

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ 13/2025

**Ηλεκτρονικός ανοικτός διαγωνισμός για την παροχή
υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για
θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης
(βλαβοληπτικό)**

**Προϋπολογισμός: 110.000,00€ πλέον ΦΠΑ
και συνολικός προϋπολογισμός, συμπεριλαμβανομένου του
δικαιώματος προαίρεσης: 220.000,00€ πλέον ΦΠΑ.**

ΚΩΔΙΚΟΣ CPV: 64214200-1

Περιεχόμενα

Συνοπτική περιγραφή.....	5
1. ΑΝΑΘΕΤΩΝ ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	6
1.1 Στοιχεία Αναθέτοντος Φορέα.....	6
1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση.....	7
1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης.....	8
1.4 Θεσμικό πλαίσιο.....	8
1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού	11
1.6 Δημοσιότητα	11
1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης.....	12
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	13
2.1 Γενικές Πληροφορίες	13
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	13
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της σύμβασης.....	13
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	13
2.1.4 Γλώσσα.....	14
2.1.5 Εγγυήσεις	15
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	16
2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής	16
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....	16
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	17
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	18
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	25
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	26
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	26
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	27
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία.....	28
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	29

2.3	Κριτήριο Ανάθεσης.....	39
2.4	Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών	40
2.4.1	Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	40
2.4.2	Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών.....	40
2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	44
2.4.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	45
2.4.5	Χρόνος ισχύος των προσφορών	46
2.4.6	Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	47
3.	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	49
3.1	Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών	49
3.1.1	Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	49
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών	49
3.2	Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου	51
3.3	Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης	53
3.4	Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία.....	55
3.5	Ματαίωση Διαδικασίας.....	59
4.	ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	60
4.1	Εγγυήσεις καλής εκτέλεσης	60
4.2	Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία.....	60
4.3	Όροι εκτέλεσης της σύμβασης	60
4.4	Υπεργολαβία	61
4.5	Τροποποίηση της σύμβασης κατά τη διάρκειά της.....	62
4.6	Αναπροσαρμογή τιμής	63
4.7	Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης.....	63
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	65
5.1	Τρόπος πληρωμής	65

5.2	Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις	66
5.3	Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων	67
5.4	Δικαστική επίλυση διαφορών	68
6.	ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	69
6.1	Παρακολούθηση της σύμβασης	69
6.2	Διάρκεια σύμβασης	69
6.3	Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.....	69
6.4	Απόρριψη παραδοτέων υπηρεσιών – Αντικατάσταση.....	70
6.5	Προστασία προσωπικών δεδομένων	70
	ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	72
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....	73
	Άρθρο 1 ^ο : Αντικείμενο διαγωνισμού.....	73
	Άρθρο 2 ^ο : Τεχνικές προδιαγραφές	73
	Άρθρο 3 ^ο : Υποχρεώσεις Π.Υ. call center	76
	Άρθρο 4 ^ο : Επιπλέον απαιτήσεις με δαπάνες του Π.Υ.	78
	Άρθρο 5 ^ο : Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς	81
	Άρθρο 6 ^ο : Δικαιολογητικά κατακύρωσης Ειδικών Όρων	82
	Παράρτημα ΙΙ	83
	Παράρτημα ΙΙΙ.....	84
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΕΕΕΣ	90
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ ΕΑΔΗΣΥ	91

Συνοπτική περιγραφή

Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε. (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.) προκηρύσσει ηλεκτρονικό διαγωνισμό με ανοιχτή διαδικασία, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό), **προϋπολογισμού εκατόν δέκα χιλιάδων ευρώ (110.000,00€), πλέον ΦΠΑ** για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, με δυνατότητα άσκησης δικαιώματος προαίρεσης κατά ένα (1) επιπλέον έτος και **συνολικού προϋπολογισμού συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης, διακοσίων είκοσι χιλιάδων ευρώ (220.000,00€), πλέον ΦΠΑ.**

Τίτλος/Αντικείμενο της σύμβασης	Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό)
Αναθέτων φορέας	Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης ΑΕ
Προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης (χωρίς ΦΠΑ)	220.000,00€
Κωδικός CPV	64214200-1
Είδος διαδικασίας	ανοικτός ηλεκτρονικός διαγωνισμός
Κριτήριο Ανάθεσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της προσφερόμενης τιμής
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	24/9/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	24/9/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στον διαδικτυακό τόπο του αναθέτοντος φορέα	24/9/2025
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής ηλεκτρονικών προσφορών	14/10/2025 10:00 π.μ.
Ημερομηνία και ώρα ηλεκτρονικής αποσφράγισης (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» και «Οικονομική Προσφορά»	17/10/2025 09:00 π.μ.

1. ΑΝΑΘΕΤΩΝ ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτοντος Φορέα

Επωνυμία	Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	094549011
Κωδικός Αναθέτοντος Φορέα για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1007.F01176.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Εγνατίας 127
Πόλη	Θεσσαλονίκη
Ταχυδρομικός Κωδικός	54635
Τηλέφωνο	2310 966 722 -723
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	promithies@eyath.gr ,
Αρμόδιος για πληροφορίες	Θωμάς Γακόπουλος
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.eyath.gr

Αναθέτων Φορέας, Κύριος του Έργου και Εργοδότης είναι η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε (ΕΥΑΘ ΑΕ) που έχει έδρα τη Θεσσαλονίκη, οδός Τσιμισκή 91, ΤΚ 54622.

Υπηρεσία που διεξάγει το διαγωνισμό είναι η Διεύθυνση Οικονομικών της ΕΥΑΘ Α.Ε.

Συλλογικό Όργανο που γνωμοδοτεί κατά τη διαδικασία του διαγωνισμού είναι η Επιτροπή του Διαγωνισμού.

Αποφαινόμενο Όργανο κατά τη διαδικασία του διαγωνισμού είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ.

Φορέας που εκτελεί τη σύμβαση είναι η ΕΥΑΘ ΑΕ.

Συλλογικό Όργανο που γνωμοδοτεί κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής.

Αποφαινόμενο Όργανο κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ.

Όργανο που αποφαινεται επί διοικητικών προσφυγών κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ.

Είδος Αναθέτοντος Φορέα

Ο Αναθέτων Φορέας είναι δημόσια επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 224 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

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 εταιριών» 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 Εταιριών με αριθμό 41913/06/Β/98/32.

Κύρια δραστηριότητα Αναθέτοντος Φορέα

Η κύρια δραστηριότητα του Αναθέτοντος Φορέα είναι το ύδωρ κατά την έννοια του άρθρου 230 του ν. 4412/2016 και ειδικότερα η παροχή υπηρεσιών Ύδρευσης και Αποχέτευσης στην περιοχή της επιχειρησιακής του δραστηριότητας (πολεοδομικό συγκρότημα Θεσσαλονίκης κ.α.).

Εφαρμοστέο δίκαιο

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το ελληνικό. Ο διαγωνισμός διέπεται από τις διατάξεις του Βιβλίου ΙΙ (άρθρα 222-338) και του Βιβλίου ΙV (άρθρα 345-374) του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, τις γενικές αρχές του δικαίου των δημοσίων συμβάσεων καθώς και από τον Κανονισμό Προμηθειών και Υπηρεσιών της ΕΥΑΘ ΑΕ.

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 ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.
- γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την ιστοσελίδα του Αναθέτοντος Φορέα www.eyath.gr, όπου επίσης αναρτώνται τα έγγραφα της σύμβασης.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 264 του ν. 4412/2016.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της σύμβασης είναι ο ίδιος ο Αναθέτων Φορέας. Η σύμβαση θα χρηματοδοτηθεί από ίδιους πόρους του Φορέα.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

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

1. 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση βλαβοληπτικού.
2. Ενημέρωση των καταναλωτών για εργασίες στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της ΕΥΑΘ Α.Ε..
3. Ενημέρωση του αρμόδιου συνεργείου/υπεύθυνου της ΕΥΑΘ ΑΕ για τις δηλώσεις βλαβών/προβλημάτων (τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική) σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ.
4. Εγγραφή και ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων ενημέρωσης πελατών.
5. Διαχείριση εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε. (βλ. Παράρτημα Β) για την καταγραφή των τηλεφωνικών δηλώσεων βλαβών και τη διαχείριση των δηλώσεων βλαβών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τους καταναλωτές.
6. Διαχείριση εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε (βλ. Παράρτημα Β) για ενημέρωση των καταναλωτών για την εξέλιξη των βλαβών (έκτακτων και προγραμματισμένων).
7. Συντονισμός υπηρεσιών τόσο μεταξύ Διευθύνσεων της ΕΥΑΘ όσο και μεταξύ εργαζομένων του τηλεφωνικού κέντρου εφαρμόζοντας τα παραπάνω εργαλεία με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών απέναντι στον καταναλωτή

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στο. ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) 6964214200-1 (Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους ανέρχεται στο ποσό των **εκατόν δέκα χιλιάδων ευρώ (110.000,00€) πλέον ΦΠΑ.**

Προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης κατά ένα (1) επιπλέον έτος, εκτιμώμενης αξίας εκατόν δέκα χιλιάδων ευρώ (110.000,00€) πλέον ΦΠΑ.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίνεται στο Παράρτημα Α της παρούσας διακήρυξης.

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 Κανονισμού Προμηθειών και Υπηρεσιών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»,

- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337,
- του ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»,
- του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»,
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»,
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας, «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)» (Β' 3075),
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»,
- της υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»,
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ 2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),

- του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- του ν. 4912/2022 (Α' 59) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης»,
- του ν. 4914/2022 (Α' 61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- 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. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»,
- 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 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,

- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 119
- 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 316/2025 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΑΘ Α.Ε. με την οποία: α) εγκρίθηκε η παρούσα Διακήρυξη και η διενέργεια του διαγωνισμού, β) συγκροτήθηκε η Επιτροπή Διενέργειας/Αξιολόγησης του διαγωνισμού.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **14/10/2025 και ώρα 10:00πμ**

Η διαδικασία της ηλεκτρονικής αποσφράγιση θα διενεργηθεί μέσω του ηλεκτρονικού διαδικτυακού τόπου του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, την **17/10/2025 και ώρα 9:00π.μ.**

1.6 Δημοσιότητα

Δημοσίευση

Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (<http://www.promitheus.gov.gr>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Η παρούσα Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα του Αναθέτοντος Φορέα, στη διεύθυνση (URL) : <http://www.eyath.gr> στην διαδρομή : ΕΥΑΘ ► Εταιρεία ► Διαγωνισμοί Προμηθειών / Υπηρεσιών ► **Διαγωνισμοί Έτους 2025, την 24/9/2025**

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 σύμβασης είναι τα ακόλουθα:

1. Η παρούσα Διακήρυξη Νο 13/2025 με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής,
2. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ),
3. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά,
4. η Τεχνική Προσφορά των διαγωνιζόμενων και
5. η Οικονομική Προσφορά των διαγωνιζόμενων,

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), μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ως άνω συστήματος.

Προφορικές επικοινωνίες είναι επιτρεπτές σε σχέση με άλλες ανακοινώσεις, πλην των βασικών στοιχείων της διαδικασίας σύναψης σύμβασης.

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr). 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 ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλον τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Ο αναθέτων φορέας 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 τρεις (3) 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 που ζητήθηκαν ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αναθέτοντος φορέα.

Ο αναθέτων φορέας, με αιτιολογημένη απόφασή του, δύναται να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών, καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των τμημάτων των εγγράφων της σύμβασης που έχουν συνταχθεί σε περισσότερες γλώσσες, επικρατεί η ελληνική έκδοση.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές**, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα **αποδεικτικά έγγραφα** πρέπει να έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα ή να συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη, είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες 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, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κατά παρέκκλιση των ως άνω παραγράφων, γίνεται δεκτή η υποβολή ενός ή περισσότερων στοιχείων των προσφορών και των δικαιολογητικών κατακύρωσης, στην αγγλική γλώσσα χωρίς να απαιτείται επικύρωσή τους, στο μέτρο που τα ανωτέρω έγγραφα είναι καταχωρισμένα σε επίσημους ισότοπους φορέων πιστοποίησης, στους οποίους υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση μέσω διαδικτύου και εφόσον ο οικονομικός φορέας παραπέμπει σε αυτούς, προκειμένου η επαλήθευση της ισχύος τους να είναι ευχερής για τον Αναθέτοντα Φορέα

Κάθε μορφής επικοινωνία με τον Αναθέτοντα Φορέα, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το 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 τον 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 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 και την καταληκτική ημερομηνία 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 τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. αα' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Ο Αναθέτων Φορέας επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Ο Αναθέτων Φορέας ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στην παρούσα.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. 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 Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς 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.

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτοντες φορείς επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι του Αναθέτοντος Φορέα αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

4. Η ένωση που υποβάλλει κοινή προσφορά πρέπει απαραίτητα να προσδιορίζει την έκταση, το είδος συμμετοχής κάθε μέλους της, τον συντονιστή/εκπρόσωπο της ένωσης και να συμπληρώσει αντίστοιχα στην περίπτωση αυτή τα σχετικά πεδία του ΕΕΕΣ.

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 που περιλαμβάνει τα στοιχεία του άρθρου 2.1.5 της παρούσας. Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής πρέπει να ανέρχεται τουλάχιστον στο ποσό των **δύο χιλιάδων διακοσίων ευρώ (2.200,00€)**, ήτοι 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης.

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. Ο Αναθέτων Φορέας μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται, σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

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 τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 302 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση του Αναθέτοντος Φορέα να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) 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 ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

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 (EE L 300 της 11.11.2008 σ.42), και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) **ενεργητική 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 (EE C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (EE L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) **απάτη, εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων** της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) **τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες**, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

ε) **νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας**, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

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), και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

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

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.
- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.
- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (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. Επίσης, αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης προσφέρων οικονομικός φορέας στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν ο οικονομικός φορέας 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

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

Αν ο οικονομικός φορέας 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.

Οι υποχρεώσεις των περ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Δεν αποκλείεται ο 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 στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού κανονισμού.

2.2.3.3. Κατ' εξαίρεση ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, 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, ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) (α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 253 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

(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. Ο Αναθέτων Φορέας 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) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, 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 262 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 280 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 άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του Αναθέτοντος Φορέα, 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.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού του οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις, σύμφωνα με τα άρθρα 306 και 74 του ν. 4412/2016, δεν έχει

καθορίζεται με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.

2.2.3.5. Δεν απαιτείται στην παρούσα σύμβαση απόδειξη ονομαστικοποίησης μετοχών ανώνυμης εταιρείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ν. 3310/2005 (Α' 30).

2.2.3.6. Ο οικονομικός φορέας 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. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής, 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). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. 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 τη 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, καθώς και στην υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με θέμα: «*Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016*».

Ο αναθέτων φορέας αποστέλλει στην Επιτροπή εξέτασης επανορθωτικών μέτρων της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 το σχέδιο της απόφασής της περί της διαπίστωσης της επάρκειας ή μη των ληφθέντων από τον οικονομικό φορέα επανορθωτικών μέτρων, συνοδευόμενο από πλήρη φάκελο που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία. Το σχέδιο της απόφασης του αναθέτοντος φορέα, μαζί με όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου epanorthotika@eaadhsy.gr.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), ο αναθέτων φορέας, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφα, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, ο αναθέτων φορέας παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

Αν ο αναθέτων φορέας κρίνει ότι τα στοιχεία που προσκόμισε ο οικονομικός φορέας δεν είναι πλήρη ή απαιτούνται διευκρινίσεις, πριν από την αποστολή του σχεδίου της απόφασής της στην Επιτροπή, καλεί τον οικονομικό φορέα για τη συμπλήρωση των σχετικών στοιχείων ή/και την παροχή διευκρινίσεων, εντός προθεσμίας, που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες.

Αν ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκριθεί στην πρόσκληση του αναθέτοντος φορέα, το γεγονός αυτό μνημονεύεται στο σχέδιο της απόφασης.

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί μετά την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, ο αναθέτων φορέας δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπό του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που

επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από τον αναθέτοντα φορέα, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.

Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9. Οικονομικός φορέας, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται 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 την παροχή υπηρεσιών που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα 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. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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 μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται:

- A) να είναι εγγεγραμμένοι στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο και**
- B) να διαθέτουν σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.**

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας θα πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι οικονομικοί φορείς οφείλουν, επί ποινή αποκλεισμού, να έχουν μέσο όρο κύκλου εργασιών κατά τις τελευταίες τρεις διαχειριστικές χρήσεις (2022, 2023, 2024) διπλάσιο του αρχικού προϋπολογισμού της παρούσης σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να υποβάλουν πρωτότυπη ή επικυρωμένο αντίγραφο Βεβαίωσης Πιστοληπτικής Ικανότητας, εκδοθείσα από αναγνωρισμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

Σε περίπτωση συμμετοχής οικονομικών φορέων ως κοινοπραξία που υποβάλλει κοινή προσφορά, κάθε μέλος της κοινοπραξίας υποχρεούται να πληροί αυτοτελώς το σύνολο των απαιτήσεων της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει:

A) Να διαθέτουν τεκμηριωμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τεχνικά θέματα και διαχείριση αιτημάτων βλαβών (βλαβοληπτικό τμήμα), σε καθεστώς 24ωρης λειτουργίας, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Συγκεκριμένα, απαιτείται να έχουν υλοποιήσει επιτυχώς, εντός της τελευταίας τριετίας (2022, 2023, 2024), τουλάχιστον ένα (1) έργο με αντικείμενο εξ ολοκλήρου την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για θέματα βλαβών, το οποίο πληροί σωρευτικά τα εξής:

- Αφορούσε οργανισμό ή επιχείρηση με πελατολόγιο τουλάχιστον 250.000 φυσικών ή νομικών προσώπων,
- Είχε διάρκεια τουλάχιστον 24 συνεχόμενων μηνών,
- Με συνολικό προϋπολογισμό τουλάχιστον το 50% του ετήσιου προϋπολογισμού της τρέχουσας διακήρυξης πλέον ΦΠΑ.

Η σχετική εμπειρία αποδεικνύεται, με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, με την προσκόμιση συμβάσεων, παραστατικών παραλαβής, βεβαιώσεων καλής εκτέλεσης ή άλλων αποδεικτικών στοιχείων, από τα οποία θα προκύπτει ρητώς η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για θέματα βλαβών(βλαβοληπτικο).

B) Να διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου εντός νομού Θεσσαλονίκης (το οποίο θα αποδεικνύεται με τα κατάλληλα έγγραφα-στοιχεία) ή να

δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

Γ) Να διαθέτουν προσωπικό το οποίο θα ασχοληθεί με το εν λόγω έργο που θα πρέπει να είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με εμπειρία 12 μηνών στο πεδίο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών. Ειδικότερα:

- έναν υπεύθυνο με τον αναπληρωτή του για το συντονισμό των υπηρεσιών τόσο μεταξύ Διευθύνσεων της ΕΥΑΘ όσο και μεταξύ εργαζομένων του τηλεφωνικού κέντρου, σε καθημερινή βάση, εφαρμόζοντας τα εργαλεία που αναγράφονται στο τεύχος της διακήρυξης, με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών απέναντι στον καταναλωτή (αποστολή προσωποποιημένη πληροφόρησης, ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων, ομαδοποίηση παρακολούθηση και καταγραφή προβλημάτων και σταδίων διεκπεραίωσής των κλπ). Για την παραπάνω υπηρεσία θα οριστεί στο οργανόγραμμα του έργου υπεύθυνος συντονισμού βλαβηλπητικού καθώς και υπεύθυνος και αναπληρωτής συντονιστής των υπηρεσιών μεταξύ Διευθύνσεων της ΕΥΑΘ ΑΕ και των εργαζόμενων του τηλεφωνικού κέντρου όπως περιγράφεται παραπάνω.
- Έναν υπεύθυνο της συνολικής υπηρεσίας υποστήριξης για την Διεύθυνση Παροχής Υπηρεσίας και τη διαρκή μέριμνα για την υλοποίηση και την τήρηση όλων των συμβατικών απαιτήσεών της, όπως αυτές προκύπτουν από τους όρους της παρούσας διακήρυξης. **Ο υπεύθυνος θα είναι πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής κατεύθυνσης με 3ετή εμπειρία** στο πεδίο της τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών. Η σχετική εμπειρία για τα παραπάνω αρχικά δηλώνεται από τον οικονομικό φορέα με σχετική 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).

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς οφείλουν να διαθέτουν επι ποινή αποκλεισμού, κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς και κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, τα κατωτέρω πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, με πεδίο εφαρμογής τις υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και υποστήριξης με χρήση τεχνολογιών support center network and IVR (Interactive Voice Response) καθώς και στις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης:

1. Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης,
2. Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 σε ισχύ ή νεότερη έκδοση του
3. Πιστοποιητικό Συστήματος για τη Διαχείριση Ιδιωτικότητας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ISO 27701:2019
4. Πιστοποιητικό Συστήματος για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία ISO 45001:2018
5. Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015
6. Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019

Ο αναθέτων φορέας αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Σε περίπτωση ένωσης όλα τα μέλη θα πρέπει να διαθέτουν τα παραπάνω πιστοποιητικά.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. 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.

Ο Αναθέτων Φορέας ελέγχει αν οι οικονομικοί φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. 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, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση του Αναθέτοντος Φορέα, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2. Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο Αναθέτων Φορέας ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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 δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων

στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας.

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες δηλώσουν ότι πληρούν, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβουν γνώση μετά την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί τον Αναθέτοντα Φορέα.

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**, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση του Αναθέτοντος Φορέα. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ.

Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με το ΕΕΕΣ.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 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 εκπροσώπησης 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, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ 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.

Ο οικονομικός φορέας φέρει την ειδική υποχρέωση, να δηλώσει, μέσω του ΕΕΕΣ, την κατάστασή του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και παραγράφου 2.2.3 της παρούσης και ταυτόχρονα να επικαλεσθεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας του.

Ιδίως επισημαίνεται ότι, κατά την απάντηση οικονομικού φορέα στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ για τυχόν σύναψη συμφωνιών με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού, η συνδρομή περιστάσεων, όπως η πάροδος της τριετούς περιόδου της ισχύος του λόγου αποκλεισμού (παραγράφου 10 του άρθρου 73) ή η εφαρμογή της διάταξης της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011, σύμφωνα με την περ. γ της παραγράφου 2.2.3.4 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης. Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (περ. α' και β' της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) αυτές θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις των παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής

απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

α. εάν τα μέτρα αυτοκάθαρσης, τα οποία έλαβε για τον συγκεκριμένο λόγο αποκλεισμού που έχει δηλώσει στο ΕΕΕΣ, έχουν ήδη κριθεί σε προγενέστερη διαδικασία στην οποία συμμετείχε, βάσει απόφασης που εκδόθηκε από την ίδια ή άλλο αναθέτων φορέας, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής εξέτασης επανορθωτικών μέτρων.

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α' με βάση την

οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

γ. στην περίπτωση που τα μέτρα έχουν κριθεί ως μη επαρκή, εάν έχει λάβει πρόσθετα μέτρα αυτοκάθαρσης μετά την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της περ. α' και σε περίπτωση που ισχύει το ανωτέρω να προβεί σε ανάλυσή τους, αναγράφοντας υποχρεωτικά και την ημερομηνία κατά την οποία αυτά ελήφθησαν.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

Α. Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ' άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που ο Αναθέτων Φορέας 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), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

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.

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5 και 3.2 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.4.

Β. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω:

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται 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 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν, **όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα**, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδικότερο όρο της παρούσας διακήρυξης:

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 οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

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 2.2.3.1,

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.. Σε περίπτωση οφειλής μικρών ποσών φόρων που δεν έχουν καταβληθεί, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.3 περ. β της παρούσας, προσκομίζεται από τον οικονομικό φορέα και βεβαίωση οφειλής από την ΑΑΔΕ.

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ. Σε περίπτωση οφειλής μικρών ποσών ασφαλιστικών εισφορών που δεν έχουν καταβληθεί, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.3 περ. β της παρούσας, προσκομίζεται από τον οικονομικό φορέα και βεβαίωση οφειλής από τον ΕΦΚΑ.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

γ) για την παράγραφο 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

ii) Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.

iii) Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxiset, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Προκειμένου για τα σωματεία και τους συνεταιρισμούς, το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται για τα σωματεία από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, και για τους συνεταιρισμούς για το χρονικό διάστημα έως τις 31.12.2019 από το Ειρηνοδικείο και μετά την παραπάνω ημερομηνία από το Γ.Ε.Μ.Η.

δ) 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 αυτή λόγοι αποκλεισμού

ε) για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5 δεν απαιτείται η προσκόμιση αποδεικτικού εγγράφου.

ζ) Ο Αναθέτων Φορέας ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της προσφοράς, εάν στη διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω Κώδικα, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005. Προς το σκοπό ο προσωρινός ανάδοχος προσκομίζει κατά το στάδιο κατακύρωσης υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005 όπως ισχύει.

B.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

A) όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ. (ως δικαιολογητικό κατακύρωσης)

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 η 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 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.

B) στο φάκελο τεχνικής προσφοράς, Ειδική Άδεια εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B3. Για την απόδειξη της χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 της παρούσας, οι οικονομικοί φορείς υποβάλουν, **όταν ζητηθεί από τον αναθέτοντα φορέα**, τις οικονομικές καταστάσεις από τις οποίες προκύπτουν τα στοιχεία που δήλωσαν **καθώς και βεβαίωση τράπεζας** για την πιστοληπτική ικανότητα της διαγωνιζόμενης επιχείρησης ή κοινοπραξίας επιχειρήσεων, ημεδαπών ή αλλοδαπών.

Εάν ο οικονομικός Φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο (π.χ. ισοζύγιο κλπ.)

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 της παρούσας οι οικονομικοί φορείς **υποβάλλουν στον φάκελο Τεχνικής Προσφοράς**, συμβάσεις, παραστατικά παραλαβής, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, από τα οποία θα προκύπτει ρητώς η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για θέματα βλαβών(βλαβοληπτικο), **όπως περιγράφονται στο άρθρο 6 των Ειδικών Ορων.**

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης και πρότυπα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς **υποβάλλουν στο φάκελο Τεχνικής Προσφοράς** τα αναγραφόμενα στην παράγραφο 2.2.7 της παρούσας, πιστοποιητικά διασφάλισης ποιότητας, (βλ. άρθρο 6 των Ειδικών Ορων).

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει **όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα** σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση- πρακτικό του αρμοδίου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, 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.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους 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 VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν **όταν ζητηθεί** στον Αναθέτοντα Φορέα 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. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

B.8. 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 254 παρ. 2 επ. του ν. 4412/2016. Επίσης υποβάλλονται πρακτικά αποφάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου (σε περίπτωση Α.Ε.) ή απόφαση των διαχειριστών, νομίμων εκπροσώπων (σε περίπτωση Ε.Π.Ε. ή Ο.Ε. ή Ε.Ε.) τα οποία θα αναφέρουν:

- α) την έγκριση συμμετοχής στο Διαγωνισμό,
- β) την έγκριση υποβολής κοινής προσφοράς με τα υπόλοιπα μέλη της ένωσης στην οποία θα αναφέρεται ονομαστικά το μέρος (ποσοστό συμμετοχής) της σύμβασης που αναλαμβάνει κάθε μέλος της ένωσης,
- γ) τον ορισμό νομίμου εκπροσώπου για το διαγωνισμό ή τον ορισμό κοινού νομίμου εκπροσώπου της ένωσης για το διαγωνισμό και τον τυχόν ορισμό αντικλήτου της ένωσης για τη διαγωνισμό με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας.
- δ) το Συντονιστή της ένωσης,
- ε) ότι τα μέλη της ένωσης ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον έναντι του Αναθέτοντος Φορέα.

B.9. 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, το δηλώνει **με την υποβολή της προσφοράς** με την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και προσκομίζει, **όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα**, ιδίως, σχετική έγγραφη

δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της σύμβασης. Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει (δανείζει) προς τον οικονομικό φορέα χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει (δανείζει) προς τον οικονομικό φορέα στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

B.10. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται **όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα** υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,

οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από ειδικό όρο της παρούσας Διακήρυξης.

2.3 Κριτήριο Ανάθεσης

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

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο της προκηρυχθείσας υπηρεσίας.

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.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του απ του Αναθέτοντος Φορέα, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς τον Αναθέτοντα Φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 258 και 259 και στην υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από 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 να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες.

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 259 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, ο Αναθέτων Φορέας ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή του.

2.4.2.3. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα:

(α) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και η τεχνική προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται, με χρήση της σχετικής λειτουργικότητας του ΕΣΗΔΗΣ, τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 257 του ν. 4412/2016. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές, πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

2.4.2.4. Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφάκελο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

2.4.2.5. Ειδικότερα, όσον αφορά τα συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία της προσφοράς, οι Οικονομικοί Φορείς τα καταχωρίζουν στους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Υποσυστήματος, ως εξής :

Τα έγγραφα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική προσφορά, και δεν απαιτείται να προσκομισθούν και σε έντυπη μορφή, γίνονται αποδεκτά κατά περίπτωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις:

- α) είτε των άρθρων 13, 14 και 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα και, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπά δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα, εάν φέρουν επισημείωση e-Apostille
- β) είτε των άρθρων 15 και 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα
- γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),
- δ) είτε της παρ. 2 του άρθρου 259 του ν. 4412/2016, περί χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων,
- ε) είτε της παρ. 8 του άρθρου 92 του ν. 4412/2016, περί συνυποβολής υπεύθυνης δήλωσης στην περίπτωση απλής φωτοτυπίας ιδιωτικών εγγράφων.

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ και ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια.

Ειδικότερα, τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του Οικονομικού Φορέα στη διαδικασία καταχωρίζονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF.

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στον Αναθέτοντα Φορέα, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε **πρωτότυπη μορφή**.

Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι:

- α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη,
- β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999 όπως ενδεικτικά συμβολαιογραφικές ένορκες βεβαιώσεις ή λοιπά συμβολαιογραφικά έγγραφα,
- γ) ιδιωτικά έγγραφα τα οποία δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δεν φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α της παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 ή δεν συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβειά τους, καθώς και
- δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επισημείωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

Τα ως άνω πρωτότυπα δικαιολογητικά μπορούν είτε να προσκομίζονται στο Τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών από νομίμως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, είτε να αποστέλλονται ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή με υπηρεσία ταχυμεταφοράς στην ταχυδρομική διεύθυνση: ΕΥΑΘ ΑΕ, Τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, Εγνατίας 127, 3ος όροφος, ΤΚ 546 35, Θεσσαλονίκη. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής κρίσιμο χρόνο για την εμπρόθεσμη υποβολή συνιστά η ημερομηνία αποστολής τους, εφόσον αυτή αποδεικνύεται. Ο σφραγισμένος φάκελος με τα πρωτότυπα δικαιολογητικά πρέπει να φέρει την ένδειξη *«Πρωτότυπα δικαιολογητικά για το διαγωνισμό της ΕΥΑΘ ΑΕ (Διακήρυξη Νο13/2025 για τη Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό))»*.

Σε περίπτωση μη υποβολής ενός ή περισσότερων από τα ως άνω στοιχεία και δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή, πλην της πρωτότυπης εγγύησης συμμετοχής, ο Αναθέτων Φορέας δύναται να ζητήσει τη συμπλήρωση και υποβολή τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα [ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)]. Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Σημειώνεται ότι, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 “Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας”, όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η

Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στο Τμήμα Προμηθειών Διαχείρισης Υλικών και Αποθηκών (Εγνατίας 127) του Αναθέτοντος Φορέα, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο Τμήμα Προμηθειών Διαχείρισης Υλικών και Αποθηκών (Εγνατίας 127) του Αναθέτοντος Φορέα, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει τον Αναθέτοντα Φορέα περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό. Σε αντίθετη περίπτωση η προσφορά του οικονομικού φορέα απορρίπτεται.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία:

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στην παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου, Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΕΕΕΣ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση. Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας διακήρυξης,

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύναται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο

ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ, καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση δ' της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.,

β) την εγγυητική επιστολή συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 302 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

Επισημαίνεται ότι η εγγυητική επιστολή συμμετοχής πρέπει να προσκομιστεί επί ποινή αποκλεισμού σε πρωτότυπη μορφή στον Αναθέτοντα Φορέα έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας. Επισημαίνεται ότι η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει για τις εγγυήσεις ηλεκτρονικής έκδοσης (π.χ. εγγυήσεις του Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.), οι οποίες φέρουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή,

2.4.3.2 Περιεχόμενα φακέλου Τεχνικής προσφοράς

Στον φάκελο τεχνικής προσφοράς περιέχονται τα όσα αναγράφονται **στο άρθρο 5, ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ «Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς»**

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

Η οικονομική προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης, της πλέον συμφέρουσας από οικονομικής άποψης προσφοράς βάσει τιμής, όπως ορίζεται κατωτέρω.

Ως οικονομική προσφορά δίνεται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του ΕΣΗΔΗΣ η προσφερόμενη τιμή (χωρίς ΦΠΑ) για την υπό ανάθεση υπηρεσία. Οι οικονομικοί φορείς δύνανται να προσφέρουν οποιαδήποτε τιμή μικρότερη ή ίση με τον προϋπολογισμό, χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης. Ως πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά νοείται αυτή που περιλαμβάνει τη χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή.

Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς θα πρέπει στην οικονομική τους προσφορά να υποβάλουν συμπληρωμένο τον πίνακα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ με βάση το ενιαίο ποσοστό έκπτωσης που προσφέρουν με έως δύο δεκαδικά ψηφία.

Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση ισχύος της προσφοράς, οι προσφέροντες δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

Οι οικονομικοί φορείς πρέπει να λάβουν υπόψη κατά την προσφορά τους ότι στην προσφερόμενη τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ιδίως η κράτηση 0,1% υπέρ

ΕΑΔΗΣΥ, Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

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

Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος προαίρεσης από την ΕΥΑΘ ΑΕ ισχύουν οι τιμές μονάδας που προκύπτουν από την ανωτέρω προσφερόμενη τιμή.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν έχει συμπληρωθεί η οικονομική προσφορά στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, β) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, γ) προσφέρεται τιμή μεγαλύτερη από την εκτιμώμενη αξία της σύμβασης, δ) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 310 του ν. 4412/2016 και ε) η τιμή προσφέρεται υπό αίρεση.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς **για διάστημα δώδεκα (12) μηνών** από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.

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

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από τον αναθέτοντα φορέα, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 302 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. Σε περίπτωση αιτήματος του αναθέτοντα φορέα για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν ο Αναθέτων Φορέας 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, 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.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, ο αναθέτων φορέας δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία να παρατείνουν την προσφορά τους.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από τον Αναθέτοντα Φορέα σύμφωνα με την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας και το άρθρο 310 του ν. 4412/2016,

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 και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης του Αναθέτοντος Φορέα, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τα αγαθά, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 313 του ν.4412/2016, εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις του ν.4412/2016.

θ) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,

ι) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 310 και 103 του ν.4412/2016 (εφαρμοζόμενου και για Βιβλίο II ν. 4412/2016 βάσει άρθρου 315 ν. 4412/2016),

ια) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4. επ., περί κριτηρίων επιλογής,

ιβ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

ιγ) σε κάθε άλλη περίπτωση που ρητώς αναγράφεται στους όρους της παρούσας ως λόγος απόρριψης της προσφοράς. Στις περιπτώσεις αυτές πρέπει ρητώς στο σχετικό όρο της παρούσας να αναγράφεται η έννοια «απαράδεκτη/ος», «απορρίπτεται», ή «αποκλείεται».

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, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής 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» και του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», την *χχ χχχχ* 2025 και ώρα 9.00πμ.

Στο στάδιο αυτό, τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και στον Αναθέτοντα Φορέα.

Ο Αναθέτων Φορέας 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 310 του ν. 4412/2016 και με το άρθρο 3.1.2.1. της παρούσας.

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

3.1.2.1 Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών ο Αναθέτοντας Φορέας προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Ο Αναθέτων Φορέας, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογία και για τυχόν ελλείψεις δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 302. Σε περίπτωση παράλειψης προσκόμισης, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από τον Αναθέτοντα Φορέα απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. **Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.**

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

Ο Αναθέτοντας Φορέας επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Μετά την έκδοση της ανωτέρω απόφασης η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών.

γ) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής και η τεχνική προσφορά κρίθηκαν αποδεκτά, συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρίζονται οι οικονομικές προσφορές κατά σειρά μειοδοσίας και εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή τους, την κατάταξη των προσφορών και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, ο αναθέτοντας φορέας απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται το άρθρο 313 του ν. 4412/2016. Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά

απορρίπτεται ως μη κανονική. Σε κάθε περίπτωση, η κρίση του Αναθέτοντος Φορέα σχετικά με τις ασυνήθιστα χαμηλές προσφορές και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους των προσφερόντων ενσωματώνεται στην κατωτέρω ενιαία απόφαση.

Στην περίπτωση ισότιμων προσφορών ο αναθέτοντας φορέας επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν ισότιμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισότιμες προσφορές. Τα αποτελέσματα της κλήρωσης ενσωματώνονται στην ως κατωτέρω ενιαία απόφαση.

Στη συνέχεια, εφόσον το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ, ως το αποφαινόμενο όργανο του αναθέτοντα φορέα, εγκρίνει τα ανωτέρω πρακτικά εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα όλων των ανωτέρω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής», «Τεχνική Προσφορά» και «Οικονομική Προσφορά») και ο Αναθέτοντας Φορέας προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη μειοδότη στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος») να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 του ν.4412/2016 και την παράγραφο 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών.

Η απόφαση έγκρισης των πρακτικών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, ο Αναθέτων Φορέας αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, 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.

Ειδικότερα, το σύνολο των στοιχείων και δικαιολογητικών της ως άνω παραγράφου αποστέλλονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στον Αναθέτοντα Φορέα, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, ο Αναθέτων Φορέας ή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις, κατά την έννοια των άρθρων 102 και 310 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς τον Αναθέτοντα Φορέα, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή ο Αναθέτων Φορέας παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια των άρθρων 102 και 310 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν ο Αναθέτων Φορέας ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ του Αναθέτοντος Φορέα 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 (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, 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 αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας.

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης του Αναθέτοντος Φορέα για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ του Αναθέτοντος Φορέα η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί 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 από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο του Αναθέτοντος Φορέα (Δ.Σ. της ΕΥΑΘ ΑΕ) για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας, είτε για την κήρυξη αναδόχου ως έκπτωτου.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης των πρακτικών περί αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των τεχνικών και των οικονομικών προσφορών (περ. α & β της παρ. 2 του άρθρου 100 του ν. 4412/2016).

Ο Αναθέτων Φορέας κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 302 του ν. 4412/2016, **την απόφαση κατακύρωσης**, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, **μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου** στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς, με ενέργειες του Αναθέτοντος Φορέα.

Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

3.3.2. Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις σωρευτικά:

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, και

γ) στην περίπτωση της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλει, έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από τον αναθέτοντα φορέα και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης ο Αναθέτων Φορέας προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του

συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ του Αναθέτοντος Φορέα η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

Εάν ο Αναθέτων Φορέας δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη του αναθέτοντα φορέα κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 345 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά 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. Η άσκηση προδικαστικής

προσφυγής κατά διακήρυξης διαγωνισμού επιτρέπεται μέχρι και δεκαπέντε (15) ημέρες από τη δημοσίευσή της στο ΚΗΜΔΗΣ. Η ως άνω προθεσμία ισχύει και για κάθε τροποποίηση της διακήρυξης διαγωνισμού.

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

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016. Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν ο αναθέτων φορέας ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντα από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση του οικείου Κλιμακίου της ΕΑΔΗΣΥ, μετά από άσκηση προσφυγής σύμφωνα με το Μέρος Β', περί προδικαστικής προσφυγής για την κήρυξη ακυρότητας της σύμβασης, εκτός εάν η ΕΑΔΗΣΥ, κατά τη διαδικασία χορήγησης προσωρινών μέτρων, σύμφωνα με το άρθρο 366, αποφανθεί διαφορετικά. Κατά τα λοιπά η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, με την επιφύλαξη του άρθρου 366.

Η προηγούμενη παράγραφος δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που, κατά τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, υποβληθεί μόνο μία (1) προσφορά.

Μετά την, κατά τα ως άνω, ηλεκτρονική κατάθεση της προδικαστικής προσφυγής, ο αναθέτων φορέας, μέσω της λειτουργίας «Επικοινωνίας»:

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της προσφυγής,

προκειμένου να ασκήσει το, προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 π.δ. 39/2017, δικαίωμα παρέμβασής του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην ΕΑΔΗΣΥ, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων ο αναθέτων φορέας μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

γ) Κοινοποιεί σε όλα τα μέρη την Έκθεση Απόψεων, τις Παρεμβάσεις και τα σχετικά έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν, μέσω του ηλεκτρονικού τόπου του διαγωνισμού το αργότερο έως την επομένη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους.

δ) Συμπληρωματικά υπομνήματα κατατίθενται από οποιοδήποτε από τα μέρη μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση των απόψεων του αναθέτοντος φορέα.

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

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας το οποίο αποφαινεται αμετακλήτως. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και ο αναθέτων φορέας, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις του αναθέτοντος φορέα, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Ο αναθέτων φορέας, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο ως αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος προς την ΕΑΔΗΣΥ τον αναθέτοντα φορέα, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, για να προσκομίσει τον φάκελο της υπόθεσης και τις απόψεις της καθώς και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Σε περίπτωση άσκησης της αίτησης από τον αναθέτοντα φορέα, αυτή διαβιβάζει στο αρμόδιο δικαστήριο τον φάκελο, η δε αιτιολογία της προσβαλλόμενης απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επέχει θέση απόψεων αυτής επί των λόγων ακύρωσης, οι οποίες μπορούν να συμπληρωθούν με υπόμνημα.

Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις του αναθέτοντος φορέα. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως απαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκησή της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν αιτήθηκε ή αιτήθηκε ανεπιτυχώς την αναστολή και η σύμβαση υπογράφηκε και η εκτέλεσή της ολοκληρώθηκε πριν από τη συζήτηση της αίτησης, εφαρμόζεται αναλόγως η παρ. 2 του άρθρου 32 του π.δ. 18/1989.

Αν το δικαστήριο ακυρώσει πράξη ή παράλειψη του αναθέτοντος φορέα μετά τη σύναψη της σύμβασης, το κύρος της τελευταίας δεν θίγεται, εκτός αν πριν από τη σύναψη αυτής είχε ανασταλεί η διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που η σύμβαση δεν είναι άκυρη, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 373 του ν. 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του π.δ. 18/1989.

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 της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Ειδικότερα, ο Αναθέτων Φορέας ματαιώνει τη διαδικασία σύναψης όταν αυτή αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφοράς είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών, καθώς και στην περίπτωση του δευτέρου εδαφίου της παρ. 7 του άρθρου 105, περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης.

Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 317, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου δεν ενδιαφέρει πλέον τον Αναθέτοντα Φορέα, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 302 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται **σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ($110.000\text{€} \times 4\% = 4.400,00\text{€}$)** και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 302 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. την παράγραφο 2.1.5. της παρούσας), και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με τα οριζόμενα στο άρθρο 302 του ν. 4412/2016 στοιχεία.

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

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης, ο Κανονισμός Προμηθειών και Υπηρεσιών της ΕΥΑΘ ΑΕ 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 Βιβλίου II του ν. 4412/2016 καθώς και τις

διατάξεις της νομοθεσίας περί υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου.

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 και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στον Αναθέτοντα Φορέα, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού του Αναθέτοντος Φορέα που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις του Αναθέτοντος Φορέα περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. **Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.**

Οι λοιποί ειδικοί όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης αναγράφονται στις τεχνικές προδιαγραφές, που έχουν ενσωματωθεί ως Παράρτημα Ι της παρούσας.

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 253 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 στον αναθέτοντα φορέα 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 στον αναθέτοντα φορέα

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 στον αναθέτοντα φορέα, 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 στον αναθέτοντα φορέα 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 την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 336 του ν. 4412/2016.

4.4.4. Σε υπεργολάβο δεν μπορεί να ανατεθεί ποσοστό της σύμβασης σε βαθμό τέτοιο που να αποξενώνεται ο ανάδοχος από την εκτέλεσή της. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η ανάθεση του όλου αντικείμενου της σύμβασης σε υπεργολάβο.

4.5 Τροποποίηση της 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 της Επιτροπής της περ. β της παρ. 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), ο αναθέτων φορέας δύναται να προσκαλέσει τον επόμενο, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του προτείνει να αναλάβει το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που αυτός είχε υποβάλει (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στον αναθέτοντα

φορέα έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης.

4.6 Αναπροσαρμογή τιμής

Η τιμή της σύμβασης αναπροσαρμόζεται υπό τους περιορισμούς του άρθρου 337, περί τροποποίησης συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης παράδοσης, με υπαιτιότητα του αναδόχου, ο χρόνος παράτασης δεν λαμβάνεται υπόψη για την αναπροσαρμογή. Προκαταβολή που χορηγήθηκε αφαιρείται από την προς αναπροσαρμογή συμβατική αξία.

Για την αναπροσαρμογή της τιμής εφαρμόζεται ο τύπος:

$$T = \text{Τπροσφοράς} \times (1 + \Delta TK)$$

Όπου ΔTK : ο δείκτης τιμών καταναλωτή της συγκεκριμένης κατηγορίας στην οποία υπάγονται τα αγαθά, όπως έχει ανακοινωθεί από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) για τον μήνα που προηγείται του χρόνου παράδοσης των αγαθών, σε σχέση με τον ίδιο μήνα του έτους κατά τον οποίο υποβλήθηκε η προσφορά του οικονομικού φορέα, και ανακοινώνεται σε μηνιαία βάση από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων T - προσφοράς: η τιμή της οικονομικής προσφοράς του οικονομικού φορέα στον οποίο ανατίθεται η σύμβαση και T : η αναπροσαρμοσμένη τιμή. Η αναπροσαρμογή της τιμής εφαρμόζεται μόνο αν, κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών, συντρέχουν αθροιστικά οι εξής συνθήκες:

- α) έχουν παρέλθει δώδεκα (12) μήνες τουλάχιστον από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, που καθορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης,
- β) ο δείκτης τιμών καταναλωτή (ΔTK) είναι μικρότερος από μείον τρία τοις εκατό (-3%) και μεγαλύτερος από τρία τοις εκατό (3%),
- γ) Ο Αναθέτων Φορέας διαθέτει τις απαραίτητες πιστώσεις για την εφαρμογή της αναπροσαρμογής της τιμής. Στα έγγραφα της σύμβασης μπορεί να προβλέπεται άλλος τύπος αναπροσαρμογής της τιμής εφόσον αυτός είναι σαφής, συγκεκριμένος, αποτυπώνεται μαθηματικά και αιτιολογείται ειδικά βάσει των ιδιαιτεροτήτων της σύμβασης ή εφόσον οι τιμές των αγαθών υπολογίζονται, βάσει επίσημων τιμών αναφοράς (παρατηρητήρια τιμών).

4.7 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Ο 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 132 και 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 2014/25/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) Ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας.

ε) Ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

στ) Ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Το συμβατικό τίμημα θα καταβάλλεται απολογιστικά σε μηνιαία βάση.

5.1.2. Για την πληρωμή του αναδόχου απαιτείται:

α) πρωτόκολλο μηνιαίας παραλαβής του αντικειμένου των υπηρεσιών από την Ειδική Επιτροπή Παρακολούθησης/Παραλαβής (ΕΕΠΠ) της σύμβασης,

β) τιμολόγιο του αναδόχου

γ) Πιστοποιητικό Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Η εξόφληση των τιμολογίων θα γίνεται σε 45-60 ημέρες από την παραλαβή τους από το Τμήμα Προμηθειών ΔΥ & Αποθηκών και αφότου έχουν εκδοθεί τα σχετικά πρωτόκολλα από την Ειδική Επιτροπή Παρακολούθησης/Παραλαβής (ΕΕΠΠ).

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

Η παραλαβή των τιμολογίων θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά με την αποστολή τους σε μορφή pdf στις κάτωθι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

- **Τμήμα Λογιστηρίου:** logistirio@evath.gr
- **Τμήμα Προμηθειών:** promithies@evath.gr

Δεκτά γίνονται ηλεκτρονικά τιμολόγια σύμφωνα με την με αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ2023 (ΦΕΚ Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» και την υπ' αριθμ. 78366ΕΞ2023/ΥΠΟΙΚ/19.05.2023 Εγκύκλιο, τα οποία θα υποβάλλονται στην Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. μέσω πιστοποιημένου παρόχου Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης εισοδήματος επί του καθαρού ποσού.

Επισημαίνεται ότι ο ανάδοχος, για τη συνεργασία του με την ΕΥΑΘ ΑΕ, είναι υποχρεωμένος στην έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων μέσω πιστοποιημένου παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

5.1.3. Τον ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την παροχή των υπηρεσιών και την παράδοση των υλικών, όπως προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ιδίως ο ανάδοχος βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης, υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει).

β) 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 τον Αναθέτοντα Φορέα στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την 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, με απόφαση του Αναθέτοντος Φορέα, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, εάν δεν εκπληρώνει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφώνεται με τις γραπτές εντολές του Αναθέτοντος Φορέα, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση και τις κείμενες διατάξεις.

Ιδιαίτερα ο ανάδοχος, μετά από εισήγηση του αρμόδιου γνωμοδοτικού οργάνου, κηρύσσεται έκπτωτος όταν :

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

Αναλυτικότερα:

A. Καθυστέρηση ενεργοποίησης ολοκληρωμένης παροχής υπηρεσίας

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

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

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

B. Απόκλιση επίτευξης των οριζόμενων δεικτών:

- μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρετούμενων κλήσεων (Δείκτης 1)
- ποσοστό απαντημένων κλήσεων επί του συνόλου εισερχομένων (Δείκτης 2)
- ποσοστό επί των μη αρχικά απαντημένων κλήσεων, τις οποίες ο Ανάδοχος καλεί πίσω τον πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας (Δείκτης 3)

Για κάθε μέρα απόκλισης (δείκτης 1 προς τα πάνω, δείκτης 2 προς τα κάτω, δείκτης 3 προς τα κάτω), που αναγνωρίζεται και σε ποσοστό από 1% έως 10% σε έναν τουλάχιστον από τους δείκτες 1, 2, 3 επιβάλλεται ρήτρα 1% επί του μηνιαίου τιμήματος (μέχρι και 5 ημέρες το μήνα και μέχρι 4 μήνες συνολικά).

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

Για κάθε μέρα απόκλισης (δείκτης 1 προς τα πάνω, δείκτης 2 προς τα κάτω, του δείκτη 3 προς τα κάτω) που αναγνωρίζεται και σε ποσοστό περισσότερο από 51% σε ένα τουλάχιστον από τους δύο δείκτες 1, 2, 3 επιβάλλεται ρήτρα 5% επί του μηνιαίου τιμήματος (μέχρι και 2 ημέρες το μήνα και μέχρι 2 μήνες στο σύνολο της σύμβασης).

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

Ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος εφόσον έχει προηγηθεί έγγραφη σύσταση συμμόρφωσης από την επιτροπή παρακολούθησης στην οποία δεν ανταποκρίθηκε αφού πρώτα του έχουν επιβληθεί οι ποινικές ρήτρες σύμφωνα με τα ανωτέρα αναφερόμενα.

Γ. Κάθε άλλη απόκλιση από τις απαιτήσεις της διακήρυξης

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

6.6.2. Στον οικονομικό φορέα που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ανάδοχο προς παροχή εξηγήσεων, η κύρωση της ολικής κατάπτωσης της εγγύησης καλής εκτέλεσης που έχει υποβάλει στον Αναθέτοντα Φορέα,

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 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση (Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΑΘ ΑΕ) μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (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 αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο (Δ.Σ. της ΕΥΑΘ ΑΕ), ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ'

της παραγράφου 11 του άρθρου 221 ν.4412/2016 οργάνου, 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 το άρθρο 205 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με το άρθρο 334 του ίδιου νόμου.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016 που εφαρμόζεται συμπληρωματικά, σύμφωνα με το άρθρο 334 του ίδιου νόμου. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6. ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από Ειδική Επιτροπή Παρακολούθησης/Παραλαβής (ΕΕΠΠ), η οποία και θα εισηγείται στην αρμόδια Διεύθυνση για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 337 του ν. 4412/2016.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται **στους δώδεκα (12) μήνες** από τη σύναψη του ιδιωτικού συμφωνητικού ανάθεσης, εκτός αν στο συμφωνητικό ορισθεί άλλο εναρκτήριο σημείο της ανωτέρω διάρκειας. Ο Αναθέτων Φορέας έχει τη δυνατότητα να ασκήσει το δικαίωμα προαίρεσης για την παροχή των ίδιων υπηρεσιών λειτουργίας των εγκαταστάσεων από τον ίδιο ανάδοχο για διάρκεια έως **δώδεκα (12) επιπλέον μηνών**, με το τίμημα που προβλέπεται στην παράγραφο 1.3 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από την Ειδική Επιτροπή Παρακολούθησης/Παραλαβής (ΕΕΠΠ), που συγκροτείται σύμφωνα με την παράγραφο 11 εδάφιο δ του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, και θα παρακολουθεί την εκτέλεση της σύμβασης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην παρούσα.

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο ως άνω έλεγχος και μπορεί να κληθεί, ώστε να παραστεί και ο Ανάδοχος.

6.3.2. Αν η ΕΕΠΠ κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, το οποίο αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί σχετικά με το εάν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών 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, 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 ΕΕΠΠ υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

6.3.3. 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.

6.3.4. Οι εγγυητικές επιστολές καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν από την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων υπηρεσιών – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αναθέτοντος 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.

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, σύμφωνα με την παράγραφο 5.2. της παρούσας Διακήρυξης.

6.5 Προστασία προσωπικών δεδομένων

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος οφείλει να συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR, Ν. 4624/2019 κ.λπ.).

Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη δεσμεύονται από τις διατάξεις του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ειδικότερα:

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΡΗΣΗΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ-ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

1 Αμφότερα τα Συμβαλλόμενα Μέρη συμφωνούν να μην αποκαλύπτουν προς τρίτους εμπιστευτικές πληροφορίες του Αντισυμβαλλόμενου Μέρους, π.χ. κάθε πληροφορία τεχνικού ή εμπορικού χαρακτήρα οι οποίες αφορούν την λειτουργία και την επιχειρηματική της ανάπτυξη, περιλαμβανομένων, ενδεικτικώς, πληροφοριών σχετικών με τεχνογνωσία, πρότυπα, μεθόδους, διαδικασίες, επιχειρηματικές συμφωνίες, τιμολογιακή πολιτική, πελάτες κάθε κατηγορίας, στρατηγικό σχεδιασμό κ.λ.π (εφεξής «Εμπιστευτικές Πληροφορίες»). Αμφότερα

τα Συμβαλλόμενα Μέρη υποχρεούνται να λαμβάνουν τα προσήκοντα μέτρα, ώστε να εξασφαλιστεί η διατήρηση της εμπιστευτικότητας μέσω συμφωνιών εχεμύθειας ή άλλων κατάλληλων μέτρων που εφαρμόζονται από το προσωπικό ή/και τους συμβούλους τους.

2 Κατά την διάρκεια της ισχύος της παρούσας Σύμβασης, αλλά και μετά την λύση ή λήξη της, κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει την υποχρέωση να μην αποκαλύπτει και να μη χρησιμοποιεί για διαφορετικούς σκοπούς από την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του που απορρέουν από την ανωτέρω σύμβαση, οποιαδήποτε Εμπιστευτική Πληροφορία την οποία έλαβε κατά την διάρκεια και λόγω της εκτέλεσης της παρούσας Σύμβασης και της καθ' οιονδήποτε τρόπο (αμέσως ή εμμέσως) συμμετοχής του σ' αυτήν.

3 Ο Ανάδοχος αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι, ούτε ο ίδιος, ούτε οι υπάλληλοι του, ούτε και οι καθ' οιονδήποτε τρόπο συνεργαζόμενοι με αυτόν, θα αποκτήσουν οποιαδήποτε δικαιώματα στις Εμπιστευτικές Πληροφορίες, εκτός από το δικαίωμα να τις χρησιμοποιούν για τις ανάγκες της λειτουργίας και μόνο της παρούσας Σύμβασης.

4 Ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται να αποκαλύψει τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες σε οιονδήποτε τρίτο παρά μόνον κατόπιν της εγγράφου συναινέσεως της ΕΥΑΘ Α.Ε.

5 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για την ασφαλή συλλογή, χρήση και τυχόν επεξεργασία των Εμπιστευτικών Πληροφοριών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα κείμενη σχετική νομοθεσία. Ωσαύτως είναι υποχρεωμένος, τόσο αυτός, όσο και οι υπάλληλοί του ή συνεργαζόμενοι με οιοδήποτε τρόπο με αυτόν, να αναφέρει αμελλητί στην ΕΥΑΘ οιαδήποτε απόπειρα ή παράνομη μεταφορά των Εμπιστευτικών Πληροφοριών υποπέσει στην αντίληψή του ή άλλως παραβίαση των συστημάτων στα οποία είναι καταχωρισμένες οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες.

6 Σε περίπτωση παραβίασης των αναφερομένων στην παρούσα, εκ μέρους του ο Ανάδοχος ή οιοσδήποτε υπάλληλος ή συνεργάτη αυτού, κατά τα αναφερόμενα ανωτέρω, υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε είδους, ζημίας που τυχόν μπορεί να προκλήθηκε στην Αναθέτουσα Εταιρεία από την πλημμελή ή μη προσήκουσα τήρηση του παρόντος όρου της Σύμβασης.

7 Ο Ανάδοχος απαγορεύεται να χρησιμοποιεί κάθε ένδειξη, σήμα ή λογότυπο, λεκτικό ή απεικονιστικό που ανήκει στην ΕΥΑΘ Α.Ε. και που αναφέρεται ή προσδιορίζει την ταυτότητα του σε διαφημίσεις, εκδόσεις υλικού, προωθητικές ενέργειες ή άλλες εμπορικές ενέργειες ή στην αλληλογραφία με τρίτους.

8 Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας δεν εφαρμόζεται σε πληροφορίες που έχουν ήδη δημοσιοποιηθεί νομίμως κατά το χρόνο που αποκαλύπτονται ή πριν την σύναψη της σύμβασης.

ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

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 966 722 -723

Θεσσαλονίκη 12/9/2025

**Η Προϊσταμένη του Τμήματος
Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών**

Ελένη Παχατουρίδου

**Για τους ειδικούς όρους
Ο Διευθυντής Ψηφιακού Μετασχηματισμού
και Πληροφορικής**

Γιώργος Αγγέλου

**Για τους Γενικούς Όρους
Ο Διευθυντής Οικονομικών**

Δημήτρης Αλεξανδρής

Ο Διευθυντής Δικτύων Υδρευσης

Σπύρος Λαζαρίδης

**Ο Προϊστάμενος
της Νομικής Υπηρεσίας**

Νικόλαος Στεργιόπουλος

Ο Διευθυντής Δικτύων Αποχέτευσης

Κων/νος Μπέλλος

**Θεωρήθηκε
Η Γενική Διευθύντρια
της ΕΥΑΘ ΑΕ**

Παρθένα Θεοδωρίδου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 1^ο: Αντικείμενο διαγωνισμού

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

1. 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό).
2. Ενημέρωση των καταναλωτών για εργασίες στα δίκτυα και τις εγκαταστάσεις της ΕΥΑΘ Α.Ε.
3. Εγγραφή και ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων ενημέρωσης πελατών.
4. Συνεχής ενημέρωση του αρμόδιου συνεργείου/υπεύθυνου της ΕΥΑΘ ΑΕ για τις δηλώσεις βλαβών/προβλημάτων (τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική) σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ.
5. Διαχείριση εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε. (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ) για την καταγραφή των τηλεφωνικών δηλώσεων βλαβών και τη διαχείριση των δηλώσεων βλαβών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τους καταναλωτές.
6. Διαχείριση εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε. (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ) για ενημέρωση των καταναλωτών για την εξέλιξη των βλαβών (έκτακτων και προγραμματισμένων).
7. Συντονισμός υπηρεσιών τόσο μεταξύ Διευθύνσεων της ΕΥΑΘ όσο και μεταξύ εργαζομένων του τηλεφωνικού κέντρου εφαρμόζοντας τα παραπάνω εργαλεία με στόχο την βελτίωση των υπηρεσιών απέναντι στον καταναλωτή. Για την παραπάνω υπηρεσία θα οριστεί στο οργανόγραμμα του έργου υπεύθυνος συντονισμού βλαβοληπτικού.

Άρθρο 2^ο: Τεχνικές προδιαγραφές

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. έχει υιοθετήσει ένα πενταψήφιο τηλεφωνικό νούμερο και συγκεκριμένα το 11124 ως τηλέφωνο εξυπηρέτησης του βλαβοληπτικού της κέντρου. Το συγκεκριμένο νούμερο διαθέτει 30 γραμμές. Επίσης, δύναται να χρησιμοποιήσει ταυτόχρονα και άλλες τηλεφωνικές συνδέσεις για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του βλαβοληπτικού της κέντρου.

Ως εκ τούτου, η ΕΥΑΘ Α.Ε. σκοπεύει:

- 1) **(Υπηρεσία 1)** να αναθέσει σε πάροχο υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Π.Υ.) την απάντηση των εισερχομένων προς αυτήν κλήσεων σε 24ωρη βάση καθημερινές και αργίες, από τους καταναλωτές της εταιρείας, καθώς και την καταγραφή τους.

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

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

Ο Π.Υ., θα διαθέτει το αναγκαίο, δικό του, ανθρώπινο δυναμικό για την ποιοτική εφαρμογή της παρούσας διακήρυξης, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά την εκτέλεση της παροχής υπηρεσιών, ώστε να απαντά και να καταγράφει, για λογαριασμό της ΕΥΑΘ Α.Ε., κάθε τηλεφώνημα που θα φτάνει στο τηλεφωνικό του κέντρο και θα το ταξινομεί ανάλογα με την Διεύθυνση / Δραστηριότητα που απευθύνεται. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από τον αναθέτοντα φορέα ότι το διαθέσιμο δυναμικό δεν επαρκεί, για την κάλυψη των απαιτήσεων της παρούσας διακήρυξης, δύναται να ζητηθεί η ενίσχυσή του εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, χωρίς τροποποίηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης. Ο μέσος χρόνος αναμονής των εξυπηρετούμενων κλήσεων δεν θα πρέπει να ξεπερνά το ένα λεπτό για έως 400 κλήσεις ημερησίως. Οι ημέρες στις οποίες ο αριθμός των κλήσεων ξεπερνάει τις 400 θα εξαιρούνται από τον δείκτη 1.

Στην συνέχεια, το αίτημα του εκάστοτε τηλεφωνήματος θα καταγράφεται από τον Ανάδοχο σε κατάλληλη εφαρμογή της ΕΥΑΘ Α.Ε.

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

Για όλες τις κλήσεις θα παρέχονται **ημερησίως** στατιστικά στοιχεία ανά κλήση, ανά ημέρα, ανά μήνα συνοπτικά και αναλυτικά σε φόρμες excel σε μία μηνιαία έκθεση που θα προσκομίζεται στην ΕΕΠ. Κατ' ελάχιστον τα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται είναι: συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων στα κέντρα του παρόχου, συνολικός αριθμός απαντημένων κλήσεων, ποσοστό απαντημένων κλήσεων, ποσοστό αναπάντητων κλήσεων, συνολικός αριθμός προβλημάτων και συνολικός αριθμός κλήσεων που έχουν συνδεθεί με πρόβλημα, συνολικές κλήσεις ανά Διεύθυνση / Δραστηριότητα, μέγιστος χρόνος αναμονής, ελάχιστος χρόνος αναμονής, μέσος χρόνος αναμονής απαντημένων, μέσος χρόνος αναμονής εισερχομένων, διάρκεια κλήσης, όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, Διεύθυνση / Δραστηριότητα, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή, αύξων αριθμός καταχώρησης.

2) **(Υπηρεσία 2)** να αναθέσει στον Π.Υ. τη διαχείριση εφαρμογής δήλωσης και ενημέρωσης βλαβών, η οποία είναι ιδιοκτησία της ΕΥΑΘ Α.Ε. και είναι διαθέσιμη στο κοινό, πελάτες της. Σ' αυτήν θα αναρτάται, με ευθύνη του Π.Υ. σχετική πληροφόρηση για συμβάντα βλαβών, προγραμματισμένων διακοπών υπηρεσιών υδροδότησης και πιθανόν δυσλειτουργιών του συστήματος αποχέτευσης προγραμματισμένων και έκτακτων και εξέλιξη αυτών, σύμφωνα

με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε.. Επιπλέον, ο Π.Υ. θα διαχειρίζεται και όσες δηλώσεις έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά από τους πελάτες της ΕΥΑΘ Α.Ε.

3) **(Υπηρεσία 3)** να αναθέσει στον Π.Υ. την διαχείριση, την άμεση και διαρκή ενημέρωση των εργαλείων / εφαρμογών της ΕΥΑΘ, τον συντονισμό μεταξύ ΕΥΑΘ και Π.Υ. την ευθύνη υλοποίησης όλων των απαιτήσεων που περιγράφονται στους ειδικούς όρους της παρούσας διακήρυξης μέσω υποχρεωτικού ορισμού στο οργανόγραμμα ενός ατόμου τουλάχιστον ως υπεύθυνος Συντονισμού Βλαβοληπτικού (και του αναπληρωτή του). Ευθύνη του ατόμου που θα οριστεί στην παραπάνω θέση είναι η υλοποίηση κατ' ελάχιστον των παρακάτω υποχρεώσεων του Π.Υ.:

- Χειρισμό του αποκλειστικού αριθμού επικοινωνίας με την ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Υποχρέωση ανάρτησης ηχογραφημένων μηνυμάτων στις περιπτώσεις έκτακτων ή προγραμματισμένων διακοπών υδροδότησης
- Διαρκής επικοινωνία με το προσωπικό της ΕΥΑΘ για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του βλαβοληπτικού
- Άμεση προώθηση δηλώσεων και προβλημάτων στα αρμόδια τμήματα
- Αποστολή προειδοποιητικών μηνυμάτων ενημέρωσης καταναλωτών μέσω του σχεδιασμού πολυγώνου στην εφαρμογή του βλαβοληπτικού της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Ανατροφοδότηση (με ηλεκτρονική ή/και τηλεφωνικό τρόπο) μέσω της χρήσης του portal της ΕΥΑΘ στην ενημέρωση των πολιτών που δήλωσαν κάποιο πρόβλημα σχετικά με την εξέλιξη του προβλήματος, ενημερώνοντάς τους για την εκτιμώμενη χρονική διάρκεια αποκατάστασης ή και για την αποκατάσταση του προβλήματος.
- Σε καθημερινή βάση θα πρέπει ο ~~ανάδοχος~~ να ενημερώνεται για την εξέλιξη όλων των ανοιχτών προβλημάτων και να ενημερώνει αντίστοιχα την εφαρμογή (portal πελατών)

Ο Π.Υ. και το προσωπικό του έχουν υποχρέωση έναντι των πελατών της ΕΥΑΘ 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, τήρησης του απορρήτου και διαφυλάξεως της πνευματικής ιδιοκτησίας του περιεχομένου των τηλεφωνικών μηνυμάτων – δεδομένων.

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

Ακόμη, ο Π.Υ. 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 Π.Υ. κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, κατά τη φάση του διαγωνισμού, ο Π.Υ. 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.

Επιπλέον, ο Π.Υ. υποχρεούται να τηρεί το σύνολο του θεσμικού πλαισίου που αφορά στη Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Αρθρο 3^ο: Υποχρεώσεις Π.Υ. call center

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

- Υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο.
- Υποχρεούται να δομήσει, με την υποστήριξη της ΕΥΑΘ Α.Ε. τηλεφωνικά σενάρια επικοινωνίας α) με τα στελέχη της ΕΥΑΘ Α.Ε. β) με τους πολίτες (είτε εισερχόμενη είτε εξερχόμενη επικοινωνία) τα οποία σε κάθε περίπτωση θα εγκριθούν από την εταιρεία. Ειδικότερα, θα δημιουργήσει Εγχειρίδιο Λειτουργίας, το οποίο θα εγκριθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε., σε ό,τι αφορά στα θέματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών στο οποίο θα αναφέρονται όλες οι διαδικασίες που θα ακολουθούνται για την καλή εκτέλεση του έργου (σενάρια επικοινωνίας, αντιμετώπιση προβλημάτων/ παραπόνων, κ.α.).
- Ο ανάδοχος θα πρέπει εντός 15 ημερών από την έναρξη της σύμβασης να ενημερώσει την ΕΕΠ με την υποβολή οργανογράμματος, για το προσωπικό που θα στελεχώσει το έργο καθώς και τα προσόντα αυτού σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης. Για οποιαδήποτε μεταβολή του οργανογράμματος κατά τη διάρκεια του έργου θα πρέπει να ενημερώνεται η ΕΕΠ.
- Ο μέσος χρόνος αναμονής των εξυπηρετούμενων κλήσεων δεν θα πρέπει να ξεπερνά το ένα λεπτό για έως 400 κλήσεις ημερησίως. Οι ημέρες στις οποίες ο αριθμός των κλήσεων ξεπερνάει τις 400 θα εξαιρούνται από τον δείκτη 1. **(Δείκτης 1)**
- Ποσοστό απαντημένων κλήσεων (επί του συνόλου των εισερχομένων) **(Δείκτης 2)**
 - >90% για μέχρι 200 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως και
 - >85% για μέχρι 400 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως και
 - >80% από 400-800 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως,
 - για όλες τις άλλες περιπτώσεις (> 800 εισερχόμενες κλήσεις ημερησίως) ο Π.Υ. οφείλει να κάνει το καλύτερο δυνατό. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα

60 ταυτόχρονων εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων (που θα αποδεικνύεται από την εγκατεστημένη τεχνολογία τηλεπικοινωνιακών γραμμών του Π.Υ.).

- Για όλες τις μη απαντημένες κλήσεις ορίζεται ο Δείκτης 3, ως ποσοστό επί των κλήσεων οι οποίες δεν έχουν απαντηθεί και τις οποίες ο Ανάδοχος έχει καλέσει πίσω εντός το οριζόμενου χρονικού διαστήματος. Ο ανάδοχος θα καλεί πίσω όλες τις μη απαντημένες κλήσεις, εντός διαστήματος 1 ώρας για μέχρι 200 κλήσεις, 2 ωρών για μέχρι 400 κλήσεις και το συντομότερο δυνατό και πάντως εντός διαστήματος 8 ωρών για μεγαλύτερο αριθμό κλήσεων. Σε κάθε περίπτωση ο Δείκτης 3 θα πρέπει να είναι τουλάχιστον 90% (**Δείκτης 3**)
- Μετά την παρέλευση ενός λεπτού αναμονής, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επιλέξει να τον καλέσουν πίσω είτε στο τηλεφωνικό νούμερο που επιθυμεί, πληκτρολογώντας τον τηλεφωνικό αριθμό του είτε στο τηλεφωνικό νούμερο που κάλεσε.
- Το τηλεφωνικό κόστος των εξερχόμενων κλήσεων θα βαρύνει τον Π.Υ..
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων.
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων και δημιουργία προβλήματος.
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης και επισύναψη σε πρόβλημα
- Δυνατότητα απρόσκοπτης λειτουργίας σε διακοπή ρεύματος με αυτοματοποιημένο σύστημα που δίνει εντολή σε γεννήτρια (το οποίο θα αποδεικνύεται με σχετικές βεβαιώσεις από τον συντηρητή του). Θα πρέπει ο Π.Υ. να υποβάλλει τη βεβαίωση εύρυθμης λειτουργίας του ζεύγους από τον συντηρητή του τουλάχιστον μία φορά το χρόνο και στην εκκίνηση του έργου.
- Ανάρτηση ηχογραφημένου μηνύματος για περιοχές καταναλωτών όπου υπάρχει βλάβη, ή αποκατάσταση αγωγού, ώστε να ενημερωθούν για την έκτακτη διακοπή νερού αλλά και την πιθανή ώρα αποκατάστασης της υδροδότησης. Το μήνυμα θα πρέπει να αναρτηθεί σε χρόνο που σε καμιά περίπτωση δεν θα ξεπερνάει την μία ώρα από την εντολή από την ΕΥΑΘ Α.Ε. για την ανάρτησή του. Το σύνολο αυτών των μηνυμάτων δεν θα ξεπερνάει τα 100 ετησίως.
- Ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων, όπως προγραμματισμένες διακοπές υδροδότησης κλπ.
Ο Π.Υ. θα δύναται να παρέχει αποκλειστικό αριθμό κλήσεων ηχογραφημένων μηνυμάτων, εφόσον ζητηθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε., με δυνατότητα τουλάχιστον 60 εισερχομένων κλήσεων ταυτόχρονα.

- Ο Π.Υ. θα παρέχει, απ' ευθείας αποκλειστικό αριθμό επικοινωνίας με την ΕΥΑΘ Α.Ε. τον οποίο θα της γνωστοποιήσει.
- Στην εφαρμογή βλαβοληπτικού της εταιρείας θα αναρτώνται, με ευθύνη του σχετική πληροφόρηση για συμβάντα βλαβών, προγραμματισμένων διακοπών υπηρεσιών υδροδότησης και πιθανόν δυσλειτουργιών του συστήματος αποχέτευσης, προγραμματισμένων και έκτακτων και εξέλιξη αυτών, καθώς και τυχόν οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε. προς τους πελάτες της.

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

Αρθρο 4^ο: Επιπλέον απαιτήσεις με δαπάνες του Π.Υ.

Άμεση (με το που δηλωθεί ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά) καταχώριση του αιτήματος/ δήλωσης του πολίτη στην εφαρμογή της ΕΥΑΘ Α.Ε. και άμεση δημιουργία προβλήματος ή διασύνδεση σε υφιστάμενο πρόβλημα με όλα τα αναγκαία στοιχεία:

- Διεύθυνση και ακριβής τοποθεσία βλάβης (οδός, αριθμός , ΤΚ, Δημοτικό Διαμέρισμα)
- Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας καταναλωτή,
- Κατηγορία βλάβης/ τομέα (ύδρευση, αποχέτευση, παράπονα για αποκατάσταση εργασιών μετά από βλάβη κ.λπ.),
- Άμεση δήλωση του προβλήματος προκειμένου να καταγραφεί η ακριβής ώρα δήλωσης του προβλήματος από τον πελάτη και ο τρόπος αναφοράς του προβλήματος (τηλέφωνο, ηλεκτρονική φόρμα κ.λπ.),
- Περιγραφή της βλάβης
- Ομαδοποίηση κλήσεων και ηλεκτρονικών δηλώσεων ανά τομέα
- Ομαδοποίηση κλήσεων και ηλεκτρονικών δηλώσεων ανά συνεργείο (Διεύθυνση Ύδρευσης)
- Ομαδοποίηση όλων των κλήσεων και ηλεκτρονικών δηλώσεων ανά πρόβλημα που δημιουργήθηκε.
- Αποστολή προειδοποιητικών μηνυμάτων ενημέρωσης καταναλωτών μέσω του σχεδιασμού πολυγώνου στην εφαρμογή του βλαβοληπτικού της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Δυνατότητα αποστολής μηνύματος κινητής τηλεφωνίας

Διενέργεια κλήσεων στους αρμόδιους των τμημάτων/υπηρεσιών της εταιρίας. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει τηλεφωνικά και με όποιον άλλον τρόπο του ζητηθεί από την αρμόδια ΕΕΠ, τα συνεργεία της ΕΥΑΘ για όλες τις αναφορές βλαβών που λαμβάνει, αμέσως μετά τη δήλωσή τους -, εξασφαλίζοντας τη μεταφορά πλήρους και εποπτικής πληροφορίας.

- Σε εβδομαδιαία βάση θα συντάσσεται συνολική εβδομαδιαία αναφορά κλήσεων, προβλημάτων και αντιστοίχιση αυτών μεταξύ τους για την αξιολόγηση και διαχείριση του συνόλου των εισερχομένων κλήσεων, ανά συνεργείο ή και τμήμα ύστερα από τις υποδείξεις της ΕΕΠ, με στόχο την επιβεβαίωση ότι καμία δήλωση βλάβης δεν έχει παραλειφθεί ή αγνοηθεί. Η αναφορά αυτή θα διαβιβάζεται ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά στους υπευθύνους των συνεργείων, ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα της πληροφόρησης.
- Δυνατότητα αποστολής μηνύματος κινητής τηλεφωνίας στους καταναλωτές με μήνυμα που σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να εγκρίνεται από την ΕΥΑΘ Α.Ε..
- Ανατροφοδότηση (με ηλεκτρονική ή/και τηλεφωνικό τρόπο) μέσω της χρήσης του portal της ΕΥΑΘ στην ενημέρωση των πολιτών που δήλωσαν κάποιο πρόβλημα σχετικά με την εξέλιξη του προβλήματος, ενημερώνοντάς τους για την εκτιμώμενη χρονική διάρκεια αποκατάστασης ή και για την αποκατάσταση του προβλήματος.
- Σε καθημερινή βάση θα πρέπει ο ανάδοχος να ενημερώνεται για την εξέλιξη όλων των ανοιχτών προβλημάτων και να ενημερώνει αντίστοιχα την εφαρμογή (portal πελατών)
- Εφαρμογή αλλαγών ομαδοποίησης μεταξύ των δηλωθέντων προβλημάτων εφόσον διαπιστωθεί η ανάγκη σύμφωνα με τις βασικές οδηγίες της ΕΥΑΘ.
- Διεξαγωγής έρευνας στους καταναλωτές σε διάφορα χρονικά διαστήματα και κατ' ελάχιστον μία φορά ετησίως, κατά την οποία θα καταγράφονται οι απόψεις σχετικά με την επίλυση του προβλήματος που είχε δηλωθεί (πόσο γρήγορα λύθηκε το πρόβλημα, πόσο ευχαριστημένοι είναι με τον τρόπο αντιμετώπισης του προβλήματος, με τον χρόνο παραμονής στο τηλέφωνο, και με τη γενικότερη εικόνα της ΕΥΑΘ Α.Ε. κλπ). Η έρευνα θα γίνεται μέσω συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, το οποίο θα διαμορφώνεται είτε από την ΕΥΑΘ Α.Ε. είτε από τον Π.Υ. και σε κάθε περίπτωση θα εγκρίνεται από την ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Ο Ανάδοχος για την πιστοποίηση των εργασιών που εκτέλεση και προς πληρωμή αυτών, οφείλει να υποβάλλει Μηνιαία Αναφορά που θα περιλαμβάνει όλες τις εισερχόμενες κλήσεις με τα αναγκαία στοιχεία που τεκμηριώνουν τους δείκτες 1,2,3 καθώς και συγκεντρωτικό πίνακα με καταγραφή των σχετικών με τους δείκτες 1,2,3 στοιχείων ανά ημέρα. Η διαμόρφωση της ανωτέρω Μηνιαίας Αναφοράς θα γίνει σε συνεννόηση με την ΕΠΠ.

Σύμφωνα με την ανάλυση των στατιστικών στοιχείων των κλήσεων των καταναλωτών της ΕΥΑΘ Α.Ε. προς τους τηλεφωνικούς της αριθμούς, ο μέσος αριθμός κλήσεων σε μηνιαία βάση ανέρχεται σε 4.000 έως 8.000. Να σημειωθεί ότι σε περιόδους έκτακτης ανάγκης (μεγάλες

βλάβες ή έντονα καιρικά φαινόμενα) οι κλήσεις δύναται να αυξηθούν έως και 50% της μεγαλύτερης μέσης τιμής που αναφέρεται παραπάνω.

Στον παραπάνω αριθμό, δεν περιλαμβάνονται οι κλήσεις καταναλωτών προς το call center για την ακουστική ενημέρωση ομαδοποιημένων πληροφοριών-ηχογραφημένων μηνυμάτων, όπως δικαιολογητικά νέων συνδέσεων, προγραμματισμένες διακοπές κλπ.

Η ΕΥΑΘ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει τροποποιήσεις ή πρόσθετες προσαρμογές στις διαδικασίες ενημέρωσης και διαχείρισης των βλαβών, με σκοπό τη βελτίωση της επικοινωνίας με τα συνεργεία και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών της.

Σε περίπτωση μη εφαρμογής ή παράβασης των υποχρεώσεων που ορίζονται από το τεύχος της διακήρυξης και του 5 ειδικούς όρους, θεωρείται ότι επέρχεται απόκλιση από τις απαιτήσεις της διακήρυξης με εφαρμογή των κυρώσεων που προβλέπονται στην παράγραφο 5.2.

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

Επίσης, ο Π.Υ. θα πρέπει είτε να διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή (στο τηλεφωνικό του κέντρο) είτε να την αποκτήσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την υπογραφή της σύμβασης, για να συνδεθεί στο VPN δίκτυο της ΕΥΑΘ Α.Ε. Με τον τρόπο αυτό η εκτροπή των τηλεφωνικών κλήσεων των καταναλωτών από το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. στο τηλεφωνικό κέντρο του call center θα γίνεται μέσω του VPN. Πρέπει ο Π.Υ. να μπορεί να δέχεται, μέσω VPN, τουλάχιστον 60 ταυτόχρονες κλήσεις. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορεί να δεχθεί τις κλήσεις μέσω primary γραμμής 60 καναλιών. Τέλος, θα πρέπει να διαθέτει εγκατεστημένη υλικοτεχνική υποδομή για την αδιάλειπτη λειτουργία της υπηρεσίας στο σύνολό της σε περίπτωση διακοπής ρεύματος και για την οποία θα πρέπει ο Π.Υ. να υποβάλλει βεβαίωση εύρυθμης λειτουργίας της από τον συντηρητή του τουλάχιστον μία φορά το χρόνο και στην εκκίνηση του έργου.

Τονίζεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server Purple (OXE Purple) έκδοση 100.1 (πρωτόκολλο επικοινωνίας SIP με codec G729 ή εναλλακτικά G711)

Επιπρόσθετα τονίζεται ότι η ΕΥΑΘ κατά την διάρκεια της σύμβασης δύναται να διαθέσει εξολοκλήρου δική της υποδομή τηλεφωνικού κέντρου, την οποία θα πρέπει να χρησιμοποιεί ο ανάδοχος για την εξυπηρέτηση των κλήσεων χωρίς την χρήση του συνόλου ή μέρος της υποδομής του.

Πέρα από τα τυπικά προσόντα θα πρέπει να διασφαλίζεται η επάρκεια και καταλληλότητα του προσωπικού και η σωστή εκπαίδευση – ενημέρωσή του για την άρτια εκτέλεση του έργου ακολουθώντας τα παρακάτω:

- Ελάχιστη εμπειρία του προσωπικού στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών τουλάχιστον 12 μήνες.
- Ο ανάδοχος θα πρέπει κατά το πρώτο 12μηνο της σύμβασης να παρέχει με δική του ευθύνη και δαπάνη στον διατιθέμενο προσωπικό ενός τουλάχιστον σεμιναρίου σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης κρίσεων.
- Σε κάθε περίπτωση οι παραπάνω απαιτήσεις θα πρέπει να καλύπτονται και στη περίπτωση αλλαγής του διατιθέμενου προσωπικού σε όλη την διάρκεια της σύμβασης.

Αρθρο 5º: Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς

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

1. Πίνακας έργων που να τεκμηριώνει την ορθή και πλήρη υλοποίηση από τον υποψήφιο ανάδοχο κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, τουλάχιστον μίας (1) σύμβασης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες), για οργανισμούς ή επιχειρήσεις με πελατολόγιο τουλάχιστον 250.000 χιλιάδων πελατών, οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, συνολικής διάρκειας τουλάχιστον δύο (2) ετών και συνολικό προϋπολογισμό ίσο ή μεγαλύτερο του 50% του ετήσιου προϋπολογισμού της τρέχουσας διακήρυξης πλέον ΦΠΑ. Τα ανωτέρω έργα θα τεκμηριώνονται από έγγραφα όπως ενδεικτικά είναι: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών για δημόσιους οργανισμούς, έγγραφες δηλώσεις πελατών για ιδιωτικούς οργανισμούς, ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης, τα οποία θα κατά την υποβολή της προσφοράς.
2. 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 ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον Υποψήφιο Ανάδοχο για την ορθότητα των βιογραφικών.
3. Υπεύθυνη Δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον Υποψήφιο Ανάδοχο ότι διαθέτει σχετική αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, κατά τη φάση συμμετοχής του στο διαγωνισμό.

4. Υπεύθυνη Δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη, στην οποία ο προσφέρων δηλώνει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής.
5. Τα πιστοποιητικά ISO όπως αυτά αναγράφονται στο άρθρο 2.2.7 της παρούσας .
6. Οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα πρέπει να συμπεριλάβουν στην προσφορά τους, αναλυτική τεχνική έκθεση η οποία θα αναφέρεται στο σύνολο των τεχνικών απαιτήσεων της παρούσης τεχνικής περιγραφής των ειδικών όρων της διακήρυξης (διαθέσιμος εξοπλισμός, υποδομή, προσωπικό και γενικότερα συνολικό σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών). Σημειώνεται ότι οι προαναφερθείσες ΥΔ θα πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένες από τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

Άρθρο 6^ο: Δικαιολογητικά κατακύρωσης Ειδικών Όρων

Ο προσωρινός ανάδοχος, ως δικαιολογητικά κατακύρωσης θα πρέπει να καταθέσει τα παρακάτω:

1. **Πιστοποιητικό εγγραφής** σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο σχετικό με την άσκηση της δραστηριότητας που απαιτείται για την εκτέλεση του φυσικού αντικειμένου της παρούσας.
2. **Αδεια από την ΕΕΤΤ** για την εξυπηρέτηση τηλεφωνικών κλήσεων, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία
3. **Αποδεικτικά** των αιτούμενων στοιχείων στο άρθρο 2.2.6 περ. Β ή **έγγραφο δέσμευση** ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
4. Σχετικές κατάλληλες **βεβαιώσεις** (σχετικές συμβάσεις ή βεβαιώσεις ασφαλιστικών φορέων για το κάθε μέλος της ομάδας έργου) για την απόδειξη της ζητούμενης εμπειρίας.

Παράρτημα II

Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

**Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό με αρ. διακήρυξης 13/2025 και
αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών
για θέματα βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης (βλαβοληπτικό),
προϋπολογισμού εκατόν δέκα χιλιάδων ευρώ (110.000,00€), πλέον ΦΠΑ για
χρονικό διάστημα ενός (1) έτους**

α/α	Παρεχόμενη Υπηρεσία Υποστήριξης	Κόστος Μονάδας Μέτρησης (για 1 μήνα)	Συνολικό Κόστος για 12 μήνες	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ
1	Υπηρεσία εξυπηρέτησης κλήσεων βλαβοληπτικού, διαχείριση εφαρμογής δήλωσης και ενημέρωσης βλαβών, ανάρτηση πληροφόρησης για συμβάντα βλαβών-διακοπών κτλ. (Υπηρεσίες 1,2 και 3)			

Θεσσαλονίκη.....

**Ο συμμετέχων οικονομικός φορέας
(ψηφιακή υπογραφή)**

Παράρτημα III

Εφαρμογή Δήλωσης Βλάβης από Πελάτη

Δήλωση βλάβης

Βήμα 1/4

Κατηγορία βλάβης

Επιλογή κατηγορίας *
Υδρευση

Υποκατηγορία

Επιλογή υποκατηγορίας *
Αвария κρύου

Είδος βλάβης

Επιλογή είδους βλάβης *
Αвария στο κρύο που υπερχειλίζει

Διάρκεια

Επιλογή διάρκειας βλάβης *
Εδώ και μερικές ώρες - σήμερα

Ποιος είναι ο αριθμός υδρομέτρου;

ΑΠΟΚΟΙΤΗΣ

Συνέχεια

Δήλωση βλάβης

Βήμα 2/4

Σε ποιο δήμο είναι η βλάβη;

Επιλογή δήμου *
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ

Σε ποια διεύθυνση είναι η βλάβη;

Επιλογή διεύθυνσης *
Αδριανουπόλεως

Ποιος είναι ο αριθμός της διεύθυνσης της βλάβης;

12

Ποιος είναι ο ταχυδρομικός κώδικας της διεύθυνσης της βλάβης;

Επιλογή ταχυδρομικού κώδικα *
55133

Συνέχεια

Δήλωση βλάβης

Βήμα 3/4

Παρακαλώ συμπληρώστε το ονοματεπώνυμο σας

Test

Παρακαλώ συμπληρώστε το τηλέφωνο επικοινωνίας σας

6999999999

Παρακαλώ συμπληρώστε το email σας



Δηλώστε μας το email σας αν θέλετε να ενημερωθείτε σχετικά με την αποκατάσταση της βλάβης.

Συνέχεια

Δήλωση βλάβης

Βήμα 4/4

Κατηγορία βλάβης

Αποχέτευση

Υποκατηγορία

Λύματα

Είδος βλάβης

Βουλωμένος κεντρικός αγωγός αποχέτευσης (ακάθαρτων / λυμάτων)

Διάρκεια

Εδώ και μερικές ημέρες (2 - 7 ημέρες)

Σε ποια περιοχή είναι η βλάβη;

ΔΕΛΤΑ

Σε ποια διεύθυνση είναι η βλάβη;

28ης Οκτωβρίου

Ποιος είναι ο ταχυδρομικός κώδικας της διεύθυνσης της βλάβης;

57009

Ποιος είναι ο αριθμός της διεύθυνσης της βλάβης;

4

Καταχώρηση

Εφαρμογή Υπαλλήλου

ΕΥΑΘ

Προσέβα Τμήμα
Πόλεως Διαμερισμός

Εξέλιξη

Αρχική

Πρόσβαση

Αντίγραφο

Βλάβες

Πρόβλημα

Διαχειριστικό

Βλάβες

ΔΗΛΩΣΗ ΒΛΑΒΗΣ

ΓΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Αναζήτηση

Δήλωση Βλάβης

Μέγεθος

Εξαγωγή σε CSV

Κατηγορία Βλάβης	Υποκατηγορία Βλάβης	Είδος Βλάβης	Διεύθυνση Βλάβης	Ημερομηνία Αναφοράς	Διευτηρίο Αναφοράς	Οδός	Τύπος Διεύθυνσης	Κατάσταση	Εξέλιξη
Αποχέτευση	Καθίζηση (τρύπα)	Καθίζηση στο δρόμο	-	15/11/2022 12:45:50	ΑΓΙΑ ΤΡΙΑΔΑ	Αγίας Τριάδας Αγγελόμαρου	Ηλεκτρονική	Σε εξέλιξη	
-	-	-	-	06/11/2022 13:32:43	ΑΓΙΑ ΤΡΙΑΔΑ	Αγίας Τριάδας	Τηλεφωνική	Σε εξέλιξη	
Αποχέτευση	Καθίζηση (τρύπα)	Καθίζηση στο δρόμο	-	15/11/2022 12:39:26	ΑΓΙΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	Αγίας Αυγουστίνου	Ηλεκτρονική	Σε εξέλιξη	
Αποχέτευση	Καθίζηση (τρύπα)	Καθίζηση στο δρόμο	-	15/11/2022 12:52:05	ΑΓΙΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	Αγίου Σπυρίδωνος	Ηλεκτρονική	Σε εξέλιξη	
Αποχέτευση	Καθίζηση (τρύπα)	Καθίζηση στο δρόμο	-	15/11/2022 11:29:31	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	Αδριανουπόλεως	Ηλεκτρονική	Σε εξέλιξη	

Εμφάνιση ανά Σελίδα 25 1 - 5 από 5 < > >>

Δήλωση Βλάβης

Στοιχεία Βλάβης

Κατηγορία Βλάβης

Αποχέτευση

Υποκατηγορία Βλάβης

Καθίζηση (τρύπα)

Είδος Βλάβης

Καθίζηση στο δρόμο

Αριθμός Υδρομέτρου

Περιγραφή

☒ Είναι επερχόμενη κλήση

Σχόλιο

ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΝΕΡΟ_01

Στοιχεία Τοποθεσίας

Διευτηρίο Αναφοράς *

ΑΓΓΕΛΟΧΩΡΙ

Διεύθυνση *

25ης Μαρτίου

Αριθμός *

74

Τ.Κ. *

57004

Στοιχεία Επικοινωνίας

Όνοματεπώνυμο *

Τεστ

Τηλέφωνο *

1234567890

Email

Σύνδεση με Πρόβλημα

Πρόβλημα *

internal ΑΓΙΑ ΤΡΙΑΔΑ

Καταχώρηση

Α. Δήλωση Τηλεφωνικής Βλάβης

Β. Επισκόπηση Βλάβης

Πληροφορίες

Πανεγμία Ταβία
Τμήμα
Ρύθμις Διαγραφής

Είσοδος

Αρχή

Γενικές

Αιτήματα

Βλάβες

Υπόλογα

Δελτυοαπόλογο

Πληροφορίες Δήλωσης Βλάβης

Ημερομηνία Δηλώσης: 15/11/2022 13:45:14

Εκδόση

Εκδόση ενέργεια

Στοιχείο Συντήρησης

15/11/2022 13:45:15

Ημερομηνία Τελειώσεως Συντηρήσεως

Τηλεφωνικό
Τμήμα Δήλωσης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΧΡΟΝΙΚΟ

Βασικές Πληροφορίες

Κατηγορία βλάβης
Απορρέουσα

Υποκατηγορία βλάβης
Καθίζηση (τρώμα)

Είδος βλάβης
Καθίζηση στο δρόμο

Διεύθυνση βλάβης
-

Αριθμός υφιστάμενου
-

Προέλευση κήρυξης
Επικρατέτης

Παραπομπή
-

Σχόλια
ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΝΕΡΟ ΜΟΝΟ ΑΥΤΟΣ ΔΗ

Στοιχεία Διεύθυνσης

Διευθυντικό Διεύθυνση
ΑΥΤΕΛΑΔΙΚΗ

Διεύθυνση
25ος Μαρτίου

Αριθμός
74

Τ.Κ.
57004

Στοιχεία Επικοινωνίας

Όνομα
Ταύρι

Τηλέφωνο
1034367890

Email
-

Χρονικό

Πανεγμία Ταβία
Τμήμα
Ρύθμις Διαγραφής

Είσοδος

Αρχή

Γενικές

Αιτήματα

Βλάβες

Υπόλογα

Δελτυοαπόλογο

Πληροφορίες Δήλωσης Βλάβης

Ημερομηνία Δηλώσης: 15/11/2022 13:45:14

Εκδόση

Εκδόση ενέργεια

Στοιχείο Συντήρησης

15/11/2022 13:45:15

Ημερομηνία Τελειώσεως Συντηρήσεως

Τηλεφωνικό
Τμήμα Δήλωσης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΧΡΟΝΙΚΟ

Αντιστοίχηση

Προσθήκη Εργασίας Χρονικό

Φόρμα

Εξισορρόπηση σε CSV

Διευθυντικό Διεύθυνση
ΑΥΤΕΛΑΔΙΚΗ

Ημερομηνία Δηλώσης
15/11/2022 13:45:17

Παραπομπή
μήνυμα 123

Βάσεις
-

Εργασία Ανά Σελίδα 25

1 - 1 από 1

< > < >

Ενέργειες

ΕΛΛΑΣ

Πανεπιστήμιο Πατρών
Τμήμα
Ραδιόφωνο - Διεύθυνση

Ασκήσι
Γράφειας
Αντίγραφο
Βιβλίου
Υπολόγιστο
Διαδικτυακό

Πληροφορίες Δήλωσης Βλάβης

Ημερομηνία Δηλώσεως: 15/11/2022 13:43:04

Στα Εξωτερικά

Επικοινωνία
Συνδεθεί με πρόκληση

Στοιχείο Συμβάντος
15 / 11 /
Ημερομηνία Τετ

Τηλεφωνικό
Γραμμόφωνο

ΠΑΝΟΡΑΜΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Βασικές Πληροφορίες

Κατηγορία βλάβης	Υποκατηγορία βλάβης	Έκδος βλάβης	Δείκτης βλάβης
Απορρύπανση	Καθίζηση (οριζόντια)	Καθίζηση στο έδαφος	-
Αρρυθμία υψομέτρου	Προέλευση κλάσης	Εκπαίδευση	
-			

Παραπομπή
-

Τυλίξιμο
DEN EXH NEPO MONO AXIOTIS JH

Στοιχεία Διαδίκτυου

Διευθυντικό διαμέρισμα	Διαίτησης	Αριθμός	T/K
ATTELODGR	25ος Μαρτίου	74	57004

Στοιχεία Ενικωνανών

Όνομα	Τηλέφωνο	Email
Test	1234567890	-

Γ. Επισκόπηση Προβλήματος

(Ομαδοποιημένων Δηλώσεων Βλαβών)

Πληροφορίες

[illegible]

Βλάβες που συνδέονται με πρόβλημα

ΕΛΛΑΣ

Γρήγορος Καταγραφέας

Τμήμα

Ρύμος Διαχειριστής

Έξοδος

Αρχική

Πελάτες

Αιτήματα

Βλάβες

Υπάλληλοι

Διευθυνολόγιο

Πληροφορίες Προβλήματος

Ανατίθεται σε: Συνεργείο Αγίου Ελευθερίου - Καλαμαριάς

Σε Εξέλιξη

Επιδέχεται ενέργεια

Χαρακτηριστικά Προβλήματος

18

Κωδικός Προβλήματος

Ιδιωτικό Προβόλη

Έκτακτο Προγραμματισμός

Δάρεια Προβλήματος

22/11/2022 14:25:39

Δωρεά

15/11/2022 15:40:00

Εκπνέμενος Χρόνος (Από)

15/11/2022 16:40:00

Εκπνέμενος Χρόνος (Έως)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΒΛΑΒΩΝ

ΧΡΟΝΙΚΟ

Αναζήτηση

Φίλτρα

Εξαγωγή σε CSV

Κατηγορία Βλάβης

Υποκατηγορία Βλάβης

Είδος Βλάβης

Δάρεια Βλάβης

Ημερομηνία Δημιουργίας

Δημοτικό Διεύθυνση

Όδος

Τρόπος Διεύθυνσης

Ενέργειες

Δεν υπάρχουν δεδομένα που να ταυρίζουν στην αναζήτηση

Εγγραφές Από Σελίδα 25

0 από 0

< < > >

Πληροφορίες

Εντοπισμός βλάβης

Διεύθυνση που δόθηκε 12 Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ, Διεύθυνση που εντοπιστική Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ, 55135

Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ

ΕΛΛΑΣ

Κλίμακα: 1 : 1.000

Χρονικό

ΕΛΛΑΣ

Γρήγορος Καταγραφέας

Τμήμα

Ρύμος Διαχειριστής

Έξοδος

Αρχική

Πελάτες

Αιτήματα

Βλάβες

Υπάλληλοι

Διευθυνολόγιο

Πληροφορίες Προβλήματος

Ανατίθεται σε: Συνεργείο Αγίου Ελευθερίου - Καλαμαριάς

Σε Εξέλιξη

Επιδέχεται ενέργεια

Χαρακτηριστικά Προβλήματος

18

Κωδικός Προβλήματος

Ιδιωτικό Προβόλη

Έκτακτο Προγραμματισμός

Δάρεια Προβλήματος

22/11/2022 14:25:39

Δωρεά

15/11/2022 15:40:00

Εκπνέμενος Χρόνος (Από)

15/11/2022 16:40:00

Εκπνέμενος Χρόνος (Έως)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΒΛΑΒΩΝ

ΧΡΟΝΙΚΟ

Αναζήτηση

Προσθήκη Εγγραφής Χρονικού

Φίλτρα

Εξαγωγή σε CSV

Δημιουργήθηκε Από

Ημερομηνία Δημιουργίας

Περιγραφή

Ενέργειες

Δεν υπάρχουν δεδομένα που να ταυρίζουν στην αναζήτηση

Εγγραφές Από Σελίδα 25

0 από 0

< < > >

Πληροφορίες

Εντοπισμός βλάβης

Διεύθυνση που δόθηκε 12 Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ, Διεύθυνση που εντοπιστική Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ, 55135

Α Παροδος Ησοδου ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ

ΕΛΛΑΣ

Κλίμακα: 1 : 1.000

Ενέργειες

The screenshot displays the EYAE web application interface. The top navigation bar includes the EYAE logo and user information. The sidebar on the left contains icons for home, profile, reports, maps, and data management. The main content area is titled 'Πληροφορίες Προβλήματος' (Problem Information) and shows a table of problem data. A dropdown menu is open over the 'Επεξεργασία' (Edit) button, showing options like 'Επεξεργασία', 'Κλείσιμο', 'Δημοσίευση', 'Αποστολή Συμβάντος', and 'Αλλαγή Διεύθυνσης'. The table lists problem details such as 'Αρκετοί προβλήματα', '12', 'Καθαρός Προβληματισμός', and '22/11/2022 14:25:39'. The right sidebar shows a map view of the problem location, labeled 'Α Παροδος Ηρακλείου', with a scale of 1:1,000.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΕΕΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ
ΕΛΛΗΣΥ

Αριθμός Προσφυγής

/20

ΠΡΟΣΦΥΓΗ
ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΗΣΥ

(1) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΝΤΟΣ

Όνομασία φυσικού ή νομικού προσώπου που ασκεί την Προσφυγή:

Διεύθυνση : _____

Αρ. Τηλεφώνου : _____ Αρ. Φαξ : _____

e-mail : _____

(2) ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

Ονομασία : _____

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)

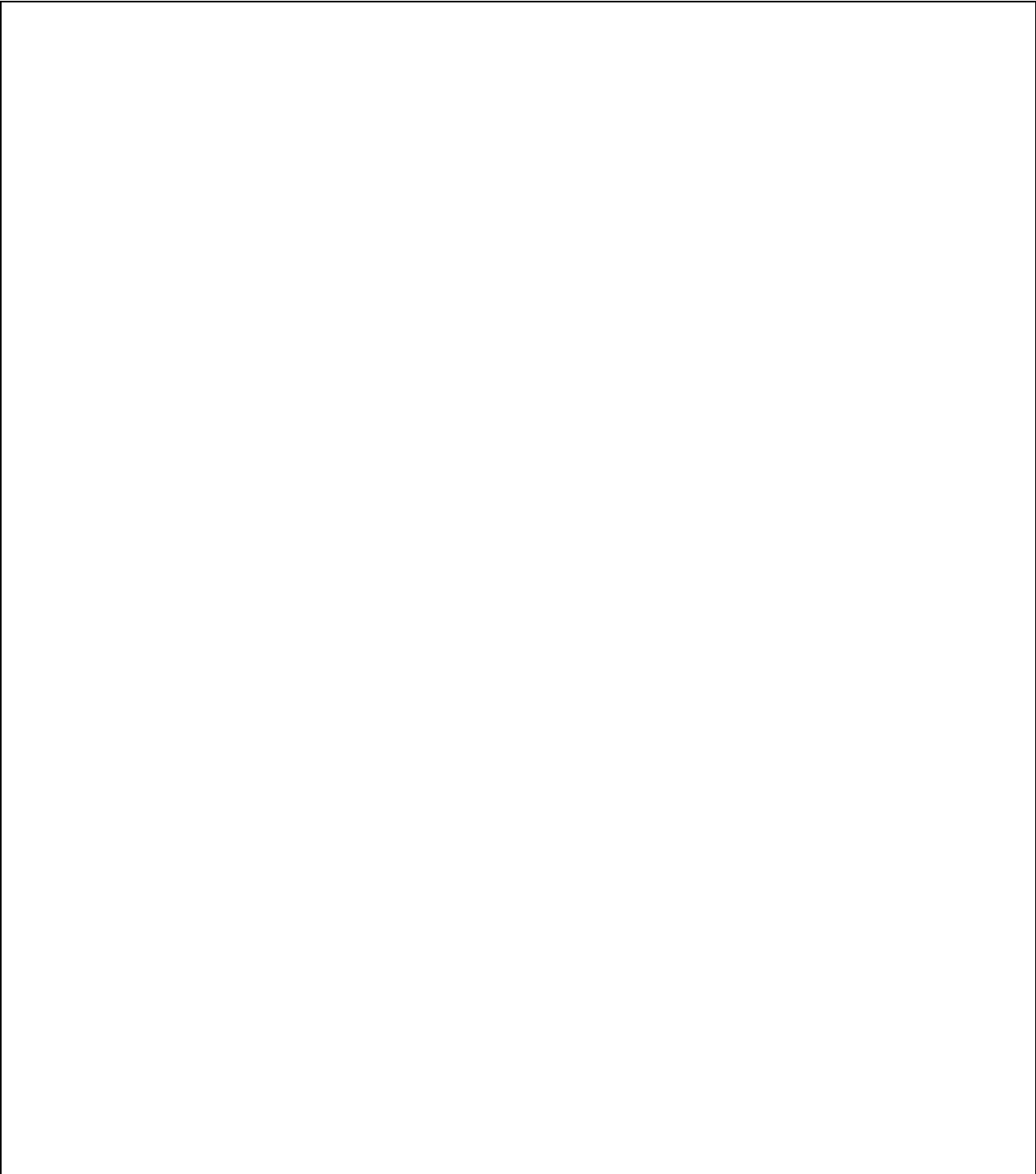
(9) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

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

Ονοματεπώνυμο _____

(Κεφαλαία)

Ιδιότητα _____

Σφραγίδα

(Σε περίπτωση νομικού προσώπου)

