

## ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 2016

#### Ο Πρόεδρος της ΔΕΥΑΠ

Προκηρύσσει πρόχειρο διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά για την «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ 2016» όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές

#### **Άρθρο 1** **Ισχύουσες διατάξεις**

Η εκτέλεση της προμήθειας διέπεται από :

- Τις διατάξεις του Ν. 1069/80
- Τις διατάξεις του Ν 3463/06 ( Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας) και ιδιαίτερα του άρθρου 209
- Τις διατάξεις του Π.Δ 28/1980.
- Την υπ. Αριθ. 111/6/18-4-2016 απόφαση του Δ Σ τις ΔΕΥΑΠ περί τις
- διενέργειας του πρόχειρου διαγωνισμού
- Τον προϋπολογισμό της ΔΕΥΑΠ έτους 2016, όπου στον κωδικό 62.07.092.006 προβλέπεται σχετική πίστωση.

#### **ΑΡΘΡΟ 2** **Αντικείμενο προμήθειας – προϋπολογισμός**

Η προς ανάθεση συμβουλευτική υπηρεσία περιλαμβάνει αναλυτικά τις παρεχόμενες τηλεφωνικές υπηρεσίες.

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **45.600,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 10.488,00 ευρώ συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας 56.088,00 ευρώ** και θα χρηματοδοτηθεί από τους ιδίους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό **19.000,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 4.370,00 ευρώ** θα καταλογιστεί σε βάρος του **ΚΑΕ 62.07.092.006** του προϋπολογισμού του έτους **2016** και το υπόλοιπο ποσό των **26.600,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 6.118,00 ευρώ** θα προβλεφθεί στον Προϋπολογισμό έτους 2017.

#### **ΑΡΘΡΟ 3** **Τεχνικές προδιαγραφές**

Οι υπό προμήθεια υπηρεσίες θα είναι σύμφωνες με τις τεχνικές προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αρμόδια υπηρεσία της ΔΕΥΑΠ και επισυνάπτονται.

#### **ΑΡΘΡΟ 4**

##### **Χρόνος και τόπος διαγωνισμού**

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στα γραφεία της ΔΕΥΑΠ (Ακτή Δυμαίων 48 1ος όροφος) ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής την Τετάρτη 11 Μαΐου του έτους 2016, με ώρα έναρξης παραλαβής προσφορών 11:00 π.μ και ώρα λήξης παραλαβής προσφορών 11:30 π.μ.

#### **ΑΡΘΡΟ 5**

##### **Επιτροπή διαγωνισμού**

Η επιτροπή διενέργειας διαγωνισμού έχει ορισθεί με την υπ. αρ. 29/2/15-2-2016 απόφαση του Δ.Σ της ΔΕΥΑΠ και αποτελείται από τους:

Βακάλογλου Παντελής (πρόεδρος, μέλος Δ.Σ ΔΕΥΑΠ)

Βασιλειάδης Ιωάννης (μέλος, υπάλληλος ΔΕΥΑΠ)

Παπαζαφείρη Θεοδώρα (μέλος, υπάλληλος ΔΕΥΑΠ)

#### **ΑΡΘΡΟ 6**

##### **Λήψη πληροφοριών**

Αντίγραφα και πληροφορίες για τη διακήρυξη και το διαγωνισμό θα παρέχονται από το γραφείο προμηθειών της ΔΕΥΑΠ τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 7:30 π.μ. έως 14:00 μ.μ. τηλ. 2610 366.231 Κα Παπαζαφείρη Θεοδώρα.

Για τεχνικές πληροφορίες αρμόδιος υπάλληλος Κος Παπαδημητρόπουλος Γεώργιος τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 7:30 π.μ. έως 14:00 μ.μ. τηλ. 2610 366.120).

#### **ΑΡΘΡΟ 7**

##### **Χρόνος**

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, 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.

Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ.

#### **ΑΡΘΡΟ 8**

##### **Δικαιολογητικά συμμετοχής**

Μαζί με την προσφορά και επί ποινή αποκλεισμού, οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να καταθέσουν και τα εξής δικαιολογητικά :

Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό οφείλουν μαζί με την προσφορά τους να καταθέσουν αίτηση συμμετοχής με τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά (επί ποινή αποκλεισμού):

1. Εγγύηση συμμετοχής στο διαγωνισμό, ποσού «912,00» ευρώ που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% επί της συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης (χωρίς το ΦΠΑ) ή με γραμμάτιο του Τ.Π και Δανείων ή με εγγυητική επιστολή αναγνωρισμένης τράπεζας.
2. Βεβαίωση του Επιμελητηρίου ότι είναι εγγεγραμμένος για την δραστηριότητα της υπηρεσίας του αντικειμένου της υπηρεσίας της παρούσης μελέτης.
3. Υπεύθυνη δήλωση του νόμου 1599/1986 με την οποία να δηλώνει:
  - i) Ότι ο διαγωνιζόμενος έλαβε γνώση των όρων της μελέτης και τους αποδέχεται ανεπιφύλακτα
  - ii) Ότι τι ο ενδιαφερόμενος ότι δεν υφίστανται νομικοί περιορισμοί λειτουργίας της επιχείρησης, δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και δεν έχει επομένως κηρυχθεί έκπτωτος, ή αποκλειστεί από κάποια Ελληνική Δημόσια Υπηρεσία., ή Ν.Π.Δ.Δ. ή Ν.Π.Ι.Δ. ή Α.Ε. του Δημοσίου Τομέα, ή αποκλειστεί από διαγωνισμούς για υπηρεσίες ή προμήθειες του Ελληνικού Δημοσίου με απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης ή άλλων Υπουργείων.
  - iii) Ότι σε περίπτωση που επιλεγεί για την ανάθεση της ανωτέρω υπηρεσίας δεσμεύεται να προσκομίσει, κατά το στάδιο υπογραφής της σύμβασης, τα παρακάτω αναφερόμενα δικαιολογητικά και όποιο άλλο ζητηθεί από την Υπηρεσία:
    - Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελεί 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.
4. Ασφαλιστική ενημερότητα
5. Φορολογική ενημερότητα
6. Νομιμοποιητικά (καταστατικό, ΦΕΚ, εκπροσώπηση) της εταιρείας
7. Τεκμηρίωση εμπειρίας του ενδιαφερομένου. Να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη εμπειρία και τεχνογνωσία σε υλοποίηση συναφών έργων τουλάχιστον την τελευταία τριετία. Ειδικότερα, να διαθέτει εμπειρία στη δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πολιτών, καταγραφής αιτημάτων /παραπόνων για λογαριασμό Δημόσιων Υπηρεσιών – Οργανισμών – Επιχειρήσεων - ΟΤΑ. Η εμπειρία αυτή θα τεκμηριώνεται είτε με αντίγραφο σύμβασης του Υποψήφιου Ανάδοχου με την Δημόσια Υπηρεσία – Οργανισμό - Επιχείρηση είτε με βεβαίωση καλής εκτέλεσης του έργου.
8. Να διαθέτει κατ' ελάχιστο 04 άτομα προσωπικό για την ανάληψη του έργου. Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει τα παρακάτω δικαιολογητικά:
  - Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία να αναφέρει τον αριθμό των απασχολούμενων στην επιχείρηση οι οποίοι αναφέρονται σε μισθοδοτικές καταστάσεις προσωπικού του τελευταίου μήνα πριν την υποβολή της προσφοράς, υπογεγραμμένη από λογιστή και τον νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης.
  - Υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου με θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής, όπου θα αναφέρονται τυχόν μεταβολές στο απασχολούμενο προσωπικό για το χρονικό διάστημα μεταξύ της τελευταίας κατατεθειμένης ΑΠΔ και της ημερομηνίας υποβολής της πρότασης/ προσφοράς.
9. Πιστοποιητικό ISO 9001:2008 για την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών.

10. Οικονομική προσφορά σε σφραγισμένο φάκελο

**ΑΡΘΡΟ 9**  
**Υποβολή Προσφορών**

Οι προσφορές κατατίθενται ενώπιον της επιτροπής Διαγωνισμού σε σφραγισμένο φάκελο και στην Ελληνική γλώσσα.

Ο φάκελος θα περιέχει όλα τα ως άνω απαιτούμενα δικαιολογητικά και ξεχωριστό « **φάκελο οικονομικής προσφοράς**» που θα περιλαμβάνει την οικονομική προσφορά του διαγωνιζόμενου χωρίς το ΦΠΑ που θα αναφέρεται ξεχωριστά.

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 διενέργεια του διαγωνισμού. Προσφορές που κατατίθενται εκπρόθεσμα δε γίνονται δεκτές.

**ΑΡΘΡΟ 10**  
**Αποσφράγιση Προσφορών**

1. Οι προσφορές γίνονται δεκτές από την επιτροπή του διαγωνισμού, που συνεδριάζει δημόσια μέχρι την ώρα λήξης αποδοχής προσφορών, όπως ορίζει το άρθρο 1 της παρούσας διακήρυξης.
2. Σε κάθε φάκελο που παραδίδεται, εφόσον βεβαιωθεί η νόμιμη επίδοση της προσφοράς του κάθε διαγωνιζόμενου, αναγράφεται σ' αυτή και στο πρακτικό της δημοπρασίας ο ίδιος αύξων αριθμός. Αναγράφεται ακόμη στο πρακτικό και η τυχόν επίδοση προσφοράς, χωρίς την ταυτόχρονη κατάθεση της ταυτότητας του διαγωνιζόμενου και για αυτό το λόγο μη αποδοχή της προσφοράς.
3. Όταν παρέλθει η ώρα που αναφέρεται στη διακήρυξη, κηρύσσεται η λήξη της παράδοσης των προσφορών και αναγράφεται αυτό στα πρακτικά. Απαγορεύεται για οποιονδήποτε λόγο η αποδοχή μεταγενέστερης προσφοράς με ποινή ακυρότητας του διαγωνισμού, εκτός αν η επίδοση προσφορών που άρχισε πριν από την ώρα λήξης της αποδοχής τους, συνεχίζεται χωρίς διακοπή και μετά την ώρα αυτή.
4. Μετά τη λήξη της παράδοσης των προσφορών και ενώ συνεχίζεται δημόσια η συνεδρίαση, αρχίζει από τη επιτροπή του διαγωνισμού η αποσφράγιση των εξωτερικών φακέλων με τη σειρά που αυτοί επιδόθηκαν και γράφονται στο πρακτικό τα έγγραφα που βρίσκονται σε κάθε φάκελο, περιληπτικά αλλά κατά τρόπο που να εμφανίζει το σύμφωνο ή όχι, προς τους όρους της διακήρυξης παρουσία των παρισταμένων.
5. Ο εσωτερικός φάκελος που έχει την κύρια προσφορά παραμένει σφραγισμένος και αναγράφεται σ' αυτόν ο ίδιος αύξων αριθμός του εξωτερικού φακέλου. Μετά την καταγραφή των δικαιολογητικών όλων των προσφορών, οι παρευρισκόμενοι στην αίθουσα του διαγωνισμού εξέρχονται και η συνεδρίαση συνεχίζεται μυστική.
6. Η επιτροπή του διαγωνισμού στη συνέχεια συνεδριάζει μυστικά και ελέγχει τα δικαιολογητικά έγγραφα των διαγωνιζόμενων και αποφασίζει για αυτούς που αποκλείονται. Ακολούθως η συνεδρίαση διεξάγεται δημόσια και ανακοινώνονται τα ονόματα όσων αποκλείστηκαν και ο λόγος του αποκλεισμού τους.
7. Στην συνέχεια αποσφραγίζονται οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών που έγιναν αποδεκτές και ανακοινώνονται οι προσφερόμενες τιμές.
8. Μειοδότης θα αναδειχθεί ο προσφέρων την συμφερότερη προσφορά με την προϋπόθεση ότι η προσφορά του καλύπτει τις τεχνικές απαιτήσεις και

προδιαγραφές της διακήρυξης κάτι που θα κριθεί με γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής αξιολόγησης (βαθμολόγηση τεχνικών προδιαγραφών και ολοκλήρωση διαδικασίας αξιολόγησης λαμβάνοντας υπόψη και τις οικονομικές προσφορές).

9. Ο μειοδότης μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού, καλείται να προσέλθει στα γραφεία της ΔΕΥΑΠ, σε χρόνο όχι μικρότερο των πέντε (5) ημερών και ούτε μεγαλύτερο των δέκα (10) ημερών, για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Εάν δεν προσέλθει μέσα σ' αυτές τις προθεσμίες για την υπογραφή της σύμβασης ή δεν προσκομίσει την εγγύηση καλής εκτέλεσης, εφαρμόζονται για αυτόν οι προβλεπόμενες από το Π.Δ. 28/1980 κυρώσεις.

#### **ΑΡΘΡΟ 11**

##### **Ισχύς προσφορών - σύμβαση – εγγύηση**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προμηθευτές για χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών, το οποίο υπολογίζεται από την επόμενη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά με μικρότερο χρόνο ισχύος θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Μετά την ανακοίνωση κατακύρωσης της ανάθεσης θα καταρτιστεί η σχετική σύμβαση που θα υπογραφεί και από τα δυο συμβαλλόμενα μέρη.

Για την καλή εκτέλεση των ορίων της σύμβασης ο προμηθευτής Θα καταθέσει εγγυητική επιστολή που θα αντιστοιχεί στο 5% επί της συμβατικής αξίας της παροχής υπηρεσίας, χωρίς τον ΦΠΑ.

#### **ΑΡΘΡΟ 12**

##### **Δημοσίευση**

Περίληψη της διακηρύξεως θα δημοσιευτεί σε μια ημερήσια και μια εβδομαδιαία εφημερίδα του Ν.Αχαΐας, πέντε τουλάχιστον ημέρες πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού, καθώς επίσης θα αναρτηθεί στον πίνακα ανακοινώσεων της ΔΕΥΑΠ και στην ιστοσελίδα [www.deyap.gr](http://www.deyap.gr).

Τα έξοδα δημοσίευσης θα βαρύνουν τον μειοδότη.

#### **ΑΡΘΡΟ 13**

##### **Τελικές διατάξεις**

Τα πρακτικά του διαγωνισμού τελούν υπό την έγκριση του Δ.Σ της ΔΕΥΑΠ.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΠΑΠΑΝΙΚΗΤΑΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ  
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΛΟΓΕΡΟΠΟΥΛΟΣ

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

ΠΑΠΑΖΑΦΕΙΡΗ ΘΕΟΔΩΡΑ

# **ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ**

## **Άρθρο 1<sup>ο</sup>: Ισχύουσες διατάξεις**

1. Του ΠΔ 28/1980 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών των ΟΤΑ»
2. Του Νόμου 1069/1980 «περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως».
3. Την υπ' αριθμ. 111/6/18-4-2016 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΥΑ Πάτρας, με την οποία εγκρίθηκε η «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (2016)» με την διαδικασία πρόχειρου διαγωνισμού με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο την συμφερότερη προσφορά

## **Άρθρο 2<sup>ο</sup>: 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 υπονήφιος 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<sup>ο</sup>: Προϋπολογισμός**

Ο συνολικός ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των 45.600,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 10.488,00 ευρώ συνολικής προϋπολογισθείσας αξίας 56.088,00 ευρώ και θα χρηματοδοτηθεί από τους ίδιους πόρους.

Από την προϋπολογισθείσα αξία ποσό 19.000,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 4.370,00 ευρώ θα καταλογιστεί σε βάρος του ΚΑΕ 62.07.092.006 του προϋπολογισμού του έτους 2016 και το υπόλοιπο ποσό των 26.600,00 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. 23% 6.118,00 ευρώ θα προβλεφθεί στον Προϋπολογισμό έτους 2017.

### **Άρθρο 4<sup>ο</sup>: 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<sup>ο</sup>: 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 το ΠΔ 28/80 και την αρ. 45/2016 απόφαση ΔΣ της ΔΕΥΑΠ.

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<sup>ο</sup>: Κρατήσεις**

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

#### **Άρθρο 7º: Σύμβαση - Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης-Χρόνος εγγύησης**

Η σύμβαση θα υπογραφεί, κατόπιν εκδόσεως σχετικής αποφάσεως του Προέδρου του Δ.Σ για απευθείας ανάθεση παροχής υπηρεσιών και για διάστημα έξι μηνών ή μέχρι την λήξη του αντικειμένου της υπηρεσίας στο πρώτο στην σειρά κατάταξης, θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους της παρούσης και την προσφοράς του επιλεγέντος, καθώς επίσης και τους λοιπούς όρους που θα τεθούν από τον Πρόεδρο του Δ.Σ και θα διέπεται δε από το ελληνικό Δίκαιο. Η σύμβαση δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσης.

Ο επιλεγής υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε πέντε (5) 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 8º: 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 11/4/2016

Ο Υπεύθυνος  
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρώπουλος