κλήσεων σε ημερήσια ή μηνιαία βάση.*

*Αυτό που καθορίζεται στη διακήρυξη είναι ο αναγκαίος αριθμός κάλυψης θέσεων εργασίας καθώς επίσης και η αναγκαία υποδομή που θα πρέπει να διαθέτει ο ανάδοχος για να δεχτεί κλήσεις από το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ ΑΕ. Η εν λόγω υποδομή θα πρέπει να μπορεί να δεχθεί τουλάχιστον 30 ταυτόχρονες εισερχόμενες κλήσεις."*

**Ο Διευθυντής Οικονομικών  
α/α**

**Νικόλαος Βακαλφώτης**