

ΜΕΛΕΤΗ

**ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 2017
CPVS -32573000-0**

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

**59.200,00 ευρώ
(πλέον Φ.Π.Α 24%)
14.208,00 ευρώ
(Συνολικό ποσό)
73.408,00 ευρώ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ :

- α) Διακήρυξη**
- β) Συγγραφή υποχρεώσεων**
- γ) Τεχνικές προδιαγραφές**
- δ) Ενδεικτικός Προϋπολογισμός - Τιμολόγιο**
- ε) Έντυπο Προσφοράς**

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

**ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 2017**

Ο Πρόεδρος της ΔΕΥΑΠ

Προκηρύσσει συνοπτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 86, 311 και 327 του Ν. 4412/2016 για την **προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017**, όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές.

Αναθέτουσα αρχή:

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΠΑΤΡΑΣ

Διεύθυνση: ΑΚΤΗ ΔΥΜΑΙΩΝ 48 Τ.Κ. 26333 ΠΑΤΡΑ

Τηλέφωνο: 2610366100

Fax: 2610 325790

NUTS 1: EL6 (Γεωγραφική Ομάδα: Κεντρική Ελλάδα)

NUTS 2: EL63 (Περιφέρεια: Δυτικής Ελλάδας – 2014: EL 23)

NUTS 3: EL632 (Νομός: Αχαΐας)

ΑΡΘΡΟ 1

Ισχύουσες διατάξεις

Η εκτέλεση της προμήθειας διέπεται από :

- 1) Τις σχετικές διατάξεις του Ν. 4412/2016 και ειδικότερα τα ειδικά για τις ΔΕΥΑ άρθρα αυτού (222-238)
- 2) Τις σχετικές διατάξεις του Ν. 3463/06 (Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας) και ιδιαίτερα του άρθρου 209
- 3) Τις σχετικές διατάξεις του Ν. 1069/80 « περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχετεύσεως και ειδικότερα το άρθρο 22 περί έργων και προμηθειών».
- 4) Την υπ. αριθ. 203Α/11/27-06-2017 απόφαση του Δ.Σ. της ΔΕΥΑΠ περί της διενέργειας του συνοπτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017.
- 5) Τον προϋπολογισμό της *ΔΕΥΑΠ έτους 2017*, όπου στον κωδικό **62.07.092.007** προβλέπεται σχετική πίστωση για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017.

ΑΡΘΡΟ 2

Αντικείμενο προμήθειας - προϋπολογισμός

Η δαπάνη για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017 έχει προϋπολογισθεί στο ποσό των **59.200,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ 24% 14.208,00 ευρώ και συνολικό ποσό 73.408,00 ευρώ** και θα χρηματοδοτηθεί από τους ίδιους πόρους. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να συμμετέχει στο διαγωνισμό υποβάλλοντας προσφορά, υποχρεωτικά μόνο για το σύνολο των εργασιών που αφορούν την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017, όπως περιγράφονται στον προϋπολογισμό της μελέτης.

ΑΡΘΡΟ 3

Τεχνικές προδιαγραφές

Η υπό προμήθεια υπηρεσία θα πρέπει να είναι σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αρμόδια υπηρεσία της ΔΕΥΑΠ και επισυνάπτονται. Δια τον λόγο αυτό οι προσφέροντας για οποιαδήποτε πληροφορία

και διευκρίνιση σχετικά με τις προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών θα πρέπει να επικοινωνούν με τον κ. Παπαδημητρόπουλο Γεώργιο τηλ.: 2610 366 120.

ΑΡΘΡΟ 4

Χρόνος και τόπος διαγωνισμού

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στα γραφεία της ΔΕΥΑΠ (Ακτή Δυμαίων 48 1ος όροφος) ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής διαγωνισμού την Δευτέρα 24 Ιουλίου του έτους 2017, με ώρα έναρξης παραλαβής προσφορών 11:00 π.μ και ώρα λήξης παραλαβής προσφορών 11:30 π.μ.

ΑΡΘΡΟ 5

Λήψη πληροφοριών

1. Οι οικονομικοί φορείς που επιθυμούν να συμμετέχουν στο συνοπτικό διαγωνισμό μπορούν να λάβουν γνώση του πλήρους τεύχους της διακήρυξης σε ηλεκτρονική μορφή, από την ιστοσελίδα της ΔΕΥΑ Πάτρας, στον δικτυακό τόπο: <http://www.deyap.gr>. και στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΚΗΜΔΗΣ στον δικτυακό τόπο: <http://www.promitheus.gov.gr>.
2. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν ακόμα να ενημερώνονται για τον παρόντα διαγωνισμό στην ταχυδρομική διεύθυνση: Ακτή Δυμαίων 48 Τ.Κ. 26 333 Πάτρα , τηλέφωνο: 2610 366.231/237 Παπαζαφείρη Θεοδώρα , Fax: 2610 325790 , τις εργάσιμες μέρες και ώρες 7:30 - 14:00, μετά τη δημοσίευση της διακήρυξης.

ΑΡΘΡΟ 6

Χρόνος – Τόπος – Τρόπος Παράδοσης

Η εκτέλεση των υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου 2017 θα γίνει τμηματικά και σύμφωνα με τα οριζόμενα στις τεχνικές προδιαγραφές.

ΑΡΘΡΟ 7

Γλώσσα σύνταξης των προσφορών

1. Τα απαιτούμενα, σύμφωνα με το επόμενο άρθρο της παρούσας διακήρυξης, δικαιολογητικά για τη συμμετοχή στη συνοπτική διαδικασία, οι τεχνικές και οικονομικές προσφορές συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα.
2. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το Ν. 1497/1984.
3. Μέρος των τεχνικών στοιχείων των προσφορών (π.χ. φυλλάδια με πλήρη τεχνικά στοιχεία των προσφερόμενων), μπορεί να υποβληθεί σε πρωτότυπη μορφή σε ξένη γλώσσα, αλλά να συνοδεύεται οπωσδήποτε από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα. Ως επίσημες μεταφράσεις χαρακτηρίζονται οι μεταφράσεις που έχουν επικυρωθεί από το Υπουργείο Εξωτερικών, καθώς και αυτές που έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή από εξουσιοδοτημένα προς τούτο πρόσωπα.

ΑΡΘΡΟ 8

Δικαιολογητικά συμμετοχής

Οι δικαιούμενοι συμμετοχής στον συνοπτικό διαγωνισμό υποβάλλουν μαζί με την προσφορά τους, **επί ποινή αποκλεισμού** και τα εξής δικαιολογητικά:

α) **Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986**, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, όπου ο εν λόγω οικονομικός φορέας θα δηλώνει ότι δεν υπάρχει εις βάρος του τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

- συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση,
- δωροδοκία,
- απάτη,
- τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες,
- νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας,
- παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων,
- για σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα όπως ειδικότερα και αναλυτικά αυτά ορίζονται στο άρθρο 73 του Ν. 4412/2016.

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του

διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά ιδίως:

- 1) τους διαχειριστές των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.),
- 2) τον διευθύνοντα σύμβουλο και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου των ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.).

β) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, όπου ο εν λόγω οικονομικός φορέας θα δηλώνει ότι δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης. Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

γ) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, όπου ο εν λόγω οικονομικός φορέας θα δηλώνει ότι δεν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

δ) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, όπου ο εν λόγω οικονομικός φορέας θα δηλώνει ότι δεν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις. Επίσης, ότι δεν έχει κριθεί ένοχος ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής ούτε έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές.

ε) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 του διαγωνιζόμενου ότι έχει λάβει γνώση των τεχνικών προδιαγραφών, της συγγραφής υποχρεώσεων, των όρων της παρούσας διακήρυξης και των σχετικών με αυτήν διατάξεων και κείμενων νόμων και τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

στ) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, όπου ο εν λόγω οικονομικός φορέας θα δηλώνει ότι διαθέτει πιστοποιητικό του βιοτεχνικού ή βιομηχανικού επιμελητηρίου ή βεβαίωση αρμόδιας διοικητικής αρχής για το ειδικό τους επάγγελμα, που θα έχει εκδοθεί το πολύ έξι μήνες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

ζ) Τεχνική περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις Τεχνικές προδιαγραφές

η) Νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης:

Για Ανώνυμη Εταιρεία απαιτείται:

α) ισχύον καταστατικό αυτής, β) σειρά Φ.Ε.Κ. σύστασης, τροποποιήσεων καταστατικού και γ) Φ.Ε.Κ., στο οποίο υπάρχει δημοσιευμένη ολόκληρη η ανακοίνωση με το Διοικητικό Συμβούλιο και την εκπροσώπηση της συγκεκριμένης εταιρείας.

Για Ε.Π.Ε., κωδικοποιημένο καταστατικό, από το οποίο προκύπτει ο διαχειριστής της Ε.Π.Ε.

Εάν ο προσφέρων είναι **προσωπική εταιρεία (Ο.Ε., Ε.Ε.)** πρέπει να προσκομίσει επικυρωμένο αντίγραφο του τελευταίου ισχύοντος καταστατικού.

Τα παραπάνω νομιμοποιητικά έγγραφα και στοιχεία πρέπει να αποδεικνύουν την εν γένει νομική κατάσταση του συμμετέχοντος και από αυτά πρέπει να προκύπτουν ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε., τα υπόλοιπα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να δεσμεύουν με την υπογραφή τους το νομικό πρόσωπο και τα έγγραφα της νομιμοποίησης αυτών, αν αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το καταστατικό αναλόγως με τη νομική μορφή των εταιρειών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου.

Τα φυσικά πρόσωπα, θα υποβάλλουν έναρξη επιτηδεύματος από την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και τις μεταβολές του.

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης θα συνοδεύονται με πιστοποιητικό περί μη τροποποίησης, το οποίο θα έχει εκδοθεί το πολύ δύο (2) μήνες πριν από την

διενέργεια του διαγωνισμού, ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί άλλη μεταβολή στην εταιρική κατάσταση ύστερα από το τελευταίο καταστατικό ή Φ.Ε.Κ. που έχει κατατεθεί.

Αν σε κάποια χώρα δεν εκδίδονται τα παραπάνω πιστοποιητικά ή έγγραφα ή νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης ή δεν καλύπτουν όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, μπορούν να αντικατασταθούν από τα ισχύοντα στη χώρα εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, τα οποία θα υποβληθούν μαζί με Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, που θα τα απαριθμεί και θα τα αντιστοιχίζει.

Οι Ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά θα πρέπει να υποβάλλουν όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά για κάθε υποψήφιο που συμμετέχει στην ένωση. Η Ένωση δεν υποχρεούται να περιβληθεί σε ιδιαίτερη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλει προσφορά, όμως στην περίπτωση που της ανατεθεί η σύμβαση, πρέπει να περιβληθεί από την αναγκαία νομική μορφή. Επίσης, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά πρέπει, **επί ποινή αποκλεισμού**, να υποβάλλονται χωριστά για κάθε μέλος της. Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της ευθύνεται αλληλέγγυα και εις ολόκληρων και σε περίπτωση κατακύρωσης της σύμβασης σε αυτή, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης. Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, μέλος της Ένωσης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του κατά το χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα μέλη της, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται στο σύνολό της και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα μέλη εξετάζεται από την ΔΕΥΑ Πάτρας η οποία και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν η ΔΕΥΑ Πάτρας αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν αντικαταστάτη, με προσόντα αντίστοιχα του μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του διαγωνισμού. Ο αντικαταστάτης πρέπει να εγκριθεί με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΥΑ Πάτρας.

Οι υπεύθυνες δηλώσεις δεν είναι υποχρεωτικό να φέρουν ημερομηνία ταυτόσημη με αυτή της υπογραφής τους, η οποία όμως πρέπει να είναι εντός των τελευταίων τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών. Δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Όταν ο υποψήφιος

πάροχος είναι Ο.Ε. ή Ε.Ε. και ο υπογράφων τις υπεύθυνες δηλώσεις ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας, θα υπογράφει οπωσδήποτε κάτω από την εταιρική επωνυμία (σφραγίδα εταιρείας και υπογραφή). Οι υπεύθυνες δηλώσεις Α.Ε. και Ε.Π.Ε. απαιτείται να είναι υπογεγραμμένες από μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου τους, το οποίο θα έχει εκ του καταστατικού δικαίωμα υπογραφής και εκπροσώπησης, επομένως θα ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας και θα υπογράφει οπωσδήποτε κάτω από την εταιρική επωνυμία (σφραγίδα εταιρείας και υπογραφή).

ΑΡΘΡΟ 9

Εγγυήσεις

1. Εγγύηση συμμετοχής

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 302 του Ν. 4412/2016, η εγγύηση συμμετοχής σε συνοπτικό διαγωνισμό δεν απαιτείται.

2. Εγγύηση καλής εκτέλεσης

- α)** Η εγγύηση καλής εκτέλεσης ορίζεται σε ποσοστό πέντε τοις εκατό (5%) επί της αξίας της σύμβασης, εκτός Φ.Π.Α. και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.
- β)** Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.
- γ)** Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά την οριστική παραλαβή των υπό προμήθεια υπηρεσιών και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.
- δ)** Η εγγύηση καλής εκτέλεσης εκδίδεται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της Συμφωνίας περί Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία κυρώθηκε με το Ν. 2513/1997 και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχεται 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.

ε) Η εγγύηση καλής εκτέλεσης περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

1. την ημερομηνία έκδοσης,
2. τον εκδότη,
3. την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται,
4. τον αριθμό της εγγύησης,
5. το ποσό που καλύπτει η εγγύηση,
6. την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση,

ζ) τους όρους ότι:

- η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και
- ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού,

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 της ΔΕΥΑΠ και

ια) τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης

Όσον αφορά το χρόνο ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης, αυτός θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο παράδοσης, κατά τον χρόνο που με βάση τη σύμβαση η ΔΕΥΑ Πάτρας υποχρεούται στην παραλαβή, κατά δύο (2) μήνες.

Οι υπηρεσίες της ΔΕΥΑ Πάτρας επικοινωνούν με τους φορείς που έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές προκειμένου να διαπιστωθεί η εγκυρότητά τους.

Για ότι δεν προβλέφθηκε ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 302 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 10

Τρόπος υποβολής και σύνταξης προσφορών

1. Οι προσφορές των οικονομικών φορέων υποβάλλονται εγγράφως. Η υποβολή μόνο μίας προσφοράς δεν αποτελεί κώλυμα για τη συνέχιση της διαδικασίας του διαγωνισμού και την ανάθεση της σύμβασης.
2. Όσοι επιθυμούν να συμμετάσχουν στον συνοπτικό διαγωνισμό, απαιτείται να καταρτίσουν και να υποβάλουν εγγράφως προσφορά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και ότι άλλο απαιτείται από την παρούσα διακήρυξη ενώπιον της επιτροπής διαγωνισμού, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα, στην ελληνική γλώσσα, σε σφραγισμένο φάκελο.
3. Οι προσφορές μπορούν να αποσταλούν ταχυδρομικά ή με άλλο τρόπο (πλην ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την προϋπόθεση ότι αυτές θα έχουν περιέλθει στην υπηρεσία (πρωτόκολλο) μια ημέρα πριν από την καταληκτική ημερομηνία και ώρα διαγωνισμού. Προσφορές που κατατίθενται εκπρόθεσμα δε γίνονται δεκτές.
4. Στον σφραγισμένο φάκελο εξωτερικά θα αναγράφεται ευκρινώς με κεφαλαία γράμματα:
 - α) Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ».
 - β) Ο πλήρης τίτλος της ΔΕΥΑ Πάτρας.
 - γ) Ο πλήρης τίτλος και ο αριθμός της διακήρυξης.
 - δ) Η ημερομηνία διενέργειας του συνοπτικού διαγωνισμού.
 - ε) Τα στοιχεία του προσφέροντος οικονομικού φορέα, δηλαδή η επωνυμία, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (fax) και η ηλεκτρονική του διεύθυνση (email).
5. Σε περίπτωση Ένωσης οικονομικών φορέων πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία όλων των μελών της, καθώς και τα στοιχεία του εκπροσώπου τους.
6. Τα περιεχόμενα του ανωτέρω φακέλου ορίζονται ως εξής:
 - α) Ένας (1) (υπο)φάκελος με την ένδειξη
«Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» και
 - β) Ένας (1) (υπο)φάκελος με την ένδειξη
«Οικονομική Προσφορά».
7. Στον (υπο)φάκελο **«Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»** περιλαμβάνονται, **επί ποινή αποκλεισμού**, τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και συγκεκριμένα:

- α) Τα στοιχεία που ζητούνται σύμφωνα με το άρθρο 8 της παρούσας διακήρυξης (δικαιολογητικά συμμετοχής).
- β) Πλήρη περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές .
8. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, τα τεχνικά στοιχεία πρέπει να υποβάλλονται ξεχωριστά για κάθε μέλος της.
9. Στα περιεχόμενα της τεχνικής προσφοράς δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εμφανίζονται οικονομικά στοιχεία. Ενδεχόμενη εμφάνιση οικονομικών στοιχείων αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.
10. Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «**Οικονομική Προσφορά**» περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του συμμετέχοντος στο διαγωνισμό, η οποία θα πρέπει να έχει συνταχθεί και να περιέχει τα απαιτούμενα από τη διακήρυξη οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, **με ποινή αποκλεισμού** σε αντίθετη περίπτωση. **Γίνονται δεκτές προσφορές μόνο για το σύνολο των υπηρεσιών** . Όλες οι τιμές στην προσφορά, καθώς και ο συνολικός προϋπολογισμός προσφοράς, συμπληρώνονται ολογράφως επί ποινή απαραδέκτου. Αριθμητική μόνο αναγραφή τιμής στην προσφορά δεν λαμβάνεται υπόψη.
11. Οι τιμές πρέπει να περιλαμβάνουν τις ενδεχόμενες υπέρ τρίτων κρατήσεις ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, όπως προβλέπεται στη διακήρυξη, εκτός του Φ.Π.Α., ο οποίος θα αναφέρεται χωριστά. Η συνολική τιμή χωρίς Φ.Π.Α. θα ληφθεί υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.
12. Προσφορές που τυχόν έχουν αποσταλεί ή υποβληθεί πριν την καταληκτική ημερομηνία, αποσφραγίζονται όλες μαζί μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής προσφορών.
13. Μετά την κατάθεση της προσφοράς δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη τροποποίηση ή απόκρουση όρου της διακήρυξης ή της προσφοράς. Διευκρινίσεις δίνονται από τον προσφεύγοντα μόνο όταν ζητούνται από την επιτροπή διαγωνισμού και με τον τρόπο που υποδεικνύεται από αυτήν. Από τις διευκρινίσεις που δίνονται σύμφωνα με τα παραπάνω, λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν. Ειδικότερα, κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών, η Επιτροπή μπορεί να καλεί εγγράφως τους προσφέροντες να διευκρινίζουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά της προσφοράς τους (δικαιολογητικά συμμετοχής, τεχνική ή οικονομική προσφορά) που έχουν

υποβάλει. Η διευκρίνιση ή η συμπλήρωση αφορά μόνο τις ασάφειες, επουσιώδεις πλημμέλειες ή πρόδηλα τυπικά σφάλματα που επιδέχονται διόρθωση ή συμπλήρωση, ιδίως δε παράλειψη μονογραφών, διακεκομμένη αρίθμηση, ελαττώματα συσκευασίας και σήμανσης του φακέλου και των υπο φακέλων των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, λεκτικές και φραστικές αποκλίσεις των εγγράφων της προσφοράς από την ορολογία των εγγράφων της σύμβασης, που δεν επιφέρουν έννομες συνέπειες ως προς το περιεχόμενό τους, ελλείψεις ως προς τα νομιμοποιητικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 11

Χρόνος ισχύος των προσφορών

1. Οι προσφορές των υποψηφίων στο διαγωνισμό ισχύουν και δεσμεύουν τους διαγωνιζόμενους για χρονικό διάστημα τουλάχιστον (4) μηνών από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού.
2. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από την διακήρυξη, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
3. Η ΔΕΥΑ μπορεί με έγγραφη γνωστοποίηση προς τους διαγωνιζόμενους να παρατείνει πριν από την λήξη της, την προθεσμία κατά ανώτατο όριο (4) μήνες χωρίς οι διαγωνιζόμενοι να έχουν δικαίωμα για αντιρρήσεις.
4. Ο προσφέρων δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την προσφορά του ή μέρος της μετά την κατάθεσή της, εφόσον αυτή είναι σε ισχύ. Σε περίπτωση που η προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο προσφέρων χάνει κάθε δικαίωμα για κατακύρωση.

ΑΡΘΡΟ 12

Ενστάσεις προ της υπογραφής της σύμβασης

Ενστάσεις υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού ή κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής ως εξής:

- α) Κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού**, στην ΔΕΥΑ Πάτρας μέχρι πέντε (5) ημέρες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του συνοπτικού διαγωνισμού. Για τον καθορισμό της προθεσμίας αυτής συνυπολογίζονται και οι ημερομηνίες της δημοσιοποίησης της περίληψης διακήρυξης και της διενέργειας του διαγωνισμού. Αν προκύπτει κλάσμα θεωρείται ολόκληρη ημέρα. Η ένσταση εξετάζεται από το

Διοικητικό Συμβούλιο της ΔΕΥΑ Πάτρας, κατόπιν εισήγησης της αρμόδιας υπηρεσίας.

β) Κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα.

Η ένσταση υποβάλλεται ενώπιον της αναθέτουσας αρχής, η οποία εξετάζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής αξιολόγησης ενστάσεων, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών, μετά την άπρακτη πάροδο της οποίας τεκμαίρεται η απόρριψη της ένστασης.

Για το παραδεκτό της άσκησης ένστασης, απαιτείται, με την κατάθεση της ένστασης, η καταβολή παραβόλου υπέρ του Δημοσίου ποσού ίσου με το ένα τοις εκατό (1%) επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Το παράβολο αυτό αποτελεί δημόσιο έσοδο. Το παράβολο επιστρέφεται με πράξη της αναθέτουσας αρχής, αν η ένσταση γίνει δεκτή από το διοικητικό συμβούλιο.

Ενστάσεις που υποβάλλονται για οποιουσδήποτε άλλους από τους προαναφερόμενους λόγους πριν την υπογραφή της σύμβασης δεν γίνονται δεκτές.

Οι ενστάσεις κοινοποιούνται επί ποινή αποκλεισμού , από τον ενιστάμενο σε αυτόν κατά του οποίου στρέφονται και το αντίστοιχο αποδεικτικό αποστέλλεται σε φυσική μορφή στο αρμόδιο όργανο της ΔΕΥΑ Πάτρας.

Ενστάσεις που δεν υποβάλλονται σύμφωνα με τα παραπάνω θεωρούνται ως μη υποβληθείσες.

ΑΡΘΡΟ 13

Προσφερόμενη τιμή

1. Η οικονομική προσφορά, δηλαδή η προσφερόμενη τιμή δίδεται σε ευρώ και θα αναφέρεται η τιμή χωρίς Φ.Π.Α. σε ευρώ αριθμητικά και ολογράφως για το σύνολο της υπηρεσίας.
2. Η τιμή της υπηρεσίας δίνεται συνολικά. Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη νόμιμη επιβάρυνση, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
3. Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Προσφορά που δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή ή δεν δίδεται ενιαία τιμή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

4. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από προηγούμενη γνωμοδότηση της Επιτροπής διαγωνισμού.
5. Προσφορές που παρουσιάζουν, κατά την κρίση της Επιτροπής διαγωνισμού, ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους της διακήρυξης και τις τεχνικές προδιαγραφές απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

ΑΡΘΡΟ 14

Αξιολόγηση προσφορών

1. Η αποσφράγιση του φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής, των τεχνικών προσφορών και των οικονομικών προσφορών μπορούν να γίνουν σε μία δημόσια συνεδρίαση, κατά την κρίση της Επιτροπής διαγωνισμού.
2. Η Επιτροπή διαγωνισμού προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ορισμένη ημερομηνία και ώρα. Η αποσφράγιση διενεργείται δημόσια, παρουσία των προσφερόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, οι οποίοι λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς.
3. Αρχικά αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος προσφοράς, ο φάκελος των δικαιολογητικών συμμετοχής, καθώς και ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς, μονογράφονται και σφραγίζονται από την Επιτροπή όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό και η τεχνική προσφορά, ανά φύλλο. Η Επιτροπή καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτών σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη της Επιτροπής. Στη συνέχεια αποσφραγίζονται οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών που έγιναν αποδεκτές, ανακοινώνονται οι προσφερθείσες τιμές και μονογράφονται από τα μέλη της Επιτροπής.
4. Ακολούθως, η Επιτροπή στην ίδια ή σε επόμενη συνεδρίαση (κατά την κρίση της) προβαίνει στην αξιολόγηση της τεχνικής προσφοράς και συντάσσει πρακτικό για την απόρριψη των τεχνικών προσφορών που δεν γίνονται αποδεκτές και την αποδοχή ή και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών με βάση το κριτήριο ανάθεσης.

5. Προσωρινός ανάδοχος θα αναδειχθεί ο προσφέρων με βάση το κριτήριο ανάθεσης με την προϋπόθεση ότι η προσφορά του καλύπτει τις τεχνικές απαιτήσεις και προδιαγραφές της διακήρυξης κάτι που θα κριθεί από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης .
6. Το αποτέλεσμα των ανωτέρω σταδίων, που μπορούν να γίνουν σε μία δημόσια συνεδρίαση, επικυρώνονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες.
7. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί ένσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 127 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 15

Δικαιολογητικά κατακύρωσης

1. Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή ειδοποιεί εγγράφως τον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση (προσωρινό ανάδοχο), να υποβάλει εντός ορισμένης προθεσμίας, τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών του άρθρου 8 της παρούσας, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.
2. Τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο προσωρινός ανάδοχος είναι τα ακόλουθα:
 - α) Απόσπασμα ποινικού μητρώου**, έκδοσης τουλάχιστον του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικασθεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.
 - β) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986**, στην οποία θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλλει εισφορές τόσο για τα μέλη τους όσο για το απασχολούμενο σε αυτούς προσωπικό.
 - γ) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής** από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση και επίσης ότι δεν τελούν υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή έκδοσης απόφασης αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή πτωχευτικού συμβιβασμού ή υπό άλλη ανάλογη διαδικασία.

δ) Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης (ασφαλιστικές ενημερότητες) τόσο για τους ίδιους τους εργοδότες όσο και για όλο το απασχολούμενο σε αυτούς προσωπικό, από τα οποία να προκύπτουν ότι είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε αυτούς τους οργανισμούς κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού. Από τα περιεχόμενα των πιστοποιητικών χρειάζεται να προκύπτει σαφώς η διάρκεια ισχύος τους, έτσι ώστε να είναι ξεκάθαρο ότι τα πιστοποιητικά αυτά είναι σε ισχύ τουλάχιστον ως και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

ε) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις (**φορολογική ενημερότητα**), το οποίο χρειάζεται να είναι σε ισχύ τουλάχιστον ως και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

ζ) Πιστοποιητικό του βιοτεχνικού ή βιομηχανικού επιμελητηρίου ή βεβαίωση αρμόδιας διοικητικής αρχής για το ειδικό τους επάγγελμα, που θα έχει εκδοθεί το πολύ έξι μήνες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού

- 3.** Σε περίπτωση εγκατάστασής του στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω εδαφίων εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.

Τα νομικά πρόσωπα, ημεδαπά ή αλλοδαπά προσκομίζουν όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά, εκτός του αποσπάσματος ποινικού μητρώου, με την ακόλουθη τροποποίηση:

- Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης (ασφαλιστικές ενημερότητες), από τα οποία να προκύπτουν ότι είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε αυτούς τους οργανισμούς κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού. Από τα περιεχόμενα των πιστοποιητικών χρειάζεται να προκύπτει σαφώς η διάρκεια ισχύος τους, έτσι ώστε να είναι ξεκάθαρο ότι τα πιστοποιητικά αυτά είναι σε ισχύ τουλάχιστον ως και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.
- Οι ομόρρυθμες εταιρείες (Ο.Ε.) θα προσκομίσουν πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης τόσο για όλα τα μέλη τους όσο και για όλο το απασχολούμενο σε αυτές προσωπικό

- Οι ετερόρρυθμες εταιρείες (Ε.Ε.) θα προσκομίσουν πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης μόνο για τα ομόρρυθμα μέλη τους και για όλο το απασχολούμενο σε αυτές προσωπικό.
 - Οι εταιρείες περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) θα προσκομίσουν πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης των διαχειριστών τους και για όλο το απασχολούμενο σε αυτές προσωπικό.
 - Οι ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.) θα προσκομίσουν πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης για όλο το απασχολούμενο σε αυτές προσωπικό. Δεν θα προσκομίσουν αντίστοιχα πιστοποιητικά για τα μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων τους.
 - Το **απόσπασμα ποινικού μητρώου** αφορά στους διαχειριστές για τις εταιρείες περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), τους διαχειριστές και τα ομόρρυθμα μέλη για τις προσωπικές εταιρείες (Ο.Ε και Ε.Ε), στον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο για τις ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε) και σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου στους νόμιμους εκπροσώπους του.
4. Τα δικαιολογητικά προσκομίζονται σε σφραγισμένο φάκελο, ο οποίος παραδίδεται εμπρόθεσμα στην Επιτροπή διαγωνισμού.
 5. Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν ή κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν είναι ψευδή ή ανακριβή ή δεν προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, ο προσωρινός ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η προσφορά του προσφέροντος που απορρίφθηκε. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υπέβαλε αληθή ή ακριβή δήλωση η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται.
 6. Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή και τη διαβίβαση του φακέλου στο Διοικητικό Συμβούλιο για τη λήψη απόφασης είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου ως εκπτώτου είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας είτε κατακύρωσης της

σύμβασης. Το αποτέλεσμα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

7. Όσοι υπέβαλαν παραδεκτές προσφορές λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.
8. Προσφορές που παρουσιάζουν, κατά την κρίση της Επιτροπής αξιολόγησης, ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους της διακήρυξης και τις τεχνικές προδιαγραφές απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
9. Σε κάθε περίπτωση για την κατακύρωση αποφασίζει το Διοικητικό Συμβούλιο της ΔΕΥΑ Πάτρας και η σχετική απόφαση υποβάλλεται στο Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης για έλεγχο νομιμότητας. Η απόφαση για την κατακύρωση του διαγωνισμού μπορεί να ληφθεί και μετά την πάροδο ισχύος των προσφορών και η σύμβαση να καταρτιστεί έγκυρα, εάν συμφωνεί και ο μειοδότης.

ΑΡΘΡΟ 16

Κρίση αποτελέσματος διαγωνισμού

Η Επιτροπή Αξιολόγησης του αποτελέσματος του διαγωνισμού με γνωμοδότησή της προς το Διοικητικό Συμβούλιο που αποφασίζει σχετικά, μπορεί να προτείνει:

1. Την κατακύρωση της σύμβασης για ολόκληρη την ποσότητα ή μέρος αυτής μέχρι και 50% ή για μεγαλύτερη ποσότητα κατά 30% που προσφέρει ο διαγωνιζόμενος.
2. Τη ματαίωση του αποτελέσματος και επανάληψη με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών.
3. Τη διενέργεια κλήρωσης μεταξύ ισότιμων προσφορών.

ΑΡΘΡΟ 17

Ανακοίνωση κατακύρωσης και υπογραφή σύμβασης

1. Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η ΔΕΥΑ Πάτρας δεν την κοινοποιήσει σε όλους τους προσφέροντες.
2. Η ΔΕΥΑ Πάτρας προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης.
3. Η υπογραφή του συμφωνητικού έχει αποδεικτικό χαρακτήρα. Εάν ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το συμφωνητικό, μέσα στην προθεσμία που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση, κηρύσσεται έκπτωτος και η κατακύρωση γίνεται στον

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.

ΑΡΘΡΟ 18

Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

1. Ο χρόνος παράδοσης των υπηρεσιών ορίζεται σε δεκαέξι (16) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ή και περισσότερο εφόσον γίνει χρήση της δυνατότητας αύξησης των ποσοτήτων της μελέτης ή και παραταθεί ως ανωτέρω.
2. Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες μέσα στα χρονικά όρια και με τον τρόπο που ορίζει η σύμβαση.
3. Η διαδικασία παραλαβής των υπηρεσιών θα γίνει από επιτροπή παραλαβής, σύμφωνα με όσα καθορίζονται στις διατάξεις του Ν.4412/2016.
4. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση και στον Ν.4412/2016

ΑΡΘΡΟ 19

Ποινικές ρήτρες

Αν η υπό προμήθεια υπηρεσία παραληφθεί από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που τυχόν χορηγήθηκε, μπορεί να επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

ΑΡΘΡΟ 20

Τρόπος Πληρωμής

Η πληρωμή της αξίας των υπό προμήθεια υπηρεσιών θα γίνει εντός δύο μηνών μετά την παραλαβή τους από την αρμόδια επιτροπή ,την έκδοση σχετικού τιμολογίου και την προσκόμιση των λοιπών δικαιολογητικών που ορίζει ο νόμος.

ΑΡΘΡΟ 21

Δημοσίευση

Η διακήρυξη θα καταχωρηθεί στο Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ., δώδεκα τουλάχιστον ημέρες πριν από την διενέργεια του διαγωνισμού και θα δημοσιευθεί σε τοπικές εφημερίδες.

Όλα τα τεύχη του διαγωνισμού είναι αναρτημένα στο δικτυακό τόπο της ΔΕΥΑΠ στη διεύθυνση: www.deyap.gr και στην διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr στο ΚΗΜΔΗΣ

Για ότι δεν προβλέφθηκε ισχύουν οι σχετικές διατάξεις του Ν. 4412/2016, του Ν. 1069/1980 και του Ν. 3463/2006.

ΑΡΘΡΟ 22

Τελικές διατάξεις

Το αποτέλεσμα του διαγωνισμού θα εγκριθεί από το Δ.Σ της ΔΕΥΑΠ.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΝΔΡΕΑΣ ΠΑΠΑΝΙΚΗΤΑΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΗ ΘΕΟΔΩΡΑ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα μελέτη αναφέρεται σε υπηρεσίες που αφορούν την ενιαία διαχείριση στην κάλυψη των αναγκών της Δ.Ε.Υ.Α.Π. στην εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων των πολιτών και συγκεκριμένα στη διαδικασία εξυπηρέτησης των κλήσεων των πολιτών.

Οι πολίτες τηλεφωνούν προκειμένου :

- να λάβουν πληροφόρηση σχετικά με νέες παροχές (π.χ. δικαιολογητικά αίτησης)
- να αναγγείλουν μια βλάβη,
- να εκφράσουν παράπονα, ή καταγγελίες
- ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο επιθυμούν να έρθουν σε επικοινωνία με κάποια υπηρεσία ή στέλεχος της Δ.Ε.Υ.Α.Π.

Εξετάζοντας τα δεδομένα λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου σύμφωνα με τις νέες συνθήκες, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από τον Καλλικράτη, διαπιστώθηκε ότι έχει πολλαπλασιαστεί ο αριθμός των κλήσεων που δέχεται η ΔΕΥΑΠ, χωρίς να μπορεί να ανταποκριθεί λόγω έλλειψης εργαζομένων τηλεφωνητών-τριών..

Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με το προσωπικό που όχι μόνο δεν έχει ανάλογα αυξηθεί αλλά ελαττώθηκε λόγω συνταξιοδοτήσεων έχει προκαλέσει:

1. Όσον αφορά την Παροχή πληροφοριών στους δημότες - γραμματεία

- Δυσκολία εξυπηρέτησης των πολιτών λόγω αύξησης των κλήσεων του κοινού για πληροφορίες και εξυπηρέτηση
- Αύξηση προσέλευσης του κοινού για λήψη πληροφοριών, έκφραση παραπόνων, καταγγελιών.
- Δυσμενέστερες εργασιακές συνθήκες
- Αρνητική εικόνα της Επιχείρησης

2. Όσον αφορά την Καταγραφή βλαβών

- Δυσκολία εξυπηρέτησης των πολιτών λόγω αύξησης των κλήσεων βλάβες

- Αύξηση προσέλευσης του κοινού, αναγγελία βλαβών, έκφραση παραπόνων, καταγγελιών, ενημέρωση εξέλιξης βλάβης.
- Δυσμενέστερες εργασιακές συνθήκες
- οι πολίτες δεν νιώθουν «ασφαλείς» ούτε ότι η βλάβη που έχουν αναγγείλει έχει καταγραφεί σωστά ούτε ότι έχει αποκατασταθεί.
- Αρνητική εικόνα της Επιχείρησης

Την παροχή της πληροφόρησης αλλά και την καταγραφή των βλαβών μπορεί να αναλάβει το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων, (το οποίο θα λειτουργεί για λογαριασμό της Δ.Ε.Υ.Α.Π. και ως εκπρόσωπος αυτής) δημιουργώντας ταυτόχρονα μια βάση πληροφοριών που θα δομηθεί και εμπλουτιστεί σε συνεργασία με τη Δ.Ε.Υ.Α.Π. Η διακίνηση της πληροφορίας θα είναι αξιόπιστη και άμεση, καθώς το σύνολο των πληροφοριών θα είναι συγκεντρωμένο, δομημένο και συνεχώς ενημερωμένο και ανανεώσιμο στη βάση πληροφοριών.

Οι ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (2017) θα αναλάβουν την εξυπηρέτηση των κλήσεων που αφορούν όλα τα ανωτέρω. **Το ωράριο λειτουργίας του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων να είναι από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα .**

Τα πλεονεκτήματα της ενιαίας διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων που θα προκύψουν είναι :

- Ενιαία τηλεφωνική γραμμή πληροφόρησης.
- Με ένα τηλεφώνημα, ο πολίτης μπορεί να λάβει όλες τις πληροφορίες που επιθυμεί χωρίς να απαιτούνται επαναλαμβανόμενες κλήσεις για τον εντοπισμό των σωστών τμημάτων και την λήψη των πληροφοριών
- Αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων και συνωστισμού των πολιτών στις υπηρεσίες της Δ.Ε.Υ.Α.Π.,
- Βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των πολιτών και ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Μείωση των κλήσεων του κοινού για πληροφορίες και εξυπηρέτηση
- Βελτίωση εργασιακών συνθηκών – Αποφόρτιση

- Αποκατάσταση επικοινωνίας Πολίτη – ΔΕΥΑΠ.

Επιπλέον τη χρήση λοιπόν του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων για την καταγραφή των βλαβών, θα εξασφαλίζεται:

- ενιαία, πλήρης και αναλυτική καταγραφή των βλαβών,
- άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών,
- παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης - αποκατάστασης των βλαβών,
- στατιστική επεξεργασία των βλαβών,
- έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση της διοίκησης.

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **59.200,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **14.208,00 ευρώ** συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **73.408,00 ευρώ** και θα χρηματοδοτηθεί από τους ιδίους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό **14.800,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **3.552,00 ευρώ** θα καταλογιστεί σε βάρος του ΚΑΕ 62.07.092.007 του προϋπολογισμού του έτους 2017, το ποσό των **44.400,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **10.656,00 ευρώ** θα προβλεφθεί στον Προϋπολογισμό έτους 2018.

Θεωρείται 22/6/2017

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρώπουλος

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Προκειμένου να κοστολογήσουμε τις υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω, χρησιμοποιούμε τα παρακάτω στοιχεία για το πλήθος των κλήσεων που δέχθηκε καθημερινά η ΔΕΥΑΠ τα οποία αφορούν το έτος 2015 και 2016.

19 Δεκεμβρίου 2014 έως 18			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ			1985	19,3%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ			34	0,3%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ			754	7,3%
ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			118	1,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			7399	71,9%
ΣΥΝΟΛΟ			10290	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			569	28,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			52	2,6%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			708	35,7%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			3	0,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			569	28,7%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			84	4,2%
ΣΥΝΟΛΟ			1985	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			166	22,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ			94	12,5%
ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			492	65,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ			2	0,3%
ΣΥΝΟΛΟ			754	100%

19 Ιανουαρίου 2015 έως 18		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ		2500	24,3%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ		17	0,2%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ		1209	11,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ		157	1,5%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ		6412	62,3%
ΣΥΝΟΛΟ		10295	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		677	27,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		153	6,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		1411	56,4%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		21	0,8%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		201	8,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		37	1,5%
ΣΥΝΟΛΟ		2500	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ		282	23,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ		107	8,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ		816	67,5%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ		4	0,3%
ΣΥΝΟΛΟ		1209	100%
27 Φεβρουαρίου 2015 έως 26		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ		1442	17,9%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ		3	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ		928	11,5%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ		156	1,9%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ		5510	68,5%
ΣΥΝΟΛΟ		8039	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		575	39,9%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		90	6,2%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		564	39,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		9	0,6%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ		165	11,4%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ		39	2,7%
ΣΥΝΟΛΟ		1442	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ		ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ		262	28,2%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ		62	6,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ		588	63,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ		16	1,7%
ΣΥΝΟΛΟ		928	100%

27 Μαρτίου 2015 έως 26 Απριλίου			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ			1896	20,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ			8	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ			869	9,3%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			129	1,4%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			6474	69,0%
ΣΥΝΟΛΟ			9376	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			694	36,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			88	4,6%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			870	45,9%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			12	0,6%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			209	11,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			23	1,2%
ΣΥΝΟΛΟ			1896	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			224	25,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ			120	13,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			519	59,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ			6	0,7%
ΣΥΝΟΛΟ			869	100%
24 Ιουλίου 2015 έως 23 Αυγούστου			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ			4210	44,5%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ			54	0,6%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ			915	9,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			139	1,5%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			4152	43,8%
ΣΥΝΟΛΟ			9470	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			1472	35,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			65	1,5%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			2198	52,2%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			4	0,1%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			457	10,9%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			14	0,3%
ΣΥΝΟΛΟ			4210	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			293	32,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ			118	12,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			497	54,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ			7	0,8%
ΣΥΝΟΛΟ			915	100%

24 Αυγούστου 2015 έως 23			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ			8614	48,5%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ			3	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ			1132	6,4%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			211	1,2%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			7792	43,9%
ΣΥΝΟΛΟ			17752	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			1719	20,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			173	2,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			6183	71,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			3	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			520	6,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			16	0,2%
ΣΥΝΟΛΟ			8614	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			190	16,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ			163	14,4%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			761	67,2%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ			18	1,6%
ΣΥΝΟΛΟ			1132	100%
24 Σεπτεμβρίου 2015 έως 23			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ			3984	36,5%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ			12	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ			1104	10,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			190	1,7%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			5629	51,6%
ΣΥΝΟΛΟ			10919	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			1055	26,5%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			208	5,2%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			1449	36,4%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			9	0,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ			1055	26,5%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ			208	5,2%
ΣΥΝΟΛΟ			3984	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ			ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ			246	22,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ			101	9,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ			737	66,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ			20	1,8%
ΣΥΝΟΛΟ			1104	100%

24 Οκτωβρίου 2015 έως 23	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2722	36,6%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	7	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	775	10,4%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	134	1,8%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	3796	51,1%
ΣΥΝΟΛΟ	7434	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	811	29,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	55	2,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1694	62,2%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	0	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	157	5,8%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	5	0,2%
ΣΥΝΟΛΟ	2722	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	197	25,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	60	7,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	510	65,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ	8	1,0%
ΣΥΝΟΛΟ	775	100%
24-Νοεμβρίου-2015-έως-23-	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ-	2106	27,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΓΙΑ-ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ-ΒΛΑΒΗΣ	8	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ-ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ-	763	9,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΚΛΗΣΗΣ	135	1,7%
ΠΑΡΟΧΗ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	4718	61,0%
ΣΥΝΟΛΟ	7730	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΠΟΥ-ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ-ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΒΛΑΒΗΣ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	580	27,5%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΒΛΑΒΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	69	3,3%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1334	63,3%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	2	0,1%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	111	5,3%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	10	0,5%
ΣΥΝΟΛΟ	2106	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΠΟΥ-ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ-ΘΕΜΑΤΑ	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	123	16,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΕΝΔΕΙΞΗΣ	128	16,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΚΛΗΣΗΣ	501	65,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ-ΜΕ-	11	1,4%
ΣΥΝΟΛΟ	763	100%

24-Δεκέμβριος-2015-έως-23-	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ-	2184	28,3%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΓΙΑ-ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ-ΒΛΑΒΗΣ	4	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ-ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ-	845	11,0%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΚΛΗΣΗΣ	85	1,1%
ΠΑΡΟΧΗ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	4589	59,5%
ΣΥΝΟΛΟ	7707	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΠΟΥ-ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ-ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΒΛΑΒΗΣ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	534	24,5%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΒΛΑΒΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	82	3,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1443	66,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	4	0,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΥΔΡΕΥΣΗΣ	97	4,4%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ-ΓΙΑ-ΒΛΑΒΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	24	1,1%
ΣΥΝΟΛΟ	2184	100%
ΚΛΗΣΕΙΣ-ΠΟΥ-ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ-ΘΕΜΑΤΑ	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	158	18,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΕΝΔΕΙΞΗΣ	151	17,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΚΛΗΣΗΣ	526	62,2%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ-ΜΕ-	10	1,2%
ΣΥΝΟΛΟ	845	100%

24 Ιανουαρίου 2016 έως 23 Φεβρουαρίου 2016	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2422	31,9%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	84	1,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1010	13,3%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	138	1,8%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	3937	51,9%
ΣΥΝΟΛΟ	7591	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	607	25,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	73	3,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1627	67,2%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	0	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	102	4,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	13	0,5%
ΣΥΝΟΛΟ	2422	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	319	31,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	84	8,3%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	596	59,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ	11	1,1%
ΣΥΝΟΛΟ	1010	100%

24 Φεβρουαρίου 2016 έως 23 Μαρτίου 2016		ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	1529	22,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	2	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	939	13,6%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	135	2,0%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	4291	62,2%
ΣΥΝΟΛΟ	6896	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	586	38,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	77	5,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	778	50,9%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	3	0,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	77	5,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	8	0,5%
ΣΥΝΟΛΟ	1529	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	253	26,9%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	80	8,5%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	591	62,9%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	15	1,6%
ΣΥΝΟΛΟ	939	100%

24 Μαρτίου 2016 έως 23Απριλίου 2016	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2221	28,8%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	4	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1046	13,5%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	162	2,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	4288	55,5%
ΣΥΝΟΛΟ	7721	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	880	39,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	84	3,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1097	49,4%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	0	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	153	6,9%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	7	0,3%
ΣΥΝΟΛΟ	2221	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	304	29,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	137	13,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	590	56,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	15	1,4%
ΣΥΝΟΛΟ	1046	100%

24/04/16-23/05/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3819	52,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	6	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	743	10,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	155	2,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2598	35,5%
ΣΥΝΟΛΟ	7321	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	829	37,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	92	4,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	2709	122,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	13	0,6%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	159	7,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	17	0,8%
ΣΥΝΟΛΟ	3819	172%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	172	16,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	133	12,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	415	39,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	23	2,2%
ΣΥΝΟΛΟ	743	71%

24 Μαρτίου 2016 έως 23Απριλίου 2016	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2221	28,8%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	4	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1046	13,5%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	162	2,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	4288	55,5%
ΣΥΝΟΛΟ	7721	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	880	39,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	84	3,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1097	49,4%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	0	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	153	6,9%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	7	0,3%
ΣΥΝΟΛΟ	2221	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	304	29,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	137	13,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	590	56,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	15	1,4%
ΣΥΝΟΛΟ	1046	100%

24/04/16-23/05/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3819	52,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	6	0,1%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	743	10,1%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	155	2,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2598	35,5%
ΣΥΝΟΛΟ	7321	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	829	37,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	92	4,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	2709	122,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	13	0,6%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	159	7,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	17	0,8%
ΣΥΝΟΛΟ	3819	172%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	172	16,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	133	12,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	415	39,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	23	2,2%
ΣΥΝΟΛΟ	743	71%

24/05/16-23/06/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2759	40,6%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	0	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	966	14,2%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	105	1,5%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2965	43,6%
ΣΥΝΟΛΟ	6795	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1171	42,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	84	3,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1292	46,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	3	0,1%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	193	7,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	16	0,6%
ΣΥΝΟΛΟ	2759	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	215	20,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	149	14,2%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	584	55,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	18	1,7%
ΣΥΝΟΛΟ	966	92%

24/06/16-23/07/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3734	49,3%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	0	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	965	12,7%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	84	1,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2791	36,8%
ΣΥΝΟΛΟ	7574	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1301	34,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	95	2,5%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1877	50,3%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	28	0,7%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	259	6,9%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	174	4,7%
ΣΥΝΟΛΟ	3734	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	251	24,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	71	6,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	625	59,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	18	1,7%
ΣΥΝΟΛΟ	965	92%

24/07/16-23/08/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3536	46,2%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	2	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	978	12,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	69	0,9%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	3064	40,1%
ΣΥΝΟΛΟ	7649	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1169	52,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	68	3,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1973	88,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	1	0,0%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	307	13,8%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	18	0,8%
ΣΥΝΟΛΟ	3536	159%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	160	15,3%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	160	15,3%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	644	61,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	14	1,3%
ΣΥΝΟΛΟ	978	93%

24/08/16-23/09/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3655	45,8%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	0	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1587	19,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	169	2,1%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2561	32,1%
ΣΥΝΟΛΟ	7972	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1186	53,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	143	6,4%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	2051	92,3%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	4	0,2%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	252	11,3%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	19	0,9%
ΣΥΝΟΛΟ	3655	165%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	295	28,2%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	144	13,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	1123	107,4%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	25	2,4%
ΣΥΝΟΛΟ	1587	152%

24/09/16-23/10/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3999	49,3%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	0	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	1016	12,5%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	149	1,8%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2946	36,3%
ΣΥΝΟΛΟ	8110	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	868	39,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	146	6,6%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1957	88,1%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	14	0,6%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	868	39,1%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	146	6,6%
ΣΥΝΟΛΟ	3999	180%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	227	21,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	98	9,4%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	659	63,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	32	3,1%
ΣΥΝΟΛΟ	1016	97%

24/10/16-23/11/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	3977	50,8%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	3	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	842	10,8%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	173	2,2%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2834	36,2%
ΣΥΝΟΛΟ	7829	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	681	30,7%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	133	6,0%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	2330	104,9%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	19	0,9%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	681	30,7%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	133	6,0%
ΣΥΝΟΛΟ	3977	179%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	146	14,0%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	65	6,2%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	618	59,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	13	1,2%
ΣΥΝΟΛΟ	842	80%

24/11/16-23/12/16	ΠΛΗΘΟΣ-ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΛΑΒΗ	2280	33,6%
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ	0	0,0%
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	875	12,9%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	122	1,8%
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	3502	51,7%
ΣΥΝΟΛΟ	6779	100%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΒΛΑΒΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	514	23,1%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	84	3,8%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	1078	48,5%
ΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	6	0,3%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ	514	23,1%
ΟΧΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	84	3,8%
ΣΥΝΟΛΟ	2280	103%

ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΣΑΝ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	195	18,6%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	139	13,3%
ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	521	49,8%
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΥΔΡΟΜΕΤΡΟ	20	1,9%
ΣΥΝΟΛΟ	875	84%

Ο πάροχος υπηρεσιών θα αμείβεται για το σύνολο της παρεχόμενης υπηρεσίας σε μηνιαία βάση, με πάγιο μηνιαίο τίμημα, ανεξαρτήτως του αριθμού των κλήσεων των καταναλωτών προς το τηλεφωνικό κέντρο του παρόχου υπηρεσιών. Ο προϋπολογισμός διενέργειας διαγωνισμού, για την εξασφάλιση της αιτούμενης υπηρεσίας ανέρχεται σε **3.700,00€ μηνιαίως** πλέον ΦΠΑ και για το **16μηνο 59.200,00€** πλέον ΦΠΑ.

Η σύμβαση θα έχει αρχική διάρκεια **16** μηνών από την υπογραφή της με δυνατότητα επέκτασης αυτής.

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιηθεί μόνο με έγγραφη συμφωνία των συμβαλλομένων μερών, αποκλειόμενου κάθε άλλου αποδεικτικού μέσου, χωρίς να μεταβάλλεται η εκτέλεση των υπηρεσιών, όπως προδιαγράφεται στη διακήρυξη.

ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (ΜΗΝΑΣ)	ΜΗΝΕΣ	Φ.Π.Α. %	ΣΥΝΟΛΟ
3.700,00 €	16		59.200,00 €
	ΦΠΑ	24%	14.208,00 €
	ΣΥΝΟΛΟ		73.408,00 €

ΕΤΟΣ	ΜΗΝΕΣ	ΠΟΣΟ	Κ.Α.Ε.	Φ.Π.Α.	Κ.Α.Ε. Φ.Π.Α.
2017	4	14.800,00 €	62.07.092.007	3.552,00 €	54.00
2018	12	44.400,00 €	62.07.092.007	10.656,00 €	
ΣΥΝΟΛΟ	16	59.200,00 €		14.208,00 €	

Θεωρείται 22/6/2017

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρώπουλος

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. Τεχνικές προδιαγραφές εξυπηρέτησης εισερχόμενων κλήσεων

Το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα υποδέχεται και θα εξυπηρετεί τις κλήσεις των πολιτών, σύμφωνα με τις παρακάτω προδιαγραφές:

- δυνατότητα 30 ταυτόχρονων συνομιλιών,
- μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min,
- ποσοστό απαντημένων κλήσεων > 95%,
- μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 30 sec,
- μέσος χρόνος αναμονής των κλήσεων < 30 sec,
- Ωράριο λειτουργίας: **από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα .** Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.
- δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων,
- δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων,
- οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Δ.Ε.Υ.Α.Π. (π.χ. «Δ.Ε.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω ;»)
- Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται :
 - είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.
 - είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.
 - Ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον

συγκεκριμένο αριθμό.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, ο Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και του περιεχομένου των αιτήσεών του, σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα.

2. Report

Θα αποστέλλει αναλυτικό report ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία) στην αρμόδια υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Π. το οποίο ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει:

- σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν),
- στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.π.),
- ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.).

Ειδικότερα για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφηκε παραπάνω.

Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως.

Η ακριβής μορφή των report και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου.

3. Υλοποίηση Έργου

3.1. Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Υπογραμμίζεται ότι δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην προσέγγιση και μεθοδολογία υλοποίησης διότι αυτή αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τον βαθμό κατανόησης ενός έργου και των ιδιαιτεροτήτων του. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.

3.2. Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου.

Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε **δεκαέξι (16) μήνες** με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης

Ο Ανάδοχος καλείται να συμπεριλάβει Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

3.3. Ομάδα Έργου – Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου και του χρόνου απασχόλησης τους στο έργο.

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου.

Τα μέλη της Ομάδας έργου και ειδικότερα οι χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου να διαθέτουν εμπειρία στην υλοποίηση συναφών έργων.

Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης (πίνακας ανθρωπομηνών ανά φάση του έργου), καθώς και αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα.

3.3.1 Υπεύθυνος Έργου

Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει εμπειρία στη υλοποίηση έργων αντίστοιχης, με το υπό ανάθεση έργο, κλίμακας.

Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία, τίτλους σπουδών, γενικά και ειδικά προσόντα, τις μέχρι σήμερα δραστηριότητές του.

3.3.2 Στελέχη Ομάδας Έργου

Να γίνει αναλυτική αναφορά στα στελέχη του Αναδόχου που θα απασχοληθούν στο Έργο, στην εμπειρία και τους τίτλους σπουδών. Τα στελέχη που θα απασχοληθούν στο Έργο θα αναφέρονται ονομαστικά και θα παρατίθενται για το καθένα τα εξής στοιχεία:

- Βιογραφικό Σημείωμα
- Γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν
- Θέση στο οργανωτικό σχήμα του Έργου (π.χ. Υπεύθυνος Έργου, μέλος Ομάδας Έργου)

4. Διαδικασία αξιολόγησης προσφοράς

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά. Για την επιλογή της συμφερότερης Προσφοράς η αρμόδια Επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

4.1. Έλεγχος και αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής:

Με την επιφύλαξη όσων ορίζονται στην παρούσα, η κατακύρωση γίνεται στον υποψήφιο με την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά εκ των υποψηφίων, των οποίων οι προσφορές έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές.

Σύμφωνα με τα άρθρα 86 και 87 του Ν.4412/2016, ως πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη, που παρουσιάζει το μικρότερο λόγο (Λ) της τιμής προσφοράς (συγκριτική τιμή) προς την **σταθμισμένη βαθμολογία** της προσφοράς. Η σταθμισμένη βαθμολογία, του κάθε στοιχείου, είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του στοιχείου επί την βαθμολογία του, και η συνολική βαθμολογία της κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών, όλων των στοιχείων. $B = \sum(\beta_i * \sigma_i)$, δηλαδή το άθροισμα της βαθμολογίας των επιμέρους κριτηρίων αξιολόγησης (β_i) επί τους συντελεστές βαρύτητας (σ_i).

Για την επιλογή της συμφερότερης προσφοράς αξιολογούνται μόνο οι προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές σύμφωνα με τους καθοριζόμενους βασικούς όρους της διακήρυξης.

Η τελική βαθμολογία, με βάση τα παραπάνω, κυμαίνεται από 100 έως 120 βαθμούς. Συμφερότερη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο (Λ) της Τιμής της προσφοράς προς την Βαθμολογία της.

$$\Lambda = \frac{\text{Τιμή Προσφοράς χωρίς ΦΠΑ}}{\text{Συνολική Σταθμισμένη Βαθμολογία (} B = \sum(\beta_i * \sigma_i) \text{)}}$$

Κατωτέρω παρατίθενται αναλυτικά τα κριτήρια αξιολόγησης των προσφορών, οι οριζόμενοι συντελεστές στάθμισης και η διακύμανση με κατάλληλο εύρος, σύμφωνα με το άρθρο 86 του Ν.4412/2016.

4.2. Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τους πίνακες “Κριτηρίων αξιολόγησης”, όπως αυτοί προσδιορίζονται στη συνέχεια της παρούσας.

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα με βάση τους 100 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων των προσφορών:

- είναι 100 για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς οι τεχνικές προδιαγραφές
- αυξάνεται έως 120 όταν υπερκαλύπτονται οι Τεχνικές Προδιαγραφές
- μειώνεται έως 80 όταν δεν καλύπτονται οι Τεχνικές Προδιαγραφές, υπό την προϋπόθεση ότι οι αποκλίσεις των προδιαγραφών δεν αφορούν βασικούς όρους και η Προσφορά έχει χαρακτηριστεί ως τεχνικά αποδεκτή.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του και η συνολική βαθμολογία της κάθε Προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Προκειμένου να εκτιμηθούν οι γνώσεις, η αποτελεσματικότητα και η αξιοπιστία του σχετικά με την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών, κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει φάκελο με τις εξής ενότητες:

«Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργία της Υπηρεσίας», που θα περιγράφει τον τρόπο υλοποίησης, οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας με αναλυτική τεκμηρίωση της μεθοδολογίας προσέγγισης του έργου καθώς και το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου. Επίσης θα περιλαμβάνει περιγραφή της διαθέσιμης πληροφόρησης, ανάλυση και επεξεργασία των συλλεγόμενων στοιχείων και μορφή της παραδοτέας πληροφόρησης. Θα αξιολογηθεί θετικά ο χώρος λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων που είναι πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής λόγω ευκολίας πρόσβασης των στελεχών της.

«Σύνθεση της Ομάδας Έργου», που θα πρέπει να περιέχει τα βιογραφικά σημειώματα των στελεχών του υποψήφιου Ανάδοχου που προτείνεται να στελεχώσουν την Ομάδα Έργου, καθώς και στην Οργανωτική Δομή της Ομάδας.

4.3. Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

Η αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων του έργου, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής Βαρύτητας
A.	Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργίας της Υπηρεσίας	60%
A.1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου	35%
A.2.	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	25%
B	Ομάδα Έργου	40%
B.1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου	10%
B.2	Διαθεσιμότητα και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου	15%
B.3	Στελέχωση και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%

4.4. Απόρριψη προσφορών

1. Κάθε έλλειψη δικαιολογητικού που θα διαπιστωθεί μετά από έλεγχο, θα συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς.
2. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτους όρους και τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.
3. Προσφορά με χρόνο παράδοσης μεγαλύτερο από τον προβλεπόμενο θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
4. Προσφορά που ορίζει μικρότερο από το ζητούμενο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
5. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
6. Προσφορά η οποία σε κάποιο κριτήριο έλαβε βαθμολογία μικρότερη από 80.
7. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.

8. Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά της οποίας το συγκριτικό κόστος είναι μικρότερο του 85% της διαμέσου του συγκριτικού κόστους των αποδεκτών Οικονομικών Προσφορών. Στην περίπτωση αυτή θα ζητείται από τον προσφέροντα έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/ τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις/ τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο προσφέρων θα παράσχει την υπηρεσία/ την πρωτοτυπία της προτεινόμενης λύσης). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.
9. Προσφορά που το συνολικό της τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου.

Θεωρείται 22/6/2017

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρώπουλος

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο: Ισχύουσες διατάξεις

1. Τον Νόμο 4412/2016
2. Του Νόμου 1069/1980 «περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως».
3. Την υπ' αριθμ. 203Α/11/27-06-2017 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΥΑ Πάτρας, με την οποία εγκρίθηκαν οι όροι της διακήρυξης και οι τεχνικές προδιαγραφές για την προμήθεια «Υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (2017)» με την διαδικασία του συνοπτικού διαγωνισμού με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

Άρθρο 2^ο: Αντικείμενο

2. Αντικείμενο του έργου

Η ΔΕΥΑΠ στο πλαίσιο της βελτίωσης της παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές της αναγνωρίζει την αναγκαιότητα βελτίωσης του τρόπου επικοινωνίας των καταναλωτών με την Δημοτική Επιχείρηση. Για το λόγο αυτό, σχεδιάζει να αναπτύξει και λειτουργήσει Κέντρο Υπηρεσιών Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων.

Οι κύριοι τομείς ζήτησης επικοινωνίας και εξυπηρέτησης από τις υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ αφορούν στην παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές και στην καταγραφή βλαβών- συμβάντων.

2.1. Παροχή πληροφοριών στους δημότες

Οι καταναλωτές που επικοινωνούν με τις υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ και επιθυμούν να λάβουν αντίστοιχη πληροφόρηση, ενδιαφέρονται για:

- θέματα που αφορούν το λογαριασμό τους (πάγια τέλη, χρεώσεις, διακανονισμό, ένδειξη υδρομέτρου κ.α.)
- τα σημεία και τρόπους πληρωμής των λογαριασμών,
- τις νέες παροχές και τις διαδικασίες που τις διέπουν (απαραίτητα δικαιολογητικά για την υποβολή αιτήματος σύνδεσης στο δίκτυο ύδρευσης ή

αποχέτευσης),

- προσωπική επικοινωνία με στέλεχος της ΔΕΥΑΠ κ.α.

Το Κέντρο Υπηρεσιών Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων θα εξυπηρετεί τις κλήσεις αυτές των καταναλωτών και θα τους καθοδηγεί κατάλληλα είτε παρέχοντάς τους τις ζητούμενες πληροφορίες είτε προωθώντας τη κλήση στην αρμόδια υπηρεσία, σε περίπτωση που ο τηλεφωνητής του Κέντρου Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων δεν διαθέτει την απαιτούμενη πληροφόρηση.

Ομοίως σε περίπτωση που ο πολίτης εξ' αρχής ζητήσει να συνομιλήσει με συγκεκριμένη υπηρεσία ή υπάλληλο της Δ.Ε.Υ.Α.Π., ο τηλεφωνητής θα προωθεί απ' ευθείας τη κλήση του.

2.2. Καταγραφή βλαβών

Σε ότι αφορά τη καταγραφή των βλαβών – συμβάντων, η μεθοδολογία που ακολουθείται περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω:

1. Ο τηλεφωνητής θα συμπληρώνει ηλεκτρονικά, μέσω ειδικής WEB εφαρμογής η οποία είναι εγκατεστημένη και λειτουργεί στις εγκαταστάσεις της ΔΕΥΑΠ, την ανάλογη φόρμα καταγραφής βλάβης, στην οποία θα καταγράφει τα στοιχεία του καλούντα και όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη καταγραφή της βλάβης όπως στοιχεία τοποθεσίας της βλάβης, περιγραφή της βλάβης, επικινδυνότητα κ.α.. Κάθε βλάβη που καταγράφεται αποκτά ένα μοναδικό κωδικό αριθμό, τον οποίο θα κοινοποιεί ο τηλεφωνητής στον δημότη που την ανήγγειλε ώστε να καταστεί αργότερα εύκολη η αναζήτησή της.
2. Η βλάβη θα χαρακτηρίζεται αυτόματα με ανάλογο βαθμό προτεραιότητας (υψηλής, μεσαίας, χαμηλής), βάσει κανόνων ιεράρχησης που έχει υποδείξει η ΔΕΥΑΠ και έχουν ενσωματωθεί στην WEB εφαρμογή.
3. Οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ θα ενημερώνονται αυτόματα (On-line) μέσω της WEB εφαρμογής για τις βλάβες-συμβάντα που καταγράφονται και θα αναλαμβάνουν στη συνέχεια τη διαχείριση και αποκατάσταση της βλάβης – συμβάντος.
4. Επιπλέον, οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ καταγράφουν, μέσω της Web εφαρμογής, τη διαδικασία και πορεία αποκατάστασης κάθε βλάβης-συμβάντος έτσι ώστε τόσο οι ίδιες όσο και το Κέντρο Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων να έχει τη δυνατότητα να ενημερώνει τους δημότες για την εξέλιξη της βλάβης –

συμβάντος που τους ενδιαφέρει.

Όλες οι καταγραφές (αιτημάτων και προσωπικών στοιχείων των πολιτών) θα τηρούνται σύμφωνα με όλους τους κανόνες που διέπουν την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

2.3. Παρακολούθηση έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, προκειμένου να εξασφαλίσει τη συνεχή παρακολούθηση τόσο της πορείας υλοποίηση του έργου όσο και τη συνεχή ενημέρωση, επικοινωνία και απρόσκοπτη συνεργασία της ομάδας έργου με τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ, θα πρέπει να έχει προσωπικό καθημερινά διαθέσιμο που θα επιλύει εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου.

Ο ρόλος του προσωπικού αυτού θα είναι να συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου, να παραθέτει και επιλύει τυχόν προβλήματα και συμβάντα σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΔΕΥΑΠ, να έχει συνεχή επικοινωνία και ενημέρωση για τα προγραμματισμένα έργα που πραγματοποιεί η ΔΕΥΑΠ ώστε ενημερώνει έγκυρα τους δημότες, να προτείνει στη Διοίκηση βελτιωτικές ενέργειες αναφορικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων. Το προσωπικό αυτό θα περιλαμβάνεται στην Ομάδα Έργου και θα πρέπει να περιγραφούν αναλυτικά τα καθήκοντα, τα προσόντα και η διαθεσιμότητά του.

Άρθρο 3^ο: Προϋπολογισμός

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **59.200,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **14.208,00 ευρώ** συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας **73.408,00 ευρώ** και θα χρηματοδοτηθεί από τους ιδίους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό **14.800,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **3.552,00 ευρώ** θα καταλογιστεί σε βάρος του ΚΑΕ 62.07.092.007 του προϋπολογισμού του έτους 2017, το ποσό των **44.400,00 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 24% **10.656,00 ευρώ** θα προβλεφθεί στον Προϋπολογισμό έτους 2018.

Άρθρο 4^ο: Χρόνος και τρόπος εργασίας

Το κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα υποδέχεται και θα εξυπηρετεί τις κλήσεις των πολιτών, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στις τεχνικές προδιαγραφές και σύμφωνα με τις εντολές των υπηρεσιών της ΔΕΥΑΠ, **από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα.** Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.

Σε περίπτωση καθυστέρησης ή αδυναμίας παροχής των υπηρεσιών της παρούσης μελέτης, η ΔΕΥΑΠ έχει το δικαίωμα να καταγγείλει μονομερώς την σχετική σύμβαση χωρίς καμία αποζημίωση ή άλλη απαίτηση του αναδόχου, με παράλληλη έκπτωση της εγγυήσεως καλής εκτέλεσης υπέρ της ΔΕΥΑΠ.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα παρακολουθούνται και από τις αρμόδιες υπηρεσίες ή γραφεία των υπηρεσιών της ΔΕΥΑΠ.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ολοκληρώσει την εργασία του και δεν επιτρέπεται να την εγκαταλείψει παρά μόνο αν εξασφαλιστεί η ομαλή συνέχιση αυτής, άλλως η ΔΕΥΑΠ έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σχετικής σύμβασης χωρίς καμία αποζημίωση.

Άρθρο 5^ο: Παραλαβή εργασίας -Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή του Συμβατικού Τιμήματος θα γίνεται μηνιαίως κατόπιν αποστολής αναλυτικού report (στατιστικά στοιχεία) στην Διοικητική υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Π και στην Μηχανογράφηση μετά την ολοκλήρωση. Ο ανάδοχος θα πληρώνεται ύστερα από σύνταξη και θεώρηση σχετικού εντάλματος, μετά την έκδοση σχετικού Πρωτοκόλλου Παραλαβής από την επιτροπή παραλαβής.

Κατά την ανάληψη και εκτέλεση του έργου ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέτει μαζί με το τιμολόγιο πληρωμής κάθε μήνα και αντίγραφο των μισθολογικών καταστάσεων του προσωπικού τα οποία στελεχώνουν το τηλεφωνικό κέντρο (κατ' ελάχιστο 04 άτομα) την αντίστοιχη χρονική περίοδο, υπογεγραμμένο από λογιστή και τον νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης.

Η υπηρεσία παραλαμβάνεται οριστικά μετά την έκδοση Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής και Βεβαίωσης Ολοκλήρωσης της υπηρεσίας από την αρμόδια Επιτροπή.

Η παραλαβή της υπηρεσίας θα γίνει από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής, όπως ορίζεται από τον Ν.4412/2016.

Η ΔΕΥΑΠ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρονικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που έχει καταλογιστεί ποινική ρήτρα εις βάρος του ανάδοχου, αυτή θα αφαιρείται από το ποσό της οικείας πιστοποίησης και η διαφορά θα αποτελεί το τελικά πιστοποιούμενο προς πληρωμή ποσό.

Στο χρηματικό ένταλμα θα επισυνάπτονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά το νόμο.

Άρθρο 6^ο: Κρατήσεις

Ο ανάδοχος, υπόκειται σε όλες της νόμιμες κρατήσεις που ορίζονται, εκτός του ΦΠΑ με τον οποίο βαρύνεται η ΔΕΥΑ Πάτρας.

Άρθρο 7^ο: Σύμβαση - Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης-Χρόνος εγγύησης

Η σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους της παρούσης και την προσφοράς του επιλεγέντος, καθώς επίσης και τους λοιπούς όρους που διέπονται από το ελληνικό Δίκαιο. Η σύμβαση δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσης.

Ο επιλεγής υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία που θα κληθεί για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προσκομίζοντας εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί **σε ποσοστό 5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς τον ΦΠΑ**. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται στον ανάδοχο της υπηρεσίας μετά την έκδοση Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής και Βεβαίωσης Ολοκλήρωσης του έργου από την αρμόδια Επιτροπή.

Ο χρόνος εγγύησης μετά την πάροδο του οποίου ενεργείται η οριστική παραλαβή, καθορίζεται με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής.

Η ΔΕΥΑΠ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρονικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη

ενημέρωση και χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων.

Άρθρο 8^ο: Ποινικές ρήτρες – έκπτωση αναδόχου

Σε περίπτωση υπαναχώρησης του αναδόχου, μη τήρησης των όρων της παρούσας μελέτης αλλά και της προσφοράς του, ή και πλημμελούς τήρησης και εφαρμογής αυτών, θα καταβάλλεται από **τον ανάδοχο ποινική ρήτρα 300 € και για χρονικό διάστημα 7 ημερών.**

Εάν ο ανάδοχος αρνηθεί και δεν συμμορφωθεί με τα ανωτέρω, τότε κηρύσσεται έκπτωτος και υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αρνητική ζημία που θα προκύψει από την αιτία και παράλληλα εκπίπτει και η εγγύηση καλής εκτέλεσης.

Θεωρείται 22/6/2017

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο Προσφέρων υποχρεούται να συμπληρώσει, τους Πίνακες Συμμόρφωσης, που ακολουθούν. Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Μη συμμόρφωση με τον παραπάνω όρο συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς. Τα στοιχεία των Πινάκων φέρουν τις ακόλουθες ερμηνείες :

1.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (Α.1)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min	ΝΑΙ		
2.	ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 95%,	ΝΑΙ		
3.	μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 30 sec. Ο μέσος χρόνος αναμονής των κλήσεων θα πρέπει να είναι κατά πολύ μικρότερος (άμεση απάντηση των κλήσεων) αλλά σε ώρες αιχμής υπάρχει πιθανότητα να παρουσιάζεται αναμονή στις κλήσεις η οποία όμως δεν θα ξεπερνάει τα 30 sec	ΝΑΙ		
4.	Ωράριο λειτουργίας: <u>από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα .</u>	ΝΑΙ		
5.	Ωράριο λειτουργίας: Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ		
6.	Δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων	ΝΑΙ		
7.	δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων,	ΝΑΙ		
8.	οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται ή πραγματοποιούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Δ.Ε.Υ.Α.Π. (π.χ.	ΝΑΙ		

	«Δ.Ε.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω ;»)			
9.	<p>Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ○ είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ○ Ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό. 	ΝΑΙ		
10.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον, ο	ΝΑΙ		

	Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και του περιεχομένου των αιτήσεων του σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα			
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΥΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

2. REPORT (A.2)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Θα αποστέλλει αναλυτικό report ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία) στην αρμόδια υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Π.	ΝΑΙ		
2.	το report <u>ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά</u> θα περιλαμβάνει: σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν)	ΝΑΙ		
3.	το report <u>ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά</u> θα περιλαμβάνει: στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.π.)	ΝΑΙ		
4.	το report <u>ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά</u> θα περιλαμβάνει: ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.)	ΝΑΙ		
5.	για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφεται στην τεχνική μελέτη	ΝΑΙ		
6.	Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως	ΝΑΙ		
7.	Η ακριβής μορφή των report και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	ΝΑΙ		
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΟ				

**ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ, ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΥΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.**

3. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ				
3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (Α.1)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.	ΝΑΙ		
3.2 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ (Α.1)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου.	ΝΑΙ		
2.	Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε δεκαέξι (16) μήνες με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος καλείται να συμπεριλάβει Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά	ΝΑΙ		
3.3 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (Β.1)				
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου και του χρόνου απασχόλησης τους στο έργο	ΝΑΙ		
2	Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου	ΝΑΙ		

3	Τα μέλη της Ομάδας έργου και ειδικότερα οι χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου να διαθέτουν εμπειρία στην υλοποίηση συναφών έργων	ΝΑΙ		
4	Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης, καθώς και αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα	ΝΑΙ		

3.3.1 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (B.2)

α/α	ΠΡΟΛΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει εμπειρία στη υλοποίηση έργων αντίστοιχης, με το υπό ανάθεση έργο	ΝΑΙ		
2	Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία, τίτλους σπουδών, γενικά και ειδικά προσόντα, τις μέχρι σήμερα δραστηριότητές του, τα οποία θα αποδεικνύονται με επικυρωμένα αντίγραφα	ΝΑΙ		

3.3.2 ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (B.3)

α/α	ΠΡΟΛΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Να γίνει αναλυτική αναφορά στα στελέχη του Αναδόχου που θα απασχοληθούν στο Έργο, στην εμπειρία και τους τίτλους σπουδών.	ΝΑΙ		
2	Τα στελέχη που θα απασχοληθούν στο Έργο θα αναφέρονται ονομαστικά και θα παρατίθενται για το καθένα τα εξής στοιχεία:	ΝΑΙ		
3	Βιογραφικό Σημείωμα	ΝΑΙ		

4	Γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν	ΝΑΙ		
5	Θέση στο οργανωτικό σχήμα του Έργου (π.χ. Υπεύθυνος Έργου, μέλος Ομάδας Έργου)	ΝΑΙ		
ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΑ ΑΝΑΛΥΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΥΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.				

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		Όνομα:	
Πατρώνυμο:		Μητρώνυμο:	
Ημερομηνία Γέννησης:	__ / __ / ____	Τόπος Γέννησης:	
Τηλέφωνο:		E-mail:	
Fax:			
Διεύθυνση Κατοικίας:			
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ			
Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο Περίοδος (από - έως) Α/Μ
			__ / __ / __ __ / __ / __
			__ / __ / __ __ / __ / __
			__ / __ / __ __ / __ / __

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

		A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (Α.1)							
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	
1	μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
2	ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 95%	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
3	μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 30 sec. Ο μέσος χρόνος αναμονής των κλήσεων θα πρέπει να είναι κατά πολύ μικρότερος (άμεση απάντηση των κλήσεων) αλλά σε ώρες αιχμής υπάρχει πιθανότητα να παρουσιάζεται αναμονή στις κλήσεις η οποία όμως δεν θα ξεπερνάει τα 30 sec	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
4	Ωράριο λειτουργίας: από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αγίες και τα Σαββατοκύριακα .	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
5	Ωράριο λειτουργίας: Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
6	Δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
7	δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων,	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
8	οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται ή πραγματοποιούνται για λογαριασμό και εκ' ονόματι της ΔΕ.Υ.Α.Π. (π.χ. «ΔΕ.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω ;»)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
9	Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται: ο είτε με εκκυστή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της ΔΕ.Υ.Α.Π. σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων. ο Ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
10	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων που έρχονται σε γνώση του, περιορίζοντας με τα κατάλληλα μέτρα τόσο τη φυσική όσο και την ηλεκτρονική προσέγγιση τρίτων στους χώρους και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου. Επαυλόν, ο Ανάδοχος δεν πρέπει να κοινοποιεί τα στοιχεία των πολιτών καθώς και του περιεχομένου των απτήσεων του σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ							
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (Α.1)							
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	
1	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ (Α.1)							
α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	DATA RC	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	
1	Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0

		A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0
REPORT (A.2)							
α/α	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	
1	Θα αποστέλλει αναλυτικό τεύχος ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία) στην αρμόδια υπηρεσία της ΔΕ.Υ.Α.Π.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
2	το τεύχος ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
3	το τεύχος ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.κ.)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
4	το τεύχος ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά θα περιλαμβάνει ανάλυση κλήσεων (κλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, κλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνων, κλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
5	για την αναγγελία βλάβων, θα παρέχεται άμεση και καθημερινή ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της ΔΕ.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφεται στην τεχνική μελέτη	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
6	Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης θα ενημερώνεται η ΔΕ.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0
7	Η ακριβής μορφή των τευχών και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ		0

			A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0
3.3 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (B.1)								
α/α	ΠΡΟΑΙΓΙΤΑΦΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του ανικείμενου και του χρόνου απασχόλησης τους στο έργο	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
2	Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
3	Τα μέλη της Ομάδας έργου και ειδικότερα οι χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου να διαθέτουν εμπειρία στην υλοποίηση συναφών έργων	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
4	Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατιθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης, καθώς και αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
			A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0
3.3.1 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (B.2)								
α/α	ΠΡΟΑΙΓΙΤΑΦΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
1	Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει εμπειρία στη υλοποίηση έργων αντίστοιχης, με το υπό ανάθεση έργο	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
2	Για τον Υπεύθυνο Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία, τίτλους σπουδών, γενικά και ειδικά προσόντα, τις μέχρι σήμερα δραστηριότητές του, τα οποία θα αποδεικνύονται με επικυρωμένα αντίγραφα	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0
			A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	0
3.3.2 ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (B.3)								
α/α	ΠΡΟΑΙΓΙΤΑΦΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	A	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	B	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
1	Να γίνει αναλυτική αναφορά στα στελέχη του Αναδόχου που θα απασχοληθούν στο Έργο, στην εμπειρία και τους τίτλους σπουδών.	ΝΑΙ	ΝΑΙ		0	ΝΑΙ		0

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής Βαρύτητας	A	B
A.	Υλοποίηση, Οργάνωση και Λειτουργίας της Υπηρεσίας	60%	0	0
A.1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου	35%	0	0
A.2.	Διαθεσιμότητα Πληροφόρησης	25%	0	0
B	Ομάδα Έργου	40%	0	0
B.1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου	10%	0	0
B.2	Διαθεσιμότητα και καταλληλότητα Υπευθύνου Έργου	15%	0	0
B.3	Συνέλεγχση και καταλληλότητα της Ομάδας Έργου	15%	0	0

	A	B
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	0	0

	A	B
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ		

	A	B
ΤΕΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΒΑΣΗ ΤΥΠΟΥ: Α=Τιμή Προσφοράς χωρίς ΦΠΑ / Συνολική Σταθμισμένη Βαθμολογία	#ΔΙΑΠ/0!	#####

ΣΥΜΦΕΡΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	
----------------------	--

Α=Τιμή Προσφοράς χωρίς ΦΠΑ / Συνολική Σταθμισμένη Βαθμολογία

- B** Συνολική Σταθμισμένη Βαθμολογία
β_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i
σ_i συντελεστής βαρύτητας

Α στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.
Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μικρότερο Α

ΠΑΤΡΑ 07/07/2017

ΑΡ. ΠΡΩΤ.: 10256Α

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΑΡΜ: ΘΕΟΔΩΡΑ ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΗ**

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΥ
ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 2017**

ΑΡΙΘ. ΔΙΑΚ. 13/2017

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΕΥΑ ΠΑΤΡΑΣ

Προκηρύσσει συνοπτικό διαγωνισμό με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, για την προμήθεια υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (2017) προϋπολογισθείσας δαπάνης **59.200,00 €** πλέον ΦΠΑ 24% **14.208,00 €** συνολικού ποσού **73.408,00 €**.

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στα Γραφεία της ΔΕΥΑΠ (Ακτή Δυμαίων 48 1ος όροφος) την **Δευτέρα 24 Ιουλίου 2017**.

Ωρα έναρξης του διαγωνισμού **11:00 π.μ.**

Ωρα λήξης παραλαβής προσφορών **11:30 π.μ.**

Ο διαγωνισμός δημοσιοποιείται ηλεκτρονικά με την ανάρτηση της διακήρυξης στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ). Το πλήρες κείμενο της διακήρυξης με τα συνημμένα μέρη (σε ηλεκτρονική μορφή) διατίθεται επίσης και στο διαδίκτυο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.deyap.gr

Περισσότερες πληροφορίες για τους όρους συμμετοχής στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στο Γραφείο Προμηθειών της ΔΕΥΑΠ (Ακτή Δυμαίων 48 - 1^{ος} όροφος) τηλ.2610/366-231 Παπαζαφείρη Θεοδώρα τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (7:30 π.μ-14:00μ.μ)

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ

ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΠΑΠΑΝΙΚΗΤΑΣ