

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ Νο 12/2025

Ηλεκτρονικός διαγωνισμός, άνω των ορίων, με ανοικτή διαδικασία για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης τηλεφωνικής / ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (call center)

Προϋπολογισμός εννιακόσιες σαράντα τέσσερις χιλιάδες επτακόσια ογδόντα εννέα ευρώ (944.789,00€) πλέον Φ.Π.Α. για δύο (2) έτη

Συνολικός προϋπολογισμός, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης για επιπλέον ένα (1) έτος, ένα εκατομμύριο τετρακόσιες δέκα επτά χιλιάδες εκατόν ογδόντα τέσσερα ευρώ (1.417.184,00€) πλέον Φ.Π.Α.

ΚΩΔΙΚΟΣ CPV: 64214200-1 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΩΝ ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	5
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΝΤΟΣ ΦΟΡΕΑ	5
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	6
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	6
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	7
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	9
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	9
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	9
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	11
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	11
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	11
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	11
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	11
2.1.4 Γλώσσα	12
2.1.5 Εγγυήσεις	12
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	13
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	13
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	13
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	14
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	14
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	19
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	19
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	19
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης και πρότυπα υγείας στην εργασία	21
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	21
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	22
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	22
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	24
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	30
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	30
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	30
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	31
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	33
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	33
2.4.3.2 Τεχνική προσφορά	34
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	35
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	35
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	36
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	39
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	40
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	42
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	44
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	45
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	45
4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	45
4.3 ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	45
4.4 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	46
4.5 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	46
4.6 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	47
5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	48

5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	48
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	49
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	50
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	50
6.6	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ		56

Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε. (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.) προκηρύσσει ηλεκτρονικό διαγωνισμό, άνω των ορίων της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ με ανοιχτή διαδικασία, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής για την **παροχή υπηρεσιών υποστήριξης τηλεφωνικής/ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (call center)**.

Ο προϋπολογισμός ανέρχεται σε εννιακόσιες σαράντα τέσσερις χιλιάδες επτακόσια ογδόντα εννέα ευρώ **(944.789,00€) πλέον Φ.Π.Α.** για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών με δικαίωμα προαίρεσης ενός (1) επιπλέον έτους και ο συνολικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης, ανέρχεται στο ένα εκατομμύριο τετρακόσιες δέκα επτά χιλιάδες εκατόν ογδόντα τέσσερα ευρώ **(1.417.184,00€) πλέον Φ.Π.Α.**

Συνοπτική περιγραφή

Τίτλος/Αντικείμενο σύμβασης	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης τηλεφωνικής / ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (call center)
Αναθέτων Φορέας	Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε (Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.)
Προϋπολογισμός	944.789,00€ (1.417.184,00€ με δικαίωμα προαίρεσης)
Κωδικός CPV	64214200-1
Είδος διαδικασίας	Ανοικτός ηλεκτρονικός διαγωνισμός άνω των ορίων
Κριτήριο ανάθεσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής
Ημερομηνία ανάρτησης ΕΕΕΕ	17/10/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ	17/10/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ	17/10/2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο διαδικτυακό τόπο του αναθέτοντος φορέα	17/10/2025
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής ηλεκτρονικών προσφορών	24/11/2025 και ώρα 10:00
Ημερομηνία και ώρα ηλεκτρονικής αποσφράγισης (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά»	27/11/2025 και ώρα 09:00

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
Χώρα	Θεσσαλονίκη
Κωδικός NUTS	EL5222310966967
Τηλέφωνο	2310966723
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	promithies@eyath.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Θωμάς Γακόπουλος
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.eyath.gr

Αναθέτων Φορέας, Αναθέτων Φορέας είναι η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης Α.Ε (ΕΥΑΘ ΑΕ) που έχει έδρα τη Θεσσαλονίκη, οδός Εγνατίας 127, ΤΚ 54635

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 εταιρειών» και συμπληρωματικά από τις διατάξεις του Ν. 2937/2001 Κεφ. Β, καθώς και από το Ν.3016/2002, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το Ν.3091/2002. Τελεί δε υπό την εποπτεία των υπουργείων Οικονομίας & Οικονομικών και Μακεδονίας – Θράκης, η δε διάρκεια αυτής

ορίστηκε σε 99 έτη από την 3η Νοεμβρίου 1998, δηλ. μέχρι την 3η Νοεμβρίου 2097. Το αρχικό καταστατικό της εγκρίθηκε με την Αρ. ΕΓΑ/606/26-7-2001 (ΦΕΚ 989/30.07.2001) απόφαση κι είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών με αριθμό 41913/06/Β/98/32.

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 II (άρθρα 222-338) και του Βιβλίου IV (άρθρα 345-374) του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, καθώς και τις γενικές αρχές του δικαίου των δημοσίων συμβάσεων καθώς και ο Κανονισμού 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 Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

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 Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Γ) Επίσης, τα έγγραφα της σύμβασης αναρτώνται στην ιστοσελίδα του Αναθέτοντος Φορέα www.eyath.gr

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 της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Η παρούσα παροχή υπηρεσιών αφορά την υποστήριξη των επιχειρησιακών λειτουργιών της:

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών
- Διαχείριση Τηλεφωνικών και Ηλεκτρονικών Αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω της ιστοσελίδας της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.
- Διαχείριση Ηλεκτρονικών Αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω του νέου portal πελατών της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.

Το σύνολο των ανωτέρω παρεχόμενων υπηρεσιών θα καταγράφεται σε ηλεκτρονική πλατφόρμα/σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης των σχετικών εργασιών υποστήριξης που θα διαθέτει ο Πάροχος Υπηρεσιών (ΠΥ) παρέχοντας διαδικτυακή πρόσβαση στους χρήστες της Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., ενώ είναι στη διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. αντί της υιοθέτησης του εν λόγω συστήματος η ολική ή μερική του αντικατάσταση με δικό της ανάλογο σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης. Η καταγραφή θα δύναται να γίνει και εντός του πληροφοριακού συστήματος της εταιρείας (ERP), ή οποιουδήποτε άλλου συστήματος της εταιρείας αποφασιστεί, εφόσον πρώτα ταυτοποιηθεί ο πελάτης σύμφωνα με την Πολιτική Ταυτοποίησης της εταιρείας και θα αφορά στοιχεία που θα οριστούν από τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΔΕΚ).

Η παροχή υπηρεσιών της σύμβασης κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων: **64214200-1**

Ο προϋπολογισμός ανέρχεται σε εννιακόσιες σαράντα τέσσερις χιλιάδες επτακόσια ογδόντα εννέα ευρώ **(944.789,00€) πλέον Φ.Π.Α.** για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών με δικαίωμα προαίρεσης ενός (1) επιπλέον έτους και ο συνολικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης, ανέρχεται στο ένα εκατομμύριο τετρακόσιες δέκα επτά χιλιάδες εκατόν ογδόντα τέσσερα ευρώ **(1.417.184,00€) πλέον Φ.Π.Α.**

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται 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 ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς»
- 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 ΕΞ2021 (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,
- Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 08.04.2022, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία
- της 315/2025 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

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **24/11/2025 και ώρα 10:00**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>.

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η περίληψη της διακήρυξης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 16/10/2025 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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 (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, στις 17/10/2025**

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, είναι τα ακόλουθα:

1. η περίληψη της προκήρυξης, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. η παρούσα διακήρυξη (12/2025) και τα παραρτήματά της
3. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
4. η οικονομοτεχνική προσφορά του υποψηφίου
5. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, **το αργότερο δώδεκα 12 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 αναγκών 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 έξι (6) 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 ειδικά 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 στην ΕΕΕΕ (με το τυποποιημένο έντυπο «Διορθωτικό») και 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 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 την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται 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 διαίρεσεως και της διζήσεως και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης 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 και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. αά' 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 τον σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης άλλων 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, στον βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 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.

Στον βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 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 αναθέτουσες αρχές 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 αλληλεγγύως και εις ολόκληρων.

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 πρέπει να ανέρχεται στο ποσό των **δέκα οκτώ χιλιάδων οκτακοσίων ενενήντα πέντε ευρώ και εβδομήντα οκτώ λεπτών (18.895,78€)**, 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 από 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 μέχρι την ημέρα 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 στην παρ. 3 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016.

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 (ΕΕ 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 δωροδοκίας στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ 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 (ΕΕ 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 λειτουργιών), 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 5^{ης} 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 λειτουργιών), 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 συνδεόμενα 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 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 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. 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 στις 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, επίσης, 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 υποβολής προσφοράς.

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

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία 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 έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής 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 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

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

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

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

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών 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 της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχειρεί 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 με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(θ) εάν ο αναθέτων φορέας μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσας αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investment firms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fund managers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (private equity firms), υπό την προϋπόθεση ότι οι τελευταίες αυτές εταιρείες ελέγχουν συνολικά ποσοστό που υπερβαίνει το εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) των δικαιωμάτων ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

2.2.3.5. α. Απαγορεύεται η ανάθεση της παρούσας σύμβασης, σε:

α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50 % οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· ή

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10 % της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων (τρίτων) στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται, κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.»

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 ζημιές 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.

Η εξέταση των, κατά τα ανωτέρω, προσκομισθέντων από τον οικονομικό φορέα στοιχείων, για τη διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων που έλαβε και επικαλείται, θα πραγματοποιηθεί κατά το στάδιο της εξέτασης των δικαιολογητικών κατακύρωσης.

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 υποβάλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφο, 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 πρόσωπο 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 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 ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

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 (έτη 2022, 2023, 2024) διπλάσιο του αρχικού προϋπολογισμού της παρούσης σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν στον φάκελο προσφοράς πρωτότυπη ή επικυρωμένο αντίγραφο Βεβαίωσης Πιστοληπτικής Ικανότητας, εκδοθείσα από αναγνωρισμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα 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 οφείλουν:

1. Να έχουν εκτελέσει, κατά την διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, τουλάχιστον μία (1) σύμβαση παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες) με πελατολόγιο τουλάχιστον 250.000 φυσικών ή νομικών προσώπων, στην Ελλάδα διάρκειας τουλάχιστον 2 ετών..
2. Να έχουν αναθέσει σε εταιρεία security τη φύλαξη των εγκαταστάσεων τους.

3. Να διαθέτουν **ομάδα έργου**, κατά το στάδιο υπογραφής της σύμβασης κατ' ελάχιστον, ως εξής:

Για την υπηρεσία A.1: Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών – Υπηρεσία Α

- ✓ **Δεκατρείς (13) αποφοίτους δευτεροβάθμιας** εκπαίδευσης, με εμπειρία τουλάχιστον 12 μηνών στο πεδίο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό. Επίσης τα μέλη της ομάδας έργου θα πρέπει να έχουν τουλάχιστον 6 μήνες εμπειρία στην χρήση CRM/ERP συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών και να έχουν ελληνική ιθαγένεια ή να έχουν αποδεδειγμένη άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας.
Το σύνολο της υπηρεσίας θα παρέχεται στην ελληνική γλώσσα, ενώ τουλάχιστον 2 άτομα θα πρέπει να έχουν γνώση της Αγγλικής γλώσσας κατ' ελάχιστον σε επίπεδο «καλής γνώσης» B2. Σε περίπτωση απουσίας μέλους της ομάδας της υπηρεσίας A.1 λόγω εγκεκριμένης από τον ανάδοχο κανονικής άδειας θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη αντικατάστασης από μέλος της ομάδας back up που θα οριστεί από τον Ανάδοχο (όπως περιγράφεται παρακάτω).

Για την υπηρεσία A.2 : Διαχείριση Αιτημάτων Πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. – Υπηρεσία Β

- ✓ Έξι (6) αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ελάχιστη επαγγελματική εμπειρία έξι (6) μηνών σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών ή διαχείρισης αιτημάτων σε Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) ή Α.Ε., συναφές με την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης
- ✓ Επίσης τα μέλη της ομάδας έργου θα πρέπει να έχουν τουλάχιστον 6 μήνες εμπειρία στην χρήση CRM/ERP συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών και να έχουν ελληνική ιθαγένεια ή να έχουν αποδεδειγμένη άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας.
Το σύνολο της υπηρεσίας θα παρέχεται στην ελληνική γλώσσα, ενώ τουλάχιστον 1 άτομο της θα πρέπει να έχει γνώση της Αγγλικής γλώσσας κατ' ελάχιστον σε επίπεδο «καλής γνώσης» Σε περίπτωση απουσίας μέλους της ομάδας της υπηρεσίας A.2 λόγω εγκεκριμένης από τον ανάδοχο κανονικής άδειας θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη αντικατάστασης από μέλος της ομάδας back up που θα οριστεί από τον Ανάδοχο (όπως περιγράφεται παρακάτω).

Για την υπηρεσία A.3 : Διαχείριση Ηλεκτρονικών Αιτημάτων που υποβάλλονται από το νέο portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. – Υπηρεσία Γ

- ✓ Τέσσερις (4) αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Ελάχιστη επαγγελματική εμπειρία έξι (6) μηνών σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών ή διαχείρισης αιτημάτων σε Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) ή Α.Ε., συναφές με την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης
- ✓ Επίσης τα μέλη της ομάδας έργου θα πρέπει να έχουν τουλάχιστον 6 μήνες εμπειρία στην χρήση CRM/ERP συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών και να έχουν ελληνική ιθαγένεια ή να έχουν αποδεδειγμένη άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας.
Το σύνολο της υπηρεσίας θα παρέχεται στην ελληνική γλώσσα, ενώ τουλάχιστον 1 άτομο θα πρέπει να έχει γνώση της Αγγλικής γλώσσας κατ' ελάχιστον σε επίπεδο «καλής γνώσης» B2.

Σε περίπτωση απουσίας μέλους της ομάδας της υπηρεσίας A.3 λόγω εγκεκριμένης από τον ανάδοχο κανονικής άδειας θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη αντικατάστασης από μέλος της ομάδας back up που θα οριστεί από τον Ανάδοχο (όπως περιγράφεται παρακάτω).

Για την back up ομάδα:

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει την **back up ομάδα των υπηρεσιών** A.1, A.2 και A.3 που θα καλύπτει αποκλειστικά τις εγκεκριμένες από τον ανάδοχο κανονικές άδειες των μελών της ομάδας έργου, ώστε η ομάδα A.1 να αποτελείται κάθε φορά από 13 άτομα, η ομάδα A.2 να αποτελείται κάθε φορά από 6 άτομα και η ομάδα A.3 να αποτελείται κάθε φορά από 4 άτομα. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να πληρούν τα προσόντα των μελών της βασικής ομάδας A.1.

- Επιπρόσθετα, ο ανάδοχος υποχρεούται, πέραν των ανωτέρω, να ορίσει **υπεύθυνο για τον συντονισμό** του συνόλου των ενεργειών υποστήριξης από πλευράς του, ο οποίος θα είναι πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής κατεύθυνσης με τουλάχιστον 3ετή εμπειρία στο πεδίο της τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών. Θα είναι υπεύθυνος προκειμένου να ακολουθούνται οι προδιαγραφές της παρούσης καθώς και επιπρόσθετες οδηγίες που έχουν δοθεί από την ΕΥΑΘ, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή λειτουργία της

υπηρεσίας.. Θα έχει υπό την επίβλεψή του τη συνολική εκπαίδευση της ομάδας έργου και θα είναι υπεύθυνος για την επίλυση οποιωνδήποτε προβλημάτων μπορούν να προκύψουν κατά την πρωινή και απογευματινή βάρδια. Ο Υπεύθυνος θα βρίσκεται σε συχνή επικοινωνία με τη ΔΕΚ και θα συντονίζει τις επιμέρους ομάδες ανάλογα με τις οδηγίες που θα λαμβάνει. Ο υπεύθυνος δεν δύναται να συμμετέχει παράλληλα και σε κάποια από τις παραπάνω υπηρεσίες Α1, Α2 Α3.

Για όλες τις παραπάνω απαιτήσεις των ομάδων έργου θα πρέπει ο ανάδοχος **κατά την υποβολή της προσφοράς** να υποβάλει **στον φάκελο τεχνικής προσφοράς** αναλυτικό **πίνακα** του συνόλου της ομάδας έργου που να συμπεριλαμβάνει και την back up ομάδα καθώς επίσης και **βιογραφικά** σημειώματα με όλες τις σχετικές κατάλληλες **βεβαιώσεις** (σχετικές συμβάσεις ή βεβαιώσεις ασφαλιστικών φορέων για το κάθε μέλος της ομάδας έργου).

Σε περίπτωση που ο Πάροχος Υπηρεσιών (ΠΥ) αποφασίσει τη λύση της εργασιακής σχέσης με κάποιο μέλος της ομάδας έργου θα πρέπει να ενημερώσει έγκαιρα την Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. και να προβεί:

α. σε αντικατάσταση του υπαλλήλου με νέο υπάλληλο που να πληροί τα απαιτούμενα προσόντα της διακήρυξης,

β. στην άμεση εκπαίδευση του με στόχο να διαφυλάξει την απρόσκοπτη εργασία χωρίς να υπάρξει ποιοτική ή ποσοτική μείωση στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων που αφορούν στην παρούσα.

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

4. Να διαθέτουν σχετική **αδειοδότηση εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ** σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία. Η εν λόγω άδεια θα πρέπει να κατατεθεί από τον πάροχο υπηρεσιών στο φάκελο Τεχνικής Προσφοράς κατά την υποβολή της προσφοράς.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης και πρότυπα υγείας στην εργασία

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:

- ✓ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2015 για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- ✓ Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 μέχρι 31/10/25 και στην συνέχεια το 27001:2022.
- ✓ Πιστοποιητικό Συστήματος για τη Διαχείριση Ιδιωτικότητας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ISO 27701:2019
- ✓ Πιστοποιητικό Συστήματος για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία ISO 45001:2018
- ✓ Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001.
- ✓ 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.

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 στα 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.

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 και άλλων τρίτων σε σχέση με τα μέλη της Ένωσης οικονομικών φορέων.

Ο αναθέτων φορέας ελέγχει αν οι 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 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 με το ΕΕΕΣ, σύμφωνα με 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, με την υπεύθυνη δήλωση 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.

Αν μετά τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι τη ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για τη σύναψη του συμφωνητικού επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες οι προσφέροντες είχαν δηλώσει ότι πληρούν, 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 παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους, ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), 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

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 αυτό.

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 τον 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 ΕΕΕΣ υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

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 την παράγραφο 2.2.3 της παρούσας 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 παρούσας, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης.

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του, ως προς την 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 της 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 τον ίδιο ή άλλο αναθέτοντα φορέα, 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 που εκδόθηκε η απόφαση 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.

Ειδικά στην περίπτωση που έχουν συμπεριληφθεί στα έγγραφα της σύμβασης δυνητικοί λόγοι αποκλεισμού, για τους οποίους δεν έχουν προβλεφθεί πεδία δήλωσης πληροφοριών στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σχετικά με την λήψη, εκ μέρους των οικονομικών φορέων, επανορθωτικών μέτρων, αυτά θα δηλώνονται (αναφέρονται) στην συμπληρωματική υπεύθυνη δήλωση της παρ. 9, του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.

Απαιτείται η υποβολή ξεχωριστού ΕΕΕΣ από τον οικονομικό φορέα στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο προσφέρων.

Επίσης, 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 των παραγράφων 2.2.9.1 και 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το τμήμα της σύμβασης, το οποίο ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνει σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού ο Αναθέτων Φορέας απαιτεί την αντικατάσταση του υπεργολάβου, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 336 του ν. 4412/2016.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η δήλωση του οικονομικού φορέα περί μη ρωσικής εμπλοκής, περιλαμβάνεται σε διακριτή υπεύθυνη δήλωση ή, εναλλακτικά, στη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλεται μαζί με το ΕΕΕΣ.

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, (όπου απαιτούνται) οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Ο αναθέτων φορέας μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλουν 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 **όταν ζητηθεί από τον Αναθέτοντα Φορέα** αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω. Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

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:

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 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 είναι εν ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που 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.

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.

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 υποχρεώσεων 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, το οποίο 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. Ειδικά για τη διαδικασία εξυγίανσης προσκομίζεται επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ότι τηρούνται οι όροι της συμφωνίας 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 taxisnet, 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 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 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, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.5 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.5, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου, υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο, από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.5.

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

- Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Ειδικότερα:

- Όσον αφορά τις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

- Όσον αφορά τις **αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες ή αλλοδαπά νομικά πρόσωπα που αντιστοιχούν σε ανώνυμες εταιρείες**:

Α) εφόσον έχουν κατά το δίκαιο της έδρας τους ονομαστικές μετοχές, προσκομίζουν :

i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές.

ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

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

B) εφόσον δεν έχουν υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών ή δεν προβλέπεται η ονομαστικοποίηση των μετοχών, προσκομίζουν:

i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζομένου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζομένου,

ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,

iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής.

Όλα τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την κατά νόμο αρμόδια αρχή του κράτους της έδρας του υποψηφίου και να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική.

Ελλείψεις στα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών συμπληρώνονται κατά την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας.

Η αναθέτουσα αρχή 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 νόμου, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α' της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005.

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.5α, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο (*υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα XII της παρούσας Διακήρυξης*). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

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

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η. των ως άνω Επιμελητηρίων.

Επίσης, προσκομίζεται η άδεια λειτουργίας Γραφείου παροχής Λογιστικών – Φοροτεχνικών υπηρεσιών από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος βάσει του νόμου 2515/97 και ΠΔ 340/98 για τα διαγωνιζόμενα νομικά πρόσωπα ή άδεια Α' Τάξεως Λογιστή- Φοροτέχνη για τα διαγωνιζόμενα φυσικά πρόσωπα.

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 εάν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να προσκομίσουν **κατά την υποβολή της προσφοράς**, στο φάκελο τεχνικής προσφοράς Ισολογισμούς για τα έτη 2022, 2023 και 2024, από τους οποίους να προκύπτει μέσος όρος κύκλου εργασιών ανέρχεται στο διπλάσιο του αρχικού προϋπολογισμού της παρούσας διακήρυξης.

Σε περίπτωση που ο ισολογισμός του έτους 2024 δεν έχει υποβληθεί, αυτός θα αποδεικνύεται με την υποβολή υπεύθυνης δήλωσης.

Επίσης, προσκομίζουν βεβαίωση τράπεζας για την πιστοληπτική ικανότητα της διαγωνιζόμενης επιχείρησης ή κοινοπραξίας επιχειρήσεων, ημεδαπών ή αλλοδαπών.**B.4.** Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς:

α) Για την παράγραφο 1, προσκομίζουν **στον φάκελο της τεχνικής προσφοράς** έγγραφα με που να τεκμηριώνουν την ορθή και πλήρη υλοποίηση από τον υποψήφιο ανάδοχο τα τελευταία τρία (3) έτη, τουλάχιστον μίας (1) σύμβασης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες) με πελατολόγιο τουλάχιστον 250.000 φυσικών ή νομικών προσώπων, στην Ελλάδα διάρκειας τουλάχιστον 2 ετών.

Τα έγγραφα αυτά ενδεικτικά μπορούν να είναι: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών για δημόσιους οργανισμούς, έγγραφες δηλώσεις πελατών για ιδιωτικούς οργανισμούς, ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης.

β) Για την παράγραφο 2, , προσκομίζουν **στον φάκελο της τεχνικής προσφοράς** οποιοδήποτε έγγραφο βάσει του οποίου αποδεικνύεται ότι ο υποψήφιος ανάδοχος έχει αναθέσει την φύλαξη των εγκαταστάσεων του σε εταιρεία security.

γ) για την παράγραφο 3, **προσκομίζουν στον φάκελο της τεχνικής προσφοράς ανά υπηρεσία** αναλυτικό πίνακα της συνολικής ομάδας έργου συμπεριλαμβανομένων των μελών της back up ομάδας, όλα τα βιογραφικά σημειώματα με όλες τις σχετικές κατάλληλες βεβαιώσεις (σχετικές συμβάσεις ή βεβαιώσεις ασφαλιστικών φορέων για το κάθε μέλος της ομάδας έργου).

δ)) για την παρ. 4 **προσκομίζουν στο φάκελο της τεχνικής προσφοράς** την σχετική άδεια εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία,

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα ασφάλειας, περιβαλλοντικής διαχείρισης και επιχειρησιακής συνέχειας, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.7 της παρούσας, οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς **προσκομίζουν στο φάκελο τεχνικής προσφοράς κατά την κατάθεση της προσφοράς τους**, τα αντίστοιχα πιστοποιητικά που διαθέτουν

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 αρμόδιου 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 εταιρεία 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 στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς, όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται πέραν της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπεριπτώσεις 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 στην παρούσα διακήρυξη και στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

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, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα,

προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμόδιου 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 διαγωνιζομένου για την εκτέλεση της Σύμβασης. Η σχετική αναφορά πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο με τον οποίο 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.

Όταν ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, ο τρίτος θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

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. Διευκρινίσεις ως προς τα αποδεικτικά έγγραφα που γίνονται δεκτά στο διαγωνισμό

Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4250/2014. Τα αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, γίνονται αποδεκτά σε απλή φωτοτυπία εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους.

Ως προς τον χρόνο έκδοσης των αποδεικτικών εγγράφων της παραγράφου 2.2.9.2 ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 80 παρ. 12 του ν. 4412/2016, ως ισχύει.

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

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

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

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

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής. Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται καταρχήν στο ΕΕΕΣ που μπορεί να διευκρινίζεται στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύνανται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης και η εξουσιοδότηση χορηγείται με πρόσφορο έγγραφο παροχής πληρεξουσιότητας, (ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης οικονομικών φορέων/ ορισμού κοινού εκπροσώπου τους, ή αντίστοιχα πρακτικά των διοικητικών συμβουλίων των μελών της ένωσης), το οποίο (έγγραφο) πρέπει να υποβάλλεται με την προσφορά.

Ο, σύμφωνα με τα παραπάνω, ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράψει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή 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 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016 εκδοθείσα 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 στον 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 στον 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 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.

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 της.

2.4.2.3. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες:

(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 21 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, με τα δεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στη 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, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθεισών αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο 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 37 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 φάκελο, 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,

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.

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 τον 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.

Επίσης, 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 στην στο Τμήμα Προμηθειών της ΕΥΑΘ ΑΕ, Εγνατίας 127, ΤΚ 54635, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης το φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση. Ο φάκελος πρέπει να φέρει την ένδειξη

«Πρωτότυπα δικαιολογητικά για το διαγωνισμό της ΕΥΑΘ ΑΕ (Διακήρυξη Νο 12/2025) για την Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης τηλεφωνικής/ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (call center)»

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 στον αναθέτοντα φορέα, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», το σχετικό αποδεικτικό στοιχείο 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.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη 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 στις 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 προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύναται για τον σκοπό αυτό 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) εγγύηση συμμετοχής, σύμφωνα με το άρθρο 302 παρ. 1 περ. α) του ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 της παρούσας διακήρυξης (η εγγυητική επιστολή συμμετοχής προσκομίζεται σε έντυπη μορφή-πρωτότυπο μέχρι την ώρα και μέρα αποσφράγισης),

γ)Υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα με το κατώθι περιεχόμενο: «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31^{ης} Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από την με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8^{ης} Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι: (α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της ένωσης μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκαταστημένος στη Ρωσία, (β) ο ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου, γ) ούτε ο υπεύθυνος δηλώνων ούτε η εταιρεία που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ' ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο (α) ή (β) παραπάνω, (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10% της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο ανάδοχος τον οποίον εκπροσωπώ».

2.4.3.2 Τεχνική προσφορά

Στο φάκελο της Τεχνικής Προσφοράς οι οικονομικοί φορείς καταθέτουν, τα παρακάτω δικαιολογητικά:

α) Έγγραφα που να τεκμηριώνουν την ορθή και πλήρη υλοποίηση από τον υποψήφιο ανάδοχο τα τελευταία τρία (3) χρόνια, τουλάχιστον μίας (1) σύμβασης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής ή/και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης παρόμοια με το αντικείμενο της παρούσης σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, αποχέτευση, ηλεκτρισμό, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες) με πελατολόγιο τουλάχιστον 250.000 φυσικών ή νομικών προσώπων και διάρκειας τουλάχιστον 2 ετών στην Ελλάδα.

Τα έγγραφα αυτά ενδεικτικά μπορούν να είναι: πρωτόκολλο παραλαβής υπηρεσιών για δημόσιους οργανισμούς, έγγραφες δηλώσεις πελατών για ιδιωτικούς οργανισμούς, ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης.

β) οποιοδήποτε έγγραφο βάσει του οποίου αποδεικνύεται ότι ο υποψήφιος ανάδοχος έχει αναθέσει την φύλαξη των εγκαταστάσεων του σε εταιρεία security.

γ) Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να καταθέσει στο φάκελο της Τεχνικής προσφοράς αναλυτικό πίνακα του συνόλου της ομάδας έργου που να συμπεριλαμβάνει και την back up ομάδα καθώς επίσης και βιογραφικά σημειώματα με όλες τις σχετικές κατάλληλες βεβαιώσεις (σχετικές συμβάσεις ή βεβαιώσεις ασφαλιστικών φορέων για το κάθε μέλος της ομάδας έργου) που αποδεικνύουν την προϋπηρεσία και τα προσόντα του κάθε μέλους.

δ) Σχετική άδεια εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων από την ΕΕΤΤ.

ε) Τεχνική Έκθεση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 7 των Ειδικών Όρων (σχετικά έγγραφα και στοιχεία) που να αποδεικνύουν ότι οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου εντός Θεσσαλονίκης, ή σε διαφορετική περίπτωση Υπεύθυνες Δηλώσεις όπου να εγγυώνται ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός εύλογου διαστήματος ώστε ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της να μην είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

στ) Τα προβλεπόμενα στο άρθρο 2.2.7 πιστοποιητικά συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

ζ) Υπεύθυνη Δήλωση ότι καλύπτεται το σύνολο των τεχνικών απαιτήσεων όπως προδιαγράφονται στους Ειδικούς Όρους της παρούσας διακήρυξης.

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

Η Οικονομική Προσφορά υποβάλλεται από τους οικονομικούς φορείς μέσω της πλατφόρμας του Διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

Οι οικονομικοί φορείς στο συστημικό έντυπο δίνουν τιμή **σε ευρώ (€)** με δύο δεκαδικά ψηφία **για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών, χωρίς την προαίρεση.**

Οι οικονομικοί φορείς εκτός από τη συστημική τους προσφορά, θα πρέπει να συμπληρώσουν και το έντυπο οικονομικής προσφοράς που παρουσιάζεται στο Παράρτημα II – Έντυπο Οικονομικής Προσφοράς.

Στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του ΕΣΗΔΗΣ θα αποτυπωθεί το ποσό ως γενικό σύνολο που προκύπτει από τον πίνακα του ανωτέρω Εντύπου.

Ανάδοχος θα οριστεί ο υποψήφιος οικονομικός φορέας με την χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή.

Στις τιμές περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, καθώς 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, όπως **ενδεικτικά** κράτηση 0,1% υπέρ της ΕΑΔΗΣΥ.

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

Ως **απαράδεκτες** θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν τηρήθηκε η προσήκουσα υποβολή της οικονομικής προσφοράς μέσω της πλατφόρμας του Διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, β) δεν δίνεται τιμή σε ευρώ ή που καθορίζεται σχέση ευρώ προς ξένο νόμισμα, γ) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 310 του ν. 4412/2016 και δ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης.

Η οικονομική προσφορά των διαγωνιζόμενων θα ληφθεί υπόψη για την ανάθεση της σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2.3 της παρούσας Διακήρυξης.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα 12 μηνών από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής

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 72 παρ. 1 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 αναθέτοντος φορέα για παράταση της ισχύος της προσφοράς, οι προσφορές των οικονομικών φορέων που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, 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 και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρατείνουν 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.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η αναθέτοντας φορέας με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει προσφορά:

α) η οποία, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 περί συμπλήρωσης, 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, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη), 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, ελλείψεις, 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 το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και 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 τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ' της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) 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 88 του ν. 4412/2016,

η) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016,

θ) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης που έχουν ρητώς καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα Διακήρυξη,

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 102 και 103 του 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.

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 **27/11/2025 και ώρα 09:00π.μ.**

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 Αναθέτων 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 ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Επισημαίνεται ότι οι διευκρινίσεις/ συμπληρώσεις, κατ'εφαρμογή της παρούσας παραγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 102 του ν.4412/2016, ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών (Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού), μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία»:

- είτε από την Επιτροπή, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς τη σύνταξη διακριτού εγγράφου
- είτε, με αποστολή διακριτού εγγράφου της Επιτροπής, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς, στην περίπτωση αυτή, να απαιτείται περαιτέρω έγκρισή του από το αποφαινόμενο όργανο.

Σημειώνεται ότι, όσο διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών και μέχρι την αποστολή των σχετικών πρακτικών της Επιτροπής στον χειριστή του διαγωνισμού, προς έκδοση των οικείων αποφάσεων,

οι διευκρινίσεις ζητούνται από την Επιτροπή και δεν υπόκεινται σε προηγούμενη έγκριση του αποφαινόμενου οργάνου.

Σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης εκ μέρους της Επιτροπής και τη διαβίβαση των σχετικών πρακτικών προς το αποφαινόμενο όργανο, το τελευταίο δύναται, κατά την κρίση του, να ζητεί διευκρινίσεις από τους προσφέροντες για στοιχεία των προσφορών, για τα οποία δεν ζητήθηκαν, είτε ακόμη και για στοιχεία, για τα οποία έχει ήδη γνωμοδοτήσει σχετικά η Επιτροπή.

Το αποφαινόμενο όργανο διατηρεί το δικαίωμα να αναπέμψει στην Επιτροπή προς εξέταση και περαιτέρω διευκρινίσεις οποιοδήποτε ζήτημα χρήζει, κατά την κρίση του, διευκρινίσεων/ συμπληρώσεων.

Τα ανωτέρω ισχύουν και ως προς τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων-συμπληρώσεων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών, καθώς και στο στάδιο της υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του προσωρινού αναδόχου.

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 Αναθέτων 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 Αναθέτων 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 Αναθέτων 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 Αναθέτων 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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. 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, σύμφωνα με όσα περιγράφονται στο άρθρο 3.1 της παρούσας, 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 ημερομηνία αποσφράγισης, 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 καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινίσεις κατά το άρθρο 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει προς τον αναθέτοντα φορέα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, αίτημα 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 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, όπως προβλέπεται ανωτέρω. 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) είτε επήλθαν, είτε έλαβε γνώση αυτών μετά τη 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 υποβάλει 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 για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας, σύμφωνα με το άρθρο 3.1.2 δ) της παρούσας

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Ο αναθέτων φορέας κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» στο ΕΣΗΔΗΣ, σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 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 των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, 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 οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες του αναθέτοντος φορέα. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., 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 και ακύρωσης κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., 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 την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης ο αναθέτων φορέας προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, 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 ταχθείσα 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 του 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 του ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και οριστική 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 διαβιβάζεται 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 ένδικου 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 απaráδεκτη. 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 106 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 αποτέλεσμά 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 δεύτερου 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 106, 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 ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, 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. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις καλής εκτέλεσης

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης:

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ($944.789,00 \times 4\% = 37.791,56\text{€}$), χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης. 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 εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ του αναθέτοντος φορέα στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

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

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 θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α΄.

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 νόμιμων 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, στην περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, ισχύουν 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.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Αν οι εργασίες ανατεθούν σε υπεργολάβο, τον οποίο ο ανάδοχος δήλωσε με την προσφορά του, κατά την ημέρα υπογραφής της σύμβασης θα απαιτηθεί η προσκόμιση του υπεργολαβικού συμφωνητικού. Αν ο ανάδοχος επικαλεστεί και αποδείξει σοβαρό λόγο, για τον οποίο δεν είναι δυνατή η ανάθεση της υπεργολαβίας στον υποδειχθέντα κατά τη διαγωνιστική διαδικασία υπεργολάβο, ο Αναθέτων Φορέας μπορεί κατά την κρίση του να εγκρίνει την αντικατάστασή του με άλλον υπεργολάβο που διαθέτει τα ίδια ή περισσότερα προσόντα. Αν ο ανάδοχος δεν συστήσει τελικά την υπεργολαβία, για την οποία δεσμεύτηκε με την προσφορά του, ο ανάδοχος κηρύσσεται **έκπτωτος** και επέρχονται οι νόμιμες εις βάρος του συνέπειες.

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 που διαθέτει τα ίδια ή περισσότερα προσόντα, τον οποίο θα γνωστοποιήσει στον Αναθέτοντα Φορέα. Ο νέος υπεργολάβος υπόκειται σε έγκριση από το αρμόδιο όργανο του Αναθέτοντα Φορέα. Ο υπεργολάβος δεσμεύεται από τους Πίνακες Τιμών που περιλαμβάνονται στην οικονομική προσφορά του προσφέροντα.

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 18 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 131 του ν. 4412/2016.

4.4.4 Ο υπεργολάβος δεν πληρώνεται απευθείας από τον Αναθέτοντα Φορέα, αλλά από τον ανάδοχο με τον οποίο έχει συνάψει υπεργολαβική σύμβαση.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 337 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης 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 ταχθείσας προθεσμίας περιέλθει στον αναθέτοντα φορέα έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν ο ανωτέρω δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.6 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 υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 337 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο ανάδοχος, κατά τον 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 από τις καταστάσεις 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 τη δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.3. της παρούσας, όπως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται **τμηματικά σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις** μετά την τμηματική παραλαβή της υπηρεσίας για την κάθε κατηγορία της προσφοράς 1 και 2.1 και 2.2 και 5 που περιγράφονται στο έντυπο οικονομικής προσφοράς, ενώ για τις κατηγορίες 3.1,3.2,3.3, και 4 θα καταβάλλονται απολογιστικά σε μηνιαία βάση.

Για την πληρωμή του αναδόχου απαιτείται:

α) έγκριση από την επιτροπή παρακολούθησης του έργου το ακριβές ποσό που θα τιμολογήσει ο Ανάδοχος ανάλογα των παρασχεθεισών υπηρεσιών, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 5.1.3.

β) τιμολόγιο του αναδόχου

γ) πρωτόκολλο παραλαβής

δ) φορολογική ενημερότητα

ε) ασφαλιστική ενημερότητα

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

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

· Τμήμα Λογιστηρίου : logistirio@eyath.gr

· Τμήμα Προμηθειών: promithies@eyath.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 (B2G).

5.1.2. 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. Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος επί του καθαρού ποσού.

5.1.3. Τιμολόγηση.

Για κάθε μέρα που δεν πληρείται ο αριθμός των απαιτούμενων υπαλλήλων στις υπηρεσίες A1 (13 άτομα), A2 (6 άτομα) και A3 (4 άτομα) θα αφαιρείται αναλογικά το ποσό από το μηνιαίο τίμημα, βάσει του πίνακα της οικονομικής προσφοράς.

Επιπρόσθετα, για κάθε μέρα που δεν απαντήθηκαν στο 100% τα αιτήματα click to call και call back, το μηνιαίο τίμημα θα μειώνεται σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ποσοστό απαντημένων αιτήσεων click to call/call back 90-99%: 0,5% μείωση του μηνιαίου τιμήματος της υπηρεσίας A1.

Ποσοστό απαντημένων αιτήσεων click to call/call back 80-89%: 1% μείωση του μηνιαίου τιμήματος της υπηρεσίας A1.

Ποσοστό απαντημένων αιτήσεων click to call/call back < 80%: 2% μείωση του μηνιαίου τιμήματος της υπηρεσίας A1.

Απαντημένα αιτήματα click to call και call back θεωρούνται όσα απαντήθηκαν εντός δύο ωρών από την υποβολή του αιτήματος και μετά από δύο απόπειρες επικοινωνίας, όπως περιγράφεται στο Άρθρο A1 του Παραρτήματος Ι.

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 συλλογικού οργάνου (Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής):

- α) στην περίπτωση της παρ. 5 του άρθρου 316 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης,
- β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας

5.2.2 Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση γ, ο αναθέτων Φορέας κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία (όχι μικρότερη των 15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση του Αναθέτοντος Φορέα.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον οικονομικό φορέα, που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης συμμετοχής ή καλής εκτέλεσης της σύμβασης κατά περίπτωση.
- β) επιπλέον, μπορεί να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του αναδόχου από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016

κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74 του ως άνω νόμου, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

Επίσης προβλέπεται ρήτρα μέχρι και πενήντα ευρώ (50,00€) για κάθε ημέρα που το λογισμικό καταγραφής και παρακολούθησης των ζητούμενων υπηρεσιών υποστήριξης δεν βρίσκεται σε λειτουργία. Το ύψος της συγκεκριμένης ρήτρας καθορίζεται από την ΕΕΠ σύμφωνα με το εύρος και έκταση της λειτουργικότητας της εφαρμογής που δεν λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας.

Το σύνολο των ρητρών που δύναται να εφαρμοστούν σε μηνιαία βάση ανέρχεται μέχρι το 50% του συνολικού μηνιαίου τιμήματος.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

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

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. (Χρόνος παράδοσης), 6.4. (Απορριψη συμβατικών αγαθών – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση 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, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης β' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του 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.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. 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. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Ειδική Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ ή ΕΕΠΠ) που θα ορισθεί με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΑΘ ΑΕ, η οποία (Επιτροπή) θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο που είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΑΘ ΑΕ 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.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

Η χρονική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται στα δύο έτη από την υπογραφή της σύμβασης, ενώ προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης για ένα (1) ακόμη έτος.

Ειδικότερα:

A. Η ΕΥΑΘ Α.Ε. διατηρεί δικαίωμα προαίρεσης χρονικής επέκτασης της σύμβασης.

B. Αύξηση/Μείωση των μελών της ομάδας έργου

Επιπλέον των 24 ατόμων της βασικής ομάδας, μαζί με τον υπεύθυνο, που θα πρέπει να διαθέτει ο ανάδοχος σύμφωνα με τα παραπάνω, η ΕΥΑΘ Α.Ε. δύναται να ζητήσει τη συνολική αύξηση του προσωπικού έως 5 άτομα με ανάλογη τροποποίηση του τιμήματος που δεν θα υπερβαίνει το ποσό της προαίρεσης. Επιπλέον, η ΕΥΑΘ Α.Ε. δύναται να αιτηθεί συνολική μείωση του προσωπικού έως 7 άτομα με ανάλογη τροποποίηση του τιμήματος. Το πλεονάζον ποσό της σύμβασης που θα προκύψει θα μπορεί να προστεθεί στο ποσό της προαίρεσης.

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

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

Διευκρινίζεται ότι οι εν λόγω ποσότητες (Πίνακας Παραρτήματος ΙΙ) **αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας των 24 μηνών, είναι ενδεικτικές και αποτελούν βάση για την υποβολή και αξιολόγηση της προσφοράς.** Σε περίπτωση υπέρβασης των σχετικών ορίων θα υπάρχει ενεργοποίηση του δικαιώματος της προαίρεσης για την συμβατική κάλυψη της εν λόγω υπέρβασης.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1. Η παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης μετά την ολοκλήρωση κάθε διακριτής φάσης (ανά μήνα) γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής που θα οριστεί με απόφαση του Αναθέτοντος Φορέα.

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται έλεγχος των παραδοτέων (παρασχεθεισών υπηρεσιών), κατά τον οποίο μπορεί να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Στο σημείο αυτό η ΕΕΠ θα ελέγχει και θα εγκρίνει το ποσό που θα τιμολογήσει ο Ανάδοχος, ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

6.3.2. Αν η Επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής κρίνει ότι τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης ή δεν συμμορφώνονται στις προδιαγραφές, οι παρατηρήσεις της Επιτροπής διαβιβάζονται εγγράφως στον Ανάδοχο το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής. Εκτιμώντας το εύρος των απαιτούμενων αλλαγών, η Επιτροπή καθορίζει το χρονικό διάστημα λήψης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων και επανυποβολής του αιτήματος παραλαβής. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί έως δύο (2) φορές.

Η διαδικασία παραλαβής ολοκληρώνεται με τη σύνταξη αντίστοιχου πρωτοκόλλου από την Επιτροπή. Εάν παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα, χωρίς η Επιτροπή να κοινοποιήσει τις παρατηρήσεις της στον

Ανάδοχο ή να συντάξει το προβλεπόμενο πρωτόκολλο, τα παραδοτέα θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί προσωρινά.

Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο εξελίσσεται η παραλαβή κάθε φάσης δεν επηρεάζει τον προβλεπόμενο χρόνο υλοποίησης της σύμβασης και τις χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσής της. Η διαδικασία παραλαβής κάθε φάσης δύναται να πραγματοποιηθεί, ακόμη και αν δεν έχουν πραγματοποιηθεί επιτυχώς οι παραλαβές προηγούμενων φάσεων, εκτός και αν πρόκειται για σοβαρότατα θέματα που δεν μπορεί να παραλειφθούν, χωρίς αλλαγή στο συνολικό χρονοδιάγραμμα.

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των 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 Επιτροπή Παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση

6.3.3. Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο. Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

6.4.2. 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 το άρθρο 5.2 της παρούσας.

6.4.3. Η επιστροφή των παραδοτέων που απορρίφθηκαν γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις παρ. 2 και 3 του άρθρου 213 του ν. 4412/2016.

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 Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. οποιαδήποτε 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 συνεργάτης 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 Ε.Υ.Α.Θ. 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.

6.6 Αναπροσαρμογή τιμής

6.6.1 Προβλέπεται ρήτρα αναπροσαρμογής της τιμής, η οποία εφαρμόζεται μόνο αν, κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών, συντρέχουν αθροιστικά οι εξής συνθήκες:

α) η σύμβαση έχει διάρκεια μεγαλύτερη των δώδεκα μηνών και έχουν παρέλθει δώδεκα (12) μήνες τουλάχιστον από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών,

β) ο δείκτης τιμών καταναλωτή (ΔΤΚ) 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.

Σε περιπτώσεις τμηματικών παραδόσεων, η τιμή αναπροσαρμόζεται για τις ποσότητες που, σύμφωνα με τα έγγραφα της σύμβασης, προβλέπεται να παραδοθούν μετά την παρέλευση των δώδεκα (12) μηνών.

6.6.2 Για την αναπροσαρμογή της τιμής εφαρμόζεται ο τύπος:

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

Όπου ΔΤΚ: 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 το οποίο υποβλήθηκε η προσφορά του οικονομικού φορέα, και ανακοινώνεται σε μηνιαία βάση από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Τ - προσφοράς: η τιμή της οικονομικής προσφοράς του οικονομικού φορέα στον οποίο ανατίθεται η σύμβαση και Τ: η αναπροσαρμοσμένη τιμή.

6.6.3 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.

6.6.4 Στην περίπτωση, που κατά τον χρόνο εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής, ο αναθέτων φορέας δεν διαθέτει τις, κατά περίπτωση, αναγκαίες πιστώσεις, μπορεί να προβαίνει σε αύξηση των τιμών μονάδας, με παράλληλη μείωση των προς παράδοση ποσοτήτων, υπό την προϋπόθεση ότι συναινεί ο ανάδοχος.

7. 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 966723, -722 ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση promithies@eyath.gr.

Θεσσαλονίκη, 30/9/2025

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

Ελένη Παχατουρίδου

**Για τους Γενικούς Όρους
Ο Διευθυντής Οικονομικών**

Δημήτριος Αλεξανδρής

**Ο Προϊστάμενος
της Νομικής Υπηρεσίας**

Νικόλαος Στεργιόπουλος

Για τους Ειδικούς Όρους

Ο Διευθυντής Ψηφιακού Μετασχηματισμού &
Πληροφορικής

Γεώργιος Αγγέλου

Η Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

Μαρία Γρηγοράσκου

**Θεωρήθηκε
Η Γενική Διευθύντρια
της ΕΥΑΘ ΑΕ**

Παρθένα Θεοδωρίδου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 1: Αντικείμενο διαγωνισμού

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

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών.
- Διαχείριση αιτημάτων πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω του νέου portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.

Το σύνολο των ανωτέρω παρεχόμενων υπηρεσιών θα καταγράφεται σε ηλεκτρονική πλατφόρμα/σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης των σχετικών εργασιών υποστήριξης που θα διαθέτει ο Πάροχος Υπηρεσιών (ΠΥ) παρέχοντας διαδικτυακή πρόσβαση στους χρήστες της ΕΥΑΘ Α.Ε., ενώ είναι στη διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. αντί της υιοθέτησης του εν λόγω συστήματος η ολική ή μερική του αντικατάσταση με δικό της ανάλογο σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης. Η καταγραφή θα δύναται να γίνει και εντός του πληροφοριακού συστήματος της εταιρείας (ERP), ή οποιουδήποτε άλλου συστήματος της εταιρείας αποφασιστεί, εφόσον πρώτα ταυτοποιηθεί ο πελάτης σύμφωνα με την Πολιτική Ταυτοποίησης της εταιρείας και θα αφορά στοιχεία που θα οριστούν από τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΔΕΚ).

Η χρονική διάρκεια των ως άνω υπηρεσιών, ορίζεται σε δύο (2) έτη ενώ προβλέπεται και δικαίωμα χρονικής ή/και ποσοτικής επέκτασης της σύμβασης

Μέρος Α: Αντικείμενο υπηρεσιών

A.1 Υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - Υπηρεσία A1

Αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί η υποστήριξη της ΕΥΑΘ Α.Ε. στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας. Οι υπηρεσίες υποστήριξης τις οποίες καλείται να παράσχει ο υποψήφιος Ανάδοχος αφορούν κατ' ελάχιστο στα ακόλουθα:

Υποδοχή Εισερχόμενων Κλήσεων:

- Παραλαβή τηλεφωνικών κλήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της ΕΥΑΘ Α.Ε.. Τα αιτήματα/ερωτήματα/παράπονα των πελατών θα καταγράφονται στην προαναφερθείσα ειδικά διαμορφωμένη πλατφόρμα που θα παρέχεται από τον πάροχο και θα υπάρχει ταυτόχρονη πρόσβαση/ενημέρωση στο κεντρικό πληροφοριακό σύστημα (ERP) της ΕΥΑΘ Α.Ε. Είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση διαδικτυακής πλατφόρμας που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για την διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση για θέματα λογαριασμών (τιμολόγια, αλλαγές στοιχείων, καταμετρήσεις ενδείξεων υδρομετρητών, οφειλές, τρόποι εξόφλησης, διακανονισμοί, ρυθμίσεις, μεγάλες καταναλώσεις κλπ).
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση για θέματα ποιότητας νερού.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση για λοιπά θέματα-αιτήματα πελατών.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ταυτοποιημένων πελατών (καταχώρηση αιτημάτων διακανονισμού, αιτήματα διακοπής υδροληψίας με εντολή πελάτη, ενημέρωση υπολοίπου, καταχώρηση ένδειξης υδρομέτρων

κλπ, σύμφωνα με τις οδηγίες της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΔΕΚ)) και με τη δυνατότητα χρήσης του ERP ή και άλλων πληροφοριακών συστημάτων της εταιρείας.

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση για κλείσιμο ραντεβού στους χώρους φυσικής εξυπηρέτησης της ΕΥΑΘ Α.Ε. με τη χρήση διαδικτυακής πλατφόρμας που θα διατεθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε. Διευκρινίζεται ότι οι όλες κλήσεις συμπεριλαμβάνοντας αυτές για τα ραντεβού καταγράφονται στην πλατφόρμα του αναδόχου ενώ τα ραντεβού καταγράφονται στη διαδικτυακή πλατφόρμα της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Υποστήριξη στην ενημέρωση και επικαιροποίηση των στοιχείων των πελατών που καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο κατόπιν συναίνεσής τους.
- Τηλεφωνική Υποστήριξη στη χρήση του νέου διαδικτυακού portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. .

Διαχείριση Εισερχόμενων Κλήσεων:

- Υποστήριξη στη διαχείριση των αιτημάτων πελατών που υποβάλλονται τηλεφωνικά, καθώς και στις ενέργειες αντιμετώπισής τους.
- Υποστήριξη στην αξιολόγηση και δρομολόγηση των αιτημάτων/θεμάτων/παραπόνων πελατών που υποβάλλονται τηλεφωνικά στις αρμόδιες Δ/νσεις, με τη χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης που θα διαθέσει ο ΠΥ ή οποιουδήποτε διατεθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Καταγραφή προβλημάτων που αντιμετώπισαν πελάτες κατά τη χρήση του νέου διαδικτυακού portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε. στην προαναφερθείσα ειδικά διαμορφωμένη διαδικτυακή πλατφόρμα του Αναδόχου, καθώς επίσης και υποστήριξη στην αντιμετώπιση αυτών

Επικοινωνία με Πελάτες:

- Επικοινωνία με πελάτες της εταιρείας σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος που υποβλήθηκε τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά (πχ για την αίτηση αναγκαίων διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών).
- Ενημέρωση πελατών για θέματα οφειλών, ληξιπρόθεσμα υπόλοιπα και προειδοποίηση διακοπής υδροληψίας.
- Ενημέρωση πελατών για ειδικά θέματα που η εταιρεία επιθυμεί να αναδείξει.
- Υποστήριξη της υπηρεσίας "click to call" μέσω της οποίας θα καλούνται οι πελάτες μετά από δικό τους αίτημα που θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας ή του portal πελατών της εταιρείας εντός μίας ώρας. Σε περίπτωση που δεν βρεθεί ο καλών, θα καλείται εκ νέου μία ακόμη φορά σε διάστημα 30-60 λεπτών από την πρώτη κλήση.
- Υποστήριξη στην ενημέρωση-επικαιροποίηση στοιχείων πελατών σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΔΕΚ.
- Υποστήριξη της υπηρεσίας "call back" μέσω της οποίας θα καλούνται οι πελάτες (εντός μίας ώρας) μετά από δικό τους αίτημα στον τηλεφωνητή κατά τη διάρκεια κλήσης τους όταν η αναμονή είναι πάνω από πέντε (5) λεπτά ή άλλο χρονικό διάστημα που θα οριστεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε.

Υποχρεώσεις ΠΥ τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών

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

- Υπηρεσίες 16 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή) από τις 07:00 – 23:00. Εξαιρούνται οι ημέρες των επίσημων αργιών, ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) και των ημερών που η ΕΥΑΘ Α.Ε. είναι κλειστή, ενώ τις ημέρες των Ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) το ωράριο εργασίας τους θα είναι 07.00-13.00.

- Υποστήριξη στην Υπηρεσία click to call τις ώρες 09:00-21:00, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή).
- Θα διαθέσει 10 άτομα σε συνεχή και μόνιμη βάση κατά το διάστημα 07:00-15:00 και 3 άτομα κατά το διάστημα 15:00 – 23:00. Τα άτομα αυτά δύνανται να απασχολούνται σε μία ή διαφορετικές ομάδες διαχείρισης διαφορετικού είδους κλήσεων (πχ ομάδα (καμπάνια) για ραντεβού, καμπάνια για υποστήριξη στη χρήση του portal, καμπάνια για αιτήματα click to call, call back, κλπ.), όπως θα συναποφασιστεί με την ΕΥΑΘ Α.Ε. και τον υπεύθυνο έργου του αναδόχου και θα μπορεί να επικαιροποιείται πάντα σε συμφωνία με την ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Το τηλεφωνικό κόστος των εξερχόμενων κλήσεων ή μηνυμάτων θα πληρώνεται απολογιστικά από την ΕΥΑΘ Α.Ε. στον Π.Υ. εφόσον οι κλήσεις πραγματοποιούνται από τους πόρους του ΠΥ.
- Δυνατότητα ηχογράφησης όλων των κλήσεων.
- Πλήρης καταγραφή στοιχείων κάθε κλήσης σε βάση δεδομένων.
- Δυνατότητα απρόσκοπτης λειτουργίας σε διακοπή ρεύματος με αυτοματοποιημένο σύστημα που δίνει εντολή σε γεννήτρια.
- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό με στόχο την διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα διατίθεται από τον ανάδοχο, ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση πληροφοριακής πλατφόρμας “ticketing” που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για την διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης. Σε αυτήν την περίπτωση, ο Π.Υ. οφείλει να συνεργαστεί με την ΕΥΑΘ Α.Ε. προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή και ασφαλής μετάβαση των δεδομένων από το ένα σύστημα στο άλλο.
- Ανάρτηση ηχογραφημένων μηνυμάτων στο τηλεφωνικό του κέντρο.
- Αυτοματοποιημένο σύστημα που θα αναφέρει στον καλούντα τις ώρες λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, αναγγελία σειράς προτεραιότητας, αναγγελία αναμενόμενου χρόνου αναμονής της κλήσης του, και σε περίπτωση μεγάλης αναμονής της οποίας ο χρόνος θα ορίζεται από την ΕΥΑΘ Α.Ε., θα υπάρχει αναγγελία call back, σύμφωνα με την οποία εφόσον ο καλών επιθυμεί να τον καλέσουμε μόλις αυτό είναι εφικτό θα ζητείται το τηλέφωνό του και θα καταγράφεται αυτοματοποιημένα μαζί με την ημερομηνία και ώρα της κλήσης, ώστε να μπορεί να κληθεί μόλις είναι εφικτό και εντός 1 ώρας.
- Έκδοση και Υποβολή στατιστικών μηνιαίων (ή/και κατ’ απαίτηση της ΕΥΑΘ Α.Ε.) αναφορών για τις τηλεφωνικές κλήσεις (πλήθος εισερχόμενων κλήσεων, πλήθος απαντημένων κλήσεων, πλήθος αναπάντητων κλήσεων και πλήθος και διάρκεια εξερχόμενων κλήσεων (a) λόγω click to call, (b) λόγω μηνυμάτων στον τηλεφωνητή (call back) για επιστροφή κλήσης σε περιόδους μεγάλης αναμονής (c) για περαιτέρω συλλογή πληροφοριών στα πλαίσια προηγούμενου αιτήματος κλπ. Όλα τα παραπάνω θα πρέπει να δίνονται ανά κατηγορία κλήσεων (καμπάνια) και ανά χρονική ζώνη (πρωί/απόγευμα).
- Επίσης, μηνιαίο ποσοστό απαντημένων κλήσεων ανά χρονική ζώνη και ανά καμπάνια, μέση αναμονή απαντημένων κλήσεων ανά χρονική ζώνη και ανά καμπάνια, μέση αναμονή μη εξυπηρετούμενων κλήσεων ανά χρονική ζώνη και ανά καμπάνια, μέσος χρόνος απάντησης σε αιτήματα από click to call, μέσος χρόνος απάντησης σε μηνύματα call back . Τα παραπάνω στοιχεία θα δύνανται να διατεθούν και ανά μέλος της ομάδας του αναδόχου εφόσον το ζητήσει η ΕΥΑΘ Α.Ε.

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

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

Η παροχή των υπηρεσιών από τα μέλη της εφεδρικής ομάδας του Αναδόχου (back up ομάδα) δύναται να γίνει απομακρυσμένα. Αυτή η δυνατότητα παρέχεται για λόγους διασφάλισης της απρόσκοπτης λειτουργίας και της κάλυψης των αναγκών του Αναθέτοντος Φορέα, ιδίως σε περιπτώσεις αυξημένου χρόνου εργασίας ή έκτακτων συνθηκών.

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

A.2 Διαχείριση Αιτημάτων – Υπηρεσία A2

Παράλληλα με την υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών ο ΠΥ θα υποστηρίζει την ΕΥΑΘ Α.Ε. στη διαχείριση των αιτημάτων, ερωτημάτων/παραπόνων πελατών που θα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά, είτε δια ζώσης.

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

- Υποστήριξη στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών
- Υποστήριξη στη δια ζώσης εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις ανάγκες και υποδείξεις της ΔΕΚ.
- Υποστήριξη στη διαχείριση των αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων που υποβάλλονται στην ΕΥΑΘ Α.Ε. ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας και τηλεφωνικά σύμφωνα με τις οδηγίες/διαδικασίες των αρμόδιων Διευθύνσεων.
- Καταγραφή και διεκπεραίωση των αιτημάτων πελατών.
- Υποστήριξη στην διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας πελατών.
- Υποστήριξη στην αξιολόγηση και δρομολόγηση των αιτημάτων/θεμάτων/παραπόνων πελατών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από όλα τα διαθέσιμα κανάλια και τηλεφωνικά στις αρμόδιες Δ/νσεις, με τη χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης που θα διαθέσει ο ΠΥ.
- Επικοινωνία με πελάτες της εταιρείας σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος που υποβλήθηκε ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά (πχ για την αίτηση αναγκαίων διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών).

Υποχρεώσεις ΠΥ διαχείρισης αιτημάτων

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

- Υπηρεσίες υποστήριξης κατά το διάστημα 07:00-23:00, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή). Εξαιρούνται οι ημέρες των επίσημων αργιών, ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) και των ημερών που η ΕΥΑΘ Α.Ε. είναι κλειστή, ενώ τις ημέρες των Ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) το ωράριο εργασίας τους θα είναι 07.00-13.00.
- Θα διαθέσει κατ' ελάχιστον 6 άτομα σε συνεχή και μόνιμη βάση κατά το διάστημα 07:00-15:00.
- Πλήρη καταγραφή στοιχείων κάθε αιτήματος σε βάση δεδομένων.
- Σε περίπτωση απουσίας μέλους της ομάδας έργου λόγω άδειας θα πρέπει να αντικαθίσταται αποκλειστικά από μέλος της back up ομάδας

- Καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης σε λογισμικό με στόχο τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών/ενεργειών κάλυψης των υποβληθέντων ερωτημάτων/αιτημάτων/παραπόνων των πελατών της εταιρείας. Το εν λόγω λογισμικό θα πρέπει να διατίθεται από τον ανάδοχο ενώ είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΥΑΘ Α.Ε. να ζητήσει την υιοθέτηση άλλης πληροφοριακής πλατφόρμας “ticketing” που θα υποδείξει και διαθέσει αυτή για τη διαχείριση μέρους ή του συνόλου των υπηρεσιών υποστήριξης. Επίσης με ευθύνη του αναδόχου θα εξασφαλιστεί η διασύνδεση του εν λόγω συστήματος με βάση δεδομένων της ΕΥΑΘ Α.Ε. ή τρίτα συστήματα στα οποία θα αποθηκεύονται τα ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών δια μέσου της ιστοσελίδας της.

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

Το σύνολο των υπηρεσιών υποστήριξης της συγκεκριμένης κατηγορίας εξυπηρέτησης θα παρέχεται μόνο από τον χώρο της ΕΥΑΘ Α.Ε.

A.3 Διαχείριση Ηλεκτρονικών Αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω του νέου portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.. – Υπηρεσία A.3

Παράλληλα με την υποστήριξη των παραπάνω υπηρεσιών, ο ΠΥ θα υποστηρίζει την ΕΥΑΘ Α.Ε. και ειδικότερα τη ΔΕΚ στη διαχείριση των αιτημάτων, ερωτημάτων/παραπόνων πελατών που θα υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του νέου portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε..

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

- Υποστήριξη στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε..
- Υποστήριξη στη διαχείριση των αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων που υποβάλλονται στην ΕΥΑΘ Α.Ε. ηλεκτρονικά μέσω του νέου portal πελατών σύμφωνα με τις οδηγίες/διαδικασίες των αρμόδιων Διευθύνσεων.
- Διεκπεραίωση των αιτημάτων πελατών με κατάλληλες ενέργειες τόσο στο portal πελατών, όσο και στο ERP της ΕΥΑΘ Α.Ε..
- Επικοινωνία με πελάτες μέσω του portal πελατών ή/και τηλεφωνικά εάν χρειαστεί για τις ανάγκες διεκπεραίωσης αιτήματος.
- Υποστήριξη στην αξιολόγηση και δρομολόγηση των αιτημάτων/θεμάτων/παραπόνων πελατών που υποβάλλονται στις αρμόδιες Δ/νσεις, μέσω του portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε..
- Υποστήριξη στη δια ζώσης εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις ανάγκες και υποδείξεις της ΔΕΚ.
- Υποστήριξη στην διαχείριση των λοιπών ηλεκτρονικών αιτημάτων των πελατών από τα διάφορα κανάλια επικοινωνίας σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΔΕΚ.
- Έλεγχος των νέων λειτουργιών/αιτήσεων του Portal σε δοκιμαστικό περιβάλλον (staging).

Υποχρεώσεις ΠΥ διαχείρισης ηλεκτρονικών αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω του νέου portal πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.

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

- Υπηρεσίες υποστήριξης κατά το διάστημα 07:00-15:00, 5 ημέρες την εβδομάδα (από Δευτέρα έως Παρασκευή). Εξαιρούνται οι ημέρες των επίσημων αργιών, ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) και των ημερών που η ΕΥΑΘ είναι κλειστή, ενώ τις ημέρες των Ημιαργιών (παραμονές Χριστουγέννων και Πρωτοχρονιάς) το ωράριο εργασίας τους θα είναι 07.00-13.00.
- Θα διαθέσει κατ’ ελάχιστον 4 άτομα σε συνεχή και μόνιμη βάση κατά το διάστημα 07:00-15:00

- Εκτέλεση αναγκαίων ενεργειών τόσο στο νέο portal πελατών όσο και στο ERP υπό την επιτήρηση/καθοδήγηση της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΥΑΘ Α.Ε. για την επιτυχή διεκπεραίωση των αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω του νέου portal πελατών.
- Λοιπές υπηρεσίες υποστήριξης όπως περιγράφονται παραπάνω.
- Σε περίπτωση απουσίας μέλους της ομάδας έργου λόγω άδειας θα πρέπει να αντικαθίσταται αποκλειστικά από μέλος της back up ομάδας

Χώρος διάθεσης της υπηρεσίας

Το σύνολο των υπηρεσιών υποστήριξης της συγκεκριμένης κατηγορίας εξυπηρέτησης θα παρέχεται αποκλειστικά από τον χώρο εξυπηρέτησης καταναλωτών (ΔΕΚ) της ΕΥΑΘ Α.Ε. σύμφωνα με τις ανάγκες και υποδείξεις της ΔΕΚ.

Άρθρο 2: Κατανομή προσωπικού

Για την κάλυψη της απαίτησης υποστήριξης των παραπάνω υπηρεσιών (παρ. Α.1, Α.2 και Α.3) η ΕΥΑΘ Α.Ε. μετά από αίτημα της Επιτροπής Παρακολούθησης της σύμβασης και αφού προηγηθεί σχετικό αίτημα της ΔΕΚ, δύναται να ζητήσει την αλλαγή στην κατανομή του προσωπικού του αναδόχου ανάμεσα στις τρεις υπηρεσίες Α.1, Α.2 και Α.3 αλλά και κατά τα παραπάνω χρονικά διαστήματα, για την εξασφάλιση της βέλτιστης υποστήριξης χωρίς να προκύπτει επιπλέον απαίτηση για τον ανάδοχο.

Επιπλέον, η ΕΥΑΘ Α.Ε. δύναται να αιτηθεί συνολική μείωση του προσωπικού έως 7 άτομα για το σύνολο των υπηρεσιών με ανάλογη μείωση του τιμήματος μετά από εισήγηση της ΔΕΚ. Το πλεονάζων ποσό της σύμβασης που ενδεχομένως προκύψει θα μπορεί να προστεθεί στο ποσό της προαίρεσης. Επίσης, η ΕΥΑΘ δύναται να αιτηθεί την αύξηση του προσωπικού του ΠΥ μέχρι και 5 άτομα μέσω της ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσής για την κάλυψη του επιπρόσθετου κόστους μέχρι και του ανώτερου ποσοστού του δικαιώματος προαίρεσης.

Το σύνολο των ατόμων για όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης, σύμφωνα με τα παραπάνω ανέρχεται σε 24 άτομα μαζί με τον υπεύθυνο του έργου.

Η εφεδρική ομάδα ορίζεται για λόγους διασφάλισης της αδιάλειπτης και ποιοτικής παροχής των υπηρεσιών. Η απαίτηση για τη διάθεση της εφεδρικής ομάδας δεν μπορεί να θεωρηθεί καταχρηστική, καθώς αποσκοπεί στην αντίστοιχη λειτουργία της υπηρεσίας, όπως ορίζεται στην παρούσα διακήρυξη και στην κάλυψη των αναγκών του Αναθέτοντος Φορέα.

Επιπρόσθετα, η συνολική διαχείριση και αξιοποίηση των υπηρεσιών υποστήριξης όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα θα γίνεται με ευθύνη της ΔΕΚ και ειδικότερα των τμημάτων/γραφείων αυτής σύμφωνα τις αρμοδιότητες αυτών.

Άρθρο 3: Εκπαίδευση Προσωπικού

Στην αρχή του έργου και οποτεδήποτε κριθεί απαραίτητο από τη ΔΕΚ, οι υπάλληλοι του αναδόχου για το σύνολο των υπηρεσιών Α1, Α2 και Α3 συμπεριλαμβανομένων και της back up ομάδας θα εκπαιδεύονται κυκλικά στη διαχείριση τηλεφωνικών, ηλεκτρονικών αιτημάτων σύμφωνα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης της ΔΕΚ. Η αρχική εκπαίδευση του συνόλου της ομάδας έργου, συμπεριλαμβανομένων και της backup ομάδας θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί τον πρώτο μήνα μετά την υπογραφή της σύμβασης του έργου.

Άρθρο 4: Ηλεκτρονική Πλατφόρμα - Σύστημα καταγραφής ερωτημάτων/αιτημάτων και διαχείρισης ενεργειών αντιμετώπισής τους

Για τη διαχείριση και παρακολούθηση των εργασιών, ενεργειών υποστήριξης στις παραπάνω κατηγορίες Α1 και Α2 ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των σχετικών εργασιών υποστήριξης σύμφωνα με την προδιαγραφή του Μέρους Γ της παρούσης. Σκοπός του συστήματος είναι η παρακολούθηση, διαχείριση των τηλεφωνικών, ηλεκτρονικών αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων πελατών καθώς και των λοιπών ενεργειών υποστήριξης. Το εν λόγω περιβάλλον θα οριστικοποιηθεί μετά από σύμφωνη γνώμη της ΕΥΑΘ Α.Ε. Σε περίπτωση που το σύστημα αυτό διατεθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε., το προσωπικό του Αναδόχου θα πρέπει να εκπαιδευτεί στη χρήση του και να χρησιμοποιεί αυτό για την καταγραφή και διαχείριση των κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων.

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

Η ΕΥΑΘ Α.Ε. θα έχει πρόσβαση σε on line παρακολούθηση των τηλεφωνικών αιτημάτων /ερωτημάτων / παραπόνων και την εξέλιξή όπως αυτή διαμορφώνεται στην παραπάνω πλατφόρμα. Θα πρέπει να υπάρχει διαβάθμιση στην πρόσβαση με χωριστούς κωδικούς οι οποίοι θα μπορούν να έχουν μόνο οπτική απεικόνιση ή και να εγγράφουν στα αιτήματα.

Άρθρο 5: Επιπρόσθετες απαιτήσεις:

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

Κατ' ελάχιστον τα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται για τις κλήσεις είναι: συνολικός αριθμός εισερχόμενων κλήσεων στα κέντρα του παρόχου, συνολικός αριθμός απαντημένων κλήσεων, συνολικός αριθμός εξερχόμενων κλήσεων ως αποτέλεσμα της εφαρμογής click to call, συνολικός αριθμός εξερχόμενων κλήσεων ως επιστροφή σε κλήσεις που άφησαν μήνυμα στο τηλεφωνικό κέντρο σε περιόδους μεγάλης αναμονής (call back), συνολικός αριθμός εξερχόμενων κλήσεων για αναζήτηση διευκρινίσεων στα πλαίσια προηγούμενων αιτημάτων ή για άλλους λόγους, συνολικές κλήσεις ανά κατηγορία αιτήματος και ανά χρονική ζώνη (πρωί/απόγευμα), μέγιστος χρόνος αναμονής, ελάχιστος χρόνος αναμονής, μέσος χρόνος αναμονής εξυπηρετούμενων – μη εξυπηρετούμενων και ανά χρονική ζώνη, μέσος χρόνος αναμονής εισερχόμενων, διάρκεια κλήσης, λίστα εξερχόμενων κλήσεων ανά κατηγορία (λόγω click to call, λόγω μηνύματος στον τηλεφωνητή, λόγω αναζήτησης διευκρινίσεων, για άλλους λόγους), και απαντημένων κλήσεων, ποσοστό (ανά ημέρα) των αιτημάτων click to call που επιστράφηκαν (το call center τους κάλεσε) και ποσοστό των αιτημάτων click to call που εξυπηρετήθηκαν, ποσοστό των κλήσεων (ανά ημέρα) που επιστράφηκαν κατόπιν μηνυμάτων που αφέθηκαν στο τηλεφωνικό κέντρο σε περιόδους μεγάλης αναμονής και ποσοστό αυτών των κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν, μέσος χρόνος μεταξύ της υποβολής αιτημάτων click to call και των σχετικών κλήσεων από το τηλεφωνικό κέντρο, μέσος χρόνος μεταξύ της υποβολής μηνύματος στο τηλεφωνητή και της σχετικής κλήσης από το τηλεφωνικό κέντρο, λίστες απεσταλμένων και παραληφθέντων μηνυμάτων (SMS), όνομα καταναλωτή, διεύθυνση καταναλωτή, λοιπά στοιχεία επικοινωνίας, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή, αύξων αριθμός καταχώρησης, στοιχεία ταυτοποίησης, θέμα επικοινωνίας, κλπ. Τα παραπάνω αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών Α.1.

Επιπρόσθετα θα διατίθεται από τον πάροχο στο τέλος κάθε μήνα λίστα και διάρκεια των συνολικών εξερχόμενων κλήσεων ξεχωριστά σε κινητά και ξεχωριστά σε σταθερά τηλέφωνα.

Το σύνολο των παραπάνω στοιχείων και για τα τηλεφωνικά και τα ηλεκτρονικά αιτήματα θα καταγράφονται και σε on line εφαρμογή που θα διατεθεί από τον πάροχο, με δική του ευθύνη, ο οποίος και θα δώσει διακριτούς κωδικούς πρόσβασης και λογαριασμούς για κάθε ένα αρμόδιο στέλεχος της ΕΥΑΘ Α.Ε.

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

Μαζί με τα στατιστικά στο πέρας κάθε μήνα ο Ανάδοχος θα αποστέλει το αναλυτικό παρουσιολόγιο του μήνα που πέρασε με τις ώρες που ασχολήθηκε κάθε υπάλληλος ανά μέρα, τις άδειες και τους αντικαταστάτες από την back up ομάδα.

Επιπλέον, θα αποστέλλεται και η πρόβλεψη του παρουσιολογίου του επόμενου μήνα.

Στην αρχή του έργου η ΕΥΑΘ θα ορίζει τα λεκτικά των ηχητικών μηνυμάτων του τηλεφωνητή καθώς και τον χρόνο στον οποίο θα ακούγονται. Μετά από ορισμένα δευτερόλεπτα θα πρέπει να αναφέρεται ο μέσος χρόνος αναμονής της κλήσης, όπως και η σειρά προτεραιότητας καθώς και να υπάρχει μήνυμα που θα ενημερώνει τον καλούντα για τη δυνατότητα να αφήσει μήνυμα στον τηλεφωνητή για να κληθεί αργότερα σε περιόδους μεγάλης αναμονής (όπως θα οριστεί από την ΕΥΑΘ). Η ΕΥΑΘ δύναται να αναπροσαρμόσει τα λεκτικά των μηνυμάτων, καθώς και τον χρόνο στον οποίο ακούγονται και ο ανάδοχος υποχρεούται να τα αναπροσαρμόσει ανάλογα.

Άρθρο 6: Παράδοση παρεχόμενων υπηρεσιών – τόπος υλοποίησης – χρόνος υλοποίησης

Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει το Έργο «Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης στην Τηλεφωνική και Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση Αιτημάτων Πελατών» και θα παραδίδει το συμβατικό αντικείμενο στο χώρο του ή απομακρυσμένα ή στην έδρα της ΕΥΑΘ Α.Ε. ή όπου αλλού ορίσει εκείνη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της.

Τα μέλη των ομάδων έργου του Αναδόχου θα πρέπει υποχρεωτικά να παρέχουν τις προβλεπόμενες υπηρεσίες στο χώρο του αναδόχου εντός Θεσσαλονίκης για την Υπηρεσία Α1, σημειώνεται ότι για λόγους προστασίας δημοσίου συμφέροντος ή για λόγους λειτουργικότερης αποδοτικότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας ή για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας και της κάλυψης των αναγκών του Αναθέτοντος Φορέα, ιδίως σε περιπτώσεις αυξημένου χρόνου εργασίας, ορισμένα μέλη της Υπηρεσίας Α.1 και τα μέλη της ομάδας backup του αναδόχου, δύναται να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και απομακρυσμένα. Τα έξοδα του απαιτούμενου εξοπλισμού για την απομακρυσμένη παροχή υπηρεσίας βαρύνουν τον ανάδοχο, ενώ η διάθεση των υπηρεσιών για την κατηγορία Α2 και την κατηγορία Α3 θα γίνεται αποκλειστικά από τον χώρο της ΕΥΑΘ Α.Ε.

Σε κάθε περίπτωση η εκπαίδευσή τους στις υπηρεσίες διαχείρισης ηλεκτρονικών, δια ζώσης και τηλεφωνικών αιτημάτων θα γίνεται στις οργανωτικές μονάδες (τμήματα) της Δ/σης Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΥΑΘ Α.Ε. με επιτόπια παρουσία στο χώρο της ΕΥΑΘ Α.Ε. σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσης και τις οδηγίες της ΔΕΚ.

Ο χρόνος ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

Άρθρο 7: Πρόσθετες απαιτήσεις-περιεχόμενο Τεχνικής Έκθεσης

Ο ΠΥ 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, τηρήσεως του απορρήτου και διαφυλάξεως της πνευματικής ιδιοκτησίας του περιεχομένου των τηλεφωνικών μηνυμάτων – δεδομένων.

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

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί το σύνολο του θεσμικού πλαισίου που αφορά στην Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Επιπρόσθετα, ο ΠΥ θα πρέπει να διαθέτει όλη την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή μαζί με το αναγκαίο προσωπικό για την εξασφάλιση και υλοποίηση των παραπάνω σε κάθε περίπτωση.

Ο ΠΥ θα πρέπει να διαθέτει την υλικοτεχνική υποδομή (στο τηλεφωνικό του κέντρο) 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.

Ο ΠΥ απαιτείται, για να εξυπηρετήσει τις τηλεφωνικές κλήσεις των πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε., να διαθέτει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή ώστε να δέχεται, να διαχειρίζεται και να προωθεί τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις με τρόπο αξιόπιστο και ασφαλή, 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.

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

Ειδικότερα, η υποδομή αυτή θα πρέπει να υλοποιείται με κατάλληλα μέτρα ασφάλειας που διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δεδομένων επικοινωνίας. Θα πρέπει να εφαρμόζονται γενικά αποδεκτές πρακτικές ασφάλειας, όπως:

- Έλεγχος πρόσβασης στο σύστημα με αυθεντικοποίηση χρηστών.
- Ασφαλής απομόνωση του περιβάλλοντος για την αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και τη μείωση της έκθεσης του συστήματος σε κινδύνους.
- Κρυπτογράφηση των φωνητικών επικοινωνιών (όπου εφαρμόζεται).
- Καταγραφή και παρακολούθηση της δραστηριότητας για λόγους ελέγχου, ιχνηλασιμότητας και λογοδοσίας.
- Ενημερωμένα λογισμικά και μηχανισμοί προστασίας από κακόβουλο λογισμικό.
- Εξασφάλισης υψηλής διαθεσιμότητας και πρόβλεψη ενεργοποίησης εναλλακτικού συστήματος (redundancy).
- Επιπλέον, θα πρέπει να τηρούνται οι σχετικοί κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (π.χ. GDPR).

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να διαθέτουν κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, επι ποινή αποκλεισμού την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις, του τηλεφωνικού κέντρου εντός Θεσσαλονίκης. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος εκκίνησης της παρεχόμενης υπηρεσίας στο σύνολό της και η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης του προσωπικού δεν θα είναι μεγαλύτερος του ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

Άρθρο 8: Τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις ηλεκτρονικής πλατφόρμας / λογισμικού καταγραφής και παρακολούθησης των ζητούμενων υπηρεσιών υποστήριξης

Λειτουργικότητα του συστήματος καταγραφής, χρέωσης, διαχείρισης και παρακολούθησης ενεργειών τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

- Τα αιτήματα θα κωδικοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ θα υπάρχει και σύντομη περιγραφή του κάθε αιτήματος/ερωτήματος/παραπόνου.
- Το κάθε αίτημα θα πρέπει να χρεώνεται σε κατάλληλη οργανωτική μονάδα της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ θα υπάρχει δυνατότητα επαναχρέωσης σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε. Οι ενέργειες χρέωσης/επαναχρέωσης θα είναι επιθεωρήσιμες και θα γίνονται από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Οι ενέργειες χειρισμού των αιτημάτων/ερωτημάτων/παραπόνων/επικαιροποίησης στοιχείων θα καταγράφονται με χρονική αλληλουχία συνοπτικά σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ θα υπάρχει και δυνατότητα σχετικής κωδικοποίησης.
- Τα αιτήματα θα βρίσκονται τουλάχιστον στις εξής καταστάσεις (ανοιχτά, κλειστά, σε εκκρεμότητα) καθώς και σε όποια επιπλέον κατάσταση ορίσει η ΕΥΑΘ Α.Ε., δηλαδή θα είναι παραμετροποιήσιμο.
- Οι ενέργειες αντιμετώπισης των αιτημάτων θα περιλαμβάνουν και τη δυνατότητα σταδιακής προώθησης/χρέωσης ενός αιτήματος σε περισσότερους από ένα υπόχρεους αντιμετώπισης.
- Ο χαρακτηρισμός κατάστασης του κάθε αιτήματος (ανοιχτό, κλειστό, κλπ) θα γίνεται από εξουσιοδοτημένους χρήστες είτε του ΠΥ είτε της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Θα υπάρχει δυνατότητα εξαγωγής σχετικών αναφορών για το σύνολο των αιτημάτων, η εξαγωγή των οποίων θα γίνεται από τον ΠΥ σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΥΑΘ Α.Ε.
- Το σύνολο των απαιτήσεων αφορά και στις δύο υπηρεσίες στα αιτήματα/παραπόνους πελατών που υποβάλλονται τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά καθώς και των σχετικών ενημερώσεων/ενεργειών επικαιροποιήσεων.
- Το εν λόγω σύστημα θα έχει την δυνατότητα αποστολής αυτοματοποιημένων σύντομων μηνυμάτων (SMS), ή Viber, ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) εντός ή εκτός ΕΥΑΘ Α.Ε. καθώς και σε πελάτες της ΕΥΑΘ Α.Ε. σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΕΥΑΘ για την ενημέρωσή τους για παράδειγμα ότι έχει υποβληθεί το αίτημά τους.
- Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής της βάσης (στο σύνολο των δεδομένων) σε μορφή που θα είναι δυνατή η περαιτέρω επεξεργασία της (π.χ. να βγάξει αντίγραφο της βάσης σε csv ή sql αρχείο μαζί με τη δομή της βάσης, ή access).
- Το εν λόγω σύστημα θα πρέπει μεταξύ άλλων να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο την βάση γεωγραφικών δεδομένων που θα δοθεί από το αρμόδιο τμήμα GIS της εταιρείας ακολουθώντας την δομή της.
- Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μέρος ή και το σύνολο των καταγραφών στο παραπάνω σύστημα να καταγράφεται αυτόματα (πχ. μέσω κατάλληλης διασύνδεσης/διεπαφής) και σε online βάση δεδομένων της ΕΥΑΘ Α.Ε.

Άρθρο 9: Λοιπές απαιτήσεις

- Στις ενέργειες που θα μπορεί να κάνει ο χρήστης, είναι απαραίτητο να περιλαμβάνεται η δυνατότητα προσθήκης χρονικού πλαισίου, σε περίπτωση που επανέλθει για το ίδιο θέμα, πεδίο σχετικό με το κλείσιμο θέματος, ή μετάθεση θέματος, καθώς και η επιστροφή του σε αρχικό μενού.
- Θα υπάρχει η δυνατότητα ομαδοποίησης καταγεγραμμένων αιτημάτων και διαχείρισής τους ανά πελάτη και ανά θέμα για το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας (τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά).

- Επίσης, θα πρέπει να είναι εμφανή σε αντίστοιχα πεδία τα παρακάτω:

- ο Η κατηγορία θεμάτων στην οποία ανήκει το αίτημα/ερώτηση/παράπονο του πελάτη. Ακόμη θα πρέπει να υπάρχει πεδίο, όπου θα αναγράφεται με λεπτομέρεια και επακριβώς το αίτημα/ερώτηση/παράπονο του καταναλωτή, καθώς και εάν έχει γίνει ταυτοποίηση με το ERP της εταιρείας, και σε περίπτωση που έγινε, με ποια στοιχεία έγινε αυτή. Επίσης σε περίπτωση επικαιροποίησης στοιχείων, να αναγράφεται ποια στοιχεία επικαιροποιήθηκαν.
- ο Το τμήμα στο οποίο έγινε η ανάθεση του αιτήματος, καθώς και το όνομα του μέλους της ομάδας εξυπηρέτησης, αλλά και εάν ο πελάτης είναι υπόχρεος και ηχογραφήθηκε η κλήση του.
- ο Η κατάσταση του δηλωθέντος αιτήματος, αν είναι ανοιχτή, δηλαδή σε εκκρεμότητα, ή έχει αποκατασταθεί, η ημερομηνία και η ώρα δήλωσης του αιτήματος, ο αριθμός εισερχόμενης κλήσης (αν έγινε κλήση), ο αύξων αριθμός του αιτήματος καθώς και πλήρη προσωπικά στοιχεία πελάτη όπως κατ' ελάχιστον (όνομα καταναλωτή, αριθμός ταυτότητας, ΑΦΜ, διεύθυνση καταναλωτή, αριθμός υδρομέτρου καταναλωτή, κωδικός πελάτη), πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, η απάντηση που δόθηκε εκ μέρους του call center στο αίτημα/ερώτημα/παράπονο του καταναλωτή, το σύνολο αντιμετώπισης του αιτήματος από όλους τους εμπλεκόμενους με χρονική αλληλουχία. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει πεδίο για κάθε είδους τυχόν σημειώσεις.
- ο Πεδίο που να αναφέρει αν το αίτημα έγινε μέσω click to call, και σε αυτήν την περίπτωση να αναγράφεται και η ημερομηνία και ώρα υποβολής του αιτήματος, όπως και οι ώρες προτίμησης επικοινωνίας του πελάτη, και να αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα κλήσης του πελάτη σχετικά με το συγκεκριμένο αίτημα, καθώς και όλα τα λοιπά στοιχεία που αναγράφονται και στις παραπάνω παραγράφους.
- ο Πεδίο που να αναφέρει αν η κλήση έγινε κατόπιν μηνύματος που άφησε ο πελάτης στο τηλεφωνικό κέντρο, την ώρα που άφησε το μήνυμα και την ώρα που κλήθηκε από το call center, καθώς και όλα τα παραπάνω στοιχεία.

Όσον αφορά την ασφάλεια της εφαρμογής, της υποδομής και την προσβασιμότητα των χρηστών, η εταιρεία που αναπτύσσει και/ή φιλοξενεί την εφαρμογή θα πρέπει να διαθέτει και να εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001:2013.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα πρέπει να διαθέτει ή να συνεργάζεται με οργανωμένη δομή παρακολούθησης συμβάντων ασφάλειας (Security Operation Center – SOC), η οποία να βασίζεται σε εργαλεία διαχείρισης συμβάντων πληροφοριών (Software Information Event Management – SIEM) για την ανάλυση και ανταπόκριση σε περιστατικά ασφάλειας.

Θα πρέπει να διενεργείται σε περιοδική βάση, τουλάχιστον μία φορά ετησίως ή κατόπιν σοβαρού περιστατικού κυβερνοασφάλειας, εξωτερικός έλεγχος παρείσδυσης και έλεγχος ευπαθειών (vulnerability assessment / penetration testing) από τρίτους ή τον ίδιο τον πάροχο, με παροχή αναφορών στην ΕΥΑΘ.Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα πρέπει να προβαίνει σε διαδικασίες αποκατάστασης των ελλείψεων που διαπιστώνονται στους εξωτερικούς ελέγχους παρείσδυσης, καθώς και διαδικασίες επικύρωσης των διορθωτικών μέτρων. Το κόστος των ελέγχων και των διορθωτικών ενεργειών βαρύνει τον Πάροχο Υπηρεσιών.

Η ΕΥΑΘ Α.Ε, είτε η ίδια είτε μέσω ανεξάρτητου τρίτου θα δικαιούται να διενεργεί ελέγχους προς τον Πάροχο Υπηρεσιών αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό της διασφάλισης της συμμόρφωσης με την παρούσα διακήρυξη και την ισχύουσα νομοθεσία. Τα μέρη συμφωνούν ότι οποιοσδήποτε έλεγχος διενεργηθεί δύναται να περιλαμβάνει πλήρη πρόσβαση σε πληροφορίες, δεδομένα, συστήματα πληροφορικής, μέτρα ασφαλείας, συμμόρφωση και σχετικές πολιτικές του Παρόχου Υπηρεσιών, καθώς και στις εγκαταστάσεις

που χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών. Επίσης, ο Πάροχο Υπηρεσιών θα περιλαμβάνει στις συμβάσεις του με υπερβολικούς διατάξεις που να επιτρέπουν στην ΕΥΑΘ Α.Ε. να ελέγχει τους υπερβολικούς του Πάροχο Υπηρεσιών με τον ίδιο τρόπο και για τον ίδιο σκοπό όπως αναφέρεται παραπάνω.

Η συχνότητα των ελέγχων, οι περιοχές που θα ελέγχονται και η διεξαγωγή των ελέγχων θα καθορίζονται με βάση την προσέγγιση κινδύνου και θα τηρούν τα σχετικά, κοινώς αποδεκτά, εθνικά και διεθνή πρότυπα ελέγχου. Τα μέρη συμφωνούν ότι η ΕΥΑΘ Α.Ε., όσον αφορά τους ελέγχους που διεξάγει, μπορεί να ζητά έναν τέτοιο έλεγχο ανά έτος, εκτός αν βάσει κινδύνου προκύπτει ότι απαιτούνται περαιτέρω έλεγχοι ή κάτι τέτοιο απαιτείται από εξωτερικό έλεγχο που διενεργείται στην ΕΥΑΘ Α.Ε. ή/και κανονιστικές, συμβατικές απαιτήσεις.

Επιπλέον, θα πρέπει να καλύπτονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω, ώστε το λογισμικό θα πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω βασικές αρχές:

- Εμπιστευτικότητα. Τα διαβαθμισμένα δεδομένα δεν αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
- Ακεραιότητα. Τα δεδομένα του συστήματος προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, διαγραφή ή αλλοίωση.
- Διαθεσιμότητα. Τα δεδομένα του συστήματος είναι συνεχώς διαθέσιμα προς προβολή ή επεξεργασία από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση ευθυνών (non – repudiation/Accountability). Κάθε χρήστης λογοδοτεί σύμφωνα με τον ρόλο που του έχει αποδοθεί και δεν μπορεί να αμφισβητήσει μία ενέργεια που προήλθε από αυτόν.
- Εφαρμόζονται οι αρχές της ιδιωτικότητας και ασφάλειας εκ του σχεδιασμού και εξ ορισμού (privacy/security by design and by default).

Στο πλαίσιο αυτό, το λογισμικό θα πρέπει να αντιμετωπίζει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:

- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών.
- Ασφάλεια κατά την επικοινωνία και την αποθήκευση δεδομένων.
- Προστασία διαβαθμισμένων επιχειρησιακών εγγράφων/δεδομένων.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Καταγραφή ενεργειών (auditing/logging).
- Προστασία από εξωτερικές επιθέσεις, κακόβουλο λογισμικό και ιούς.

Επιπρόσθετα, το λογισμικό και η σχετική υποδομή θα πρέπει να υιοθετούν σύγχρονες και ισχυρές τεχνολογίες ασφάλειας που να αφορούν κατ' ελάχιστον:

- Ο server και το σύνολο της υποδομής που θα χρησιμοποιηθεί για τη φιλοξενία της εφαρμογής θα πρέπει να είναι είτε dedicated είτε επαρκώς κατατμημένος ώστε τυχόν ευπάθειες άλλων εφαρμογών να μην έχουν επίπτωση στην εφαρμογή και στα δεδομένα.
- Τα δεδομένα θα πρέπει να υπόκεινται σε sanitization/validation (τόσο στην πλευρά του πλευρά του server όσο και στην πλευρά του client) για την αποφυγή επιθέσεων τύπου XSS, SQL Injection κ.λπ. Ειδικότερα για την επίθεση SQL Injection, οι έλεγχοι θα πρέπει να γίνονται και σε επίπεδο εφαρμογής και σε επίπεδο βάσης δεδομένων.

- Όπου υπάρχουν φόρμες για υποβολή θα πρέπει να γίνεται έλεγχος για αποφυγή επιθέσεων τύπου CSRF.
- Σε περίπτωση όπου αποθηκεύονται φωτογραφίες ή άλλου είδους αρχεία θα πρέπει να αποθηκεύονται με ασφαλή τρόπο, μόνο για τον απαραίτητο τύπο αρχείων και να μην είναι προσβάσιμα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες/επισκέπτες. Οι αποδεκτοί τύποι αρχείων θα είναι παραμετροποιήσιμοι (π.χ. pdf, csv, mp3). Επίσης, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη η αποφυγή τρωτοτήτων σε επίπεδο file traversal, remote file inclusion, remote execution κ.λπ. που σχετίζονται με ανέβασμα αρχείων.
- Ισχυροί μηχανισμούς πιστοποίησης της ταυτότητας των χρηστών σε όλα τα επίπεδα της αρχιτεκτονικής μέσω ειδικών authentication services, όπως SSL/TLS authentication, PKI certificates κ.λπ.
- Μηχανισμοί εξουσιοδοτήσεων και διαχωρισμού ρόλων προσβάσεων, βάσει των επιχειρησιακών ρόλων και δικαιωμάτων των οντοτήτων.
- Ισχυροί μηχανισμούς auditing σε κάθε επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και σε συγκεκριμένα αντικείμενα ή εγγραφές της βάσης δεδομένων.
- Χρήση multi-factor τεχνικών για την αυθεντικοποίηση/πιστοποίηση των χρηστών (π.χ. email, SMS, Viber ή push notifications).
- Εφαρμογή της αρχής των ελάχιστων προνομίων (Least Privilege Access) τόσο σε επίπεδο χρηστών όσο και υπηρεσιών/προγραμμάτων (service accounts, APIs, DB access, αρχεία, φακέλους κ.λπ.) για την πρόσβαση και τις ενέργειες σε αυτά.
- Η επικοινωνία της εφαρμογής με οποιοδήποτε on-premises ή τρίτο σύστημα θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένη (αν απαιτείται μέσω ασφαλούς καναλιού VPN με χρήση ισχυρής κρυπτογράφησης) και με χρήση των τελευταίων καλών πρακτικών.
- Θα πρέπει όλα τα μη κρυπτογραφημένα client requests να αναδρομολογούνται σε κλήσεις πάνω από κρυπτογραφημένα κανάλια (https) και να ρυθμιστούν όλες οι απαραίτητες κεφαλίδες HTTP/HTTPS (headers) ασφάλειας, όπως αυτές ορίζονται από τις πολιτικές ορθής χρήσης (μέσω π.χ. του OWASP) για την ενίσχυση της ασφάλειας (π.χ. Strict-Transport-Security, Content-Security-Policy).
- Σε περίπτωση χρήσης πιστοποιητικών TLS θα πρέπει να υποστηρίζεται κατ' ελάχιστον η έκδοση TLS v1.2 και οι ρυθμίσεις θα πρέπει να είναι τέτοιες που θα λαμβάνουν υπόψιν όλες τις καλές πρακτικές χρήσης TLS πιστοποιητικών.
- Όπου απαιτείται login από το ίδιο το σύστημα θα πρέπει να υπάρχει μηχανισμός:
 - ο Παρακολούθησης εσφαλμένων προσπαθειών σύνδεσης.
 - ο Έξυπνου captcha.
 - ο Τεχνικές προστασίας όπως exponential backoff.
- Όλες οι φόρμες της εφαρμογής που δεν απαιτούν authentication θα πρέπει να διαθέτουν προστασία από brute-force ή κάποιο αντίστοιχη λειτουργικότητα που σημαίνει ότι η εφαρμογή πρέπει να υποστηρίζει λειτουργία τύπου captcha, είτε με challenge, είτε με score, είτε με άλλον τρόπο (το πλέον ασφαλέστερο κατά τη στιγμή της υλοποίησης).
- Κανένα URL της εφαρμογής δεν θα πρέπει να περιέχει αύξοντα αριθμό αλλά UUID ή παρόμοιο χαρακτηριστικό.
- Τα session σύνδεσης θα πρέπει να απενεργοποιούνται μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό όριο αδράνειας, το οποίο θα είναι παραμετροποιήσιμο και από προεπιλογή όχι πάνω από 45 λεπτά.

- Σε περίπτωση ύπαρξης login μηχανισμού από το ίδιο το σύστημα, θα πρέπει να υπάρχει υποστήριξη MFA (Multi Factor Authentication) με χρήση email ή/και SMS ή/και Viber.
- Αν απαιτηθεί από την ΕΥΑΘ Α.Ε. τότε η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με εφαρμογή Single Sign-On (SSO) μέσω Microsoft Entra ID βασισμένο στο Microsoft 365 της ΕΥΑΘ (OAuth 2.0, OpenID Connect ή SAML 2.0).
- Όλες οι αποκρίσεις σφάλματος πρέπει να έχουν νόημα, να είναι εύκολα κατανοητές και ξεκάθαρες, χωρίς όμως να εκθέτουν κρίσιμες πληροφορίες όσον αφορά την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια της εφαρμογής και των δεδομένων.
- Για τους χρήστες της ΕΥΑΘ Α.Ε., θα πρέπει να υποστηρίζεται η επιλογή ώστε η πρόσβαση στην πλατφόρμα να είναι εφικτή μόνο από συγκεκριμένες trusted IPs, κάτι το οποίο να είναι παραμετροποιήσιμο ως προς την ενεργοποίηση αλλά και στις IPs.
- Σε περίπτωση αποθήκευσης συνθηματικών χρήστη (passwords) για την είσοδο στην εφαρμογή θα πρέπει να ακολουθούνται τα εξής:
 - ο Θα πρέπει να είναι ισχυροί και να αποτρέπεται ο προσδιορισμός τους με εύκολο τρόπο καλύπτοντας τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στο τέλος αυτής της παραγράφου.
 - ο Θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν salted-hashes (όχι απλά hashes) με δυνατότητα παραμετροποίησης τουλάχιστον του χρόνου υπολογισμού ανά αίτημα (π.χ. blowfish, scrypt, argon2, κ.λπ.).
 - ο Ο χρόνος απόκρισης του συστήματος κατά την εισαγωγή credentials δεν θα πρέπει να αποκαλύπτει αν η είσοδος στο σύστημα είναι επιτυχημένη ή όχι, ενώ το μήνυμα λάθους που θα λαμβάνει και στις δύο περιπτώσεις θα πρέπει να είναι το ίδιο, ώστε να αποτρέπονται επιθέσεις τύπου enumeration.
 - ο Ο κωδικός θα πρέπει να αλλάζει κατά την πρώτη είσοδο στο σύστημα.
 - ο Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να είναι ισχυροί και να αποτρέπεται ο προσδιορισμός τους με εύκολο τρόπο. Τα χαρακτηριστικά τους θα πρέπει να είναι τα εξής:
 - Να έχουν μήκος τουλάχιστον οχτώ (8) αλφαριθμητικών χαρακτήρων. Οι προνομιακοί λογαριασμοί χρηστών (λογαριασμοί διαχειριστών, λογαριασμοί συστημάτων) αποτελούν λογαριασμούς με αυξημένα δικαιώματα πρόσβασης και οι κωδικοί πρόσβασής τους θα πρέπει να έχουν μήκος τουλάχιστον δώδεκα (12) χαρακτήρων.
 - Να περιέχουν αριθμούς: 0-9
 - Να περιέχουν σημεία στίξης: (~`!@#\$%^&*()+=-_{}[]\ | :;'"?/<>.,)
 - Να περιέχουν κεφαλαία γράμματα: Α-Ω, Α-Z
 - Να περιέχουν πεζά γράμματα: α-ω, α-z
 - Να αποφεύγεται να αποτελούνται από λέξεις που μπορούν να βρεθούν σε ένα λεξικό.
 - Να αποφεύγεται να περιέχουν εμφανή ακολουθία χαρακτήρων πληκτρολογίου (π.χ. qwerty).
 - Να αποφεύγεται να περιέχουν εμφανή ακολουθία χαρακτήρων και συμβόλων (αααα, ααββαα, 1234123).
 - Να αποφεύγεται να περιέχουν εύκολα προβλεπόμενα δεδομένα, όπως: ημερομηνίες γενεθλίων, ονόματα, διευθύνσεις, αριθμοί τηλεφώνων, τοποθεσίες, προσωπικά στοιχεία.

- Να μην χρησιμοποιούνται προηγούμενοι κωδικοί πρόσβασης πριν την πάροδο του ιστορικού αποθήκευσης κωδικών πρόσβασης και ενός ελάχιστου χρονικού διαστήματος (π.χ. μία μέρα, θα είναι παραμετροποιήσιμο).
- Διατήρηση ιστορικού πέντε (5) τουλάχιστον κωδικών πρόσβασης (θα είναι παραμετροποιήσιμο).
- Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να αλλάζουν ύστερα από ένα παραμετροποιήσιμο χρονικό διάστημα.
- Μετά από ένα παραμετροποιήσιμο αριθμό ανεπιτυχών προσπαθειών σύνδεσης, ο λογαριασμός πρόσβασης του χρήστη πρέπει να κλειδώνει.
- Οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να απενεργοποιούνται ή/και να διαγράφονται σε περιπτώσεις αφαίρεσης χρήστη ή παραβίασης ενός λογαριασμού πρόσβασης.
- Οι χρήστες θα μπορούν να αλλάξουν τον κωδικό τους μέσα από την πλατφόρμα έπειτα από την επιβεβαίωση της ενέργειας με χρήση MFA.

Άρθρο 10: Σχήμα Διοίκησης και υλοποίησης των παρεχόμενων Υπηρεσιών

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει το προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης των Παρεχόμενων Υπηρεσιών και την ομάδα έργου που θα διαθέσει για την υλοποίησή τους.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Επιτροπής Παρακολούθησης-Παραλαβής, μετά από σχετικό τεκμηριωμένο αίτημα του Αναδόχου.

Άρθρο 11: Διοίκηση και διασφάλιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών

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

Άρθρο 12: Υποχρεώσεις Αναδόχου

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

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

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

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

Σε κάθε περίπτωση, καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας που τα μέλη της ομάδας έργου του Αναδόχου λαμβάνουν τις νόμιμες εγκεκριμένες άδειές τους ο Ανάδοχος υποχρεούται να τα αντικαθιστά με μέλη της back up ομάδας ανάλογων προσόντων και προϋπηρεσίας τα οποία θα πρέπει να έχουν εκπαιδευτεί καταλλήλως από την ΕΥΑΘ ή από την υπεύθυνη έργου του Αναδόχου.

Επιπρόσθετα, ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί καθημερινά παρουσιολόγιο του απασχολούμενου, αναφορικά με την εκτέλεση της παρούσας, προσωπικού του, καθώς επίσης και πίνακα εκτελεσθέντων εργασιών που θα υποβάλλονται μαζί με τα σχετικά τιμολόγια. Τα σχετικά στοιχεία προσωπικού αλλά και των εκτελεσθέντων εργασιών θα βρίσκονται στην εφαρμογή καταγραφής και διαχείρισης εργασιών που θα πρέπει να διατηρεί ο ανάδοχος σύμφωνα με τα προαναφερόμενα στην παρούσα. Το παρουσιολόγιο και ο πίνακας εκτελεσθέντων εργασιών θα τηρούνται στην εν λόγω εφαρμογή και θα είναι άμεσα διαθέσιμα σε ημερήσια βάση τόσο στην ΕΕΠ όσο και στη ΔΕΚ και τα αρμόδια τμήματα/γραφεία αυτής.

Επίσης το σύνολο της ομάδας έργου, με ευθύνη του αναδόχου θα πρέπει:

- Να είναι άψογο από πλευράς συμπεριφοράς απέναντι στους πελάτες που θα εξυπηρετεί είτε δια ζώσης είτε τηλεφωνικά και επίσης προς το προσωπικό της ΕΥΑΘ Α.Ε. με το οποίο κατά τρόπο θα συνεργάζεται.
- Να τηρεί συγκεκριμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας εξυπηρέτησης πελατών σύμφωνα με τις ορθές πρακτικές, στις ηλεκτρονικές διαδικασίες, που αφορούν τις υπηρεσίες Α1, Α2, Α3, προς τους πελάτες της ΕΥΑΘ Α.Ε. ενώ θα πρέπει να ακολουθούνται οι υποδείξεις από τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Καταναλωτών. Αυτές σε πολλές περιπτώσεις περιγράφονται στον Κανονισμό Υδροληψίας της ΕΥΑΘ Α.Ε. Επιπλέον όπου χρειαστεί υποδείξεις από την κάθε αρμόδια Διεύθυνση, Τμήμα/Γραφείο θα καθορίζονται κατά περίπτωση.

Επιπρόσθετα, ο ανάδοχος υποχρεούται να εφαρμόζει τις διατάξεις της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου. Ο ανάδοχος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος αστικά και ποινικά για το προσωπικό που απασχολεί και τις υποχρεώσεις που έχει προς αυτό, όπως και κάθε ατύχημα που τυχόν θα συμβεί από τυχαίο γεγονός ή ελλιπή μέτρα ασφαλείας στον χώρο του.

Ο ανάδοχος ευθύνεται αποκλειστικά για κάθε παράβαση της Εργατικής Νομοθεσίας και των υποχρεώσεων του προς τους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς. Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίζει στην ΕΥΑΘ Α.Ε. κατάσταση του προσωπικού που θα απασχολεί στο εν λόγω έργο με πλήρη στοιχεία, νόμιμη παραμονή στη χώρα μας και ότι άλλο του ζητηθεί και να το ασφαλίσει με δικές του δαπάνες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΈΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

α/α	Παρεχόμενη Υπηρεσία Υποστήριξης	Μονάδα Μέτρησης	Ζητούμενη Ποσότητα	Κόστος Μονάδας Μέτρησης (για 24 μήνες)	Σύνολο (€) χωρίς Φ.Π.Α.
1	Υπηρεσία Α1: Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση	Μέλος Ομάδας	13		
2.1	Υπηρεσία Α2: Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση	Μέλος Ομάδας	6		
2.2	Υπηρεσία Α3: Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση Portal	Μέλος Ομάδας	4		
2.3	Υπεύθυνος Έργου		1		
	Λοιπές Απαιτήσεις Υποστήριξης				
3.1	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΑΣΤΙΚΕΣ	100.000 λεπτά*		
3.2	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΕΣ	2.000 λεπτά*		
3.3	Κλήσεις προς τους πελάτες	Εξερχόμενες απαντημένες κλήσεις από το κέντρο του ΠΥ προς τους πελάτες ΠΡΟΣ ΚΙΝΗΤΑ	200.000 λεπτά*		

4	Παραμετροποίηση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για ενσωμάτωση επιπρόσθετων λειτουργιών (προαιρετικά)	Ώρες	400		
5	Διάθεση, φιλοξενία, monitoring, ετήσια υποστήριξη καλής λειτουργίας και συντήρηση του τηλεφωνικού κέντρου και της ηλεκτρονικής πλατφόρμας		1**		
Γενικό σύνολο χωρίς Φ.Π.Α.					

* Διευκρινίζεται ότι οι εν λόγω ποσότητες αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας των 24 μηνών, είναι ενδεικτικές και αποτελούν βάση για την υποβολή και αξιολόγηση της προσφοράς. Η τελική δαπάνη για τις συγκεκριμένες κατηγορίες θα καθορίζεται απολογιστικά σε μηνιαία βάση, και μετά από έγκριση της ΕΥΑΘ Α.Ε. αφού έχει αξιολογηθεί η σκοπιμότητά τους, και θα καλυφθεί από το γενικό σύνολο της σύμβασης. Υπερβάσεις στους παραπάνω αριθμούς θα καλύπτονται από το συνολικό ποσό της προαίρεσης

** Διευκρινίζεται ότι το ποσό θα πληρώνεται σε μηνιαίες δόσεις για όσο χρονικό διάστημα γίνεται χρήση της πλατφόρμας και του τηλεφωνικού κέντρου του αναδόχου. Σε περίπτωση που διατεθεί σύστημα της ΕΥΑΘ, η χρέωση αυτή θα παύσει.

Αριθμός Προσφυγής

/20

**ΠΡΟΣΦΥΓΗ
ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ ΕΑΔΗΣΥ**

(1) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΝΤΟΣ

Ονομασία 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

Α. Ονομασία και συνοπτική περιγραφή της Διακήρυξης Σύμβασης

Β. 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)