

Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (2016)

CPV: 32573000-0 [Σύστημα ελέγχου επικοινωνιών]

1. Τεχνική Έκθεση
2. Προϋπολογισμός
3. Τεχνικές προδιαγραφές
4. Συγγραφή Υποχρεώσεων
5. Πίνακες Συμμόρφωσης

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

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.

Μετά από πέντε χρόνια από την έναρξη λειτουργία της νέας Καλλικρατικής ΔΕΥΑ Πάτρας, 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 για βλάβες

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

- 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.

Το ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (2016) Center θα αναλάβει 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.**

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

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.

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

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 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.

Θεωρείται 11/4/2016

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρώπουλος

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

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.

| 19 Δεκεμβρίου 2014 έως 18 | ΠΛΗΘΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
|--------------------------------|----------------|-------------|
| ΒΛΑΒΗ | 1985 | 19,3% |
| ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ | 34 | 0,3% |
| ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ | 754 | 7,3% |
| ΠΡΟΩΘΗΣΗ 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% |
| ΠΡΟΩΘΗΣΗ 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% |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

| 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% |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

| 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% |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

| 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% |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

| 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% |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

| 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% |

Ο πάροχος υπηρεσιών θα αμείβεται για το σύνολο της παρεχόμενης υπηρεσίας όπως περιγράφεται στη Συγγραφή Υποχρεώσεων, 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 3.800,00€ μηνιαίως (πλέον ΦΠΑ) και για το 12μηνο 45.600,00€ πλέον ΦΠΑ.

Η σύμβαση θα έχει αρχική διάρκεια 12 μηνών από την υπογραφή της με δυνατότητα επέκτασης αυτής σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών της ΔΕΥΑΠ και τις κείμενες διατάξεις που διέπουν την λειτουργία της.

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.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

| ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (ΜΗΝΑΣ) | ΜΗΝΕΣ | ΣΥΝΟΛΟ | | |
|-------------------------|---------------|--------------------|-------------|------------------|
| 3.800,00 € | 12 | 45.600,00 € | | |
| | ΦΠΑ 23% | 10.488,00 € | | |
| | ΣΥΝΟΛΟ | 56.088,00 € | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ΕΤΟΣ | ΠΟΣΟ | Κ.Α.Ε. | Φ.Π.Α. | Κ.Α.Ε. Φ.Π.Α. |
| 2016 | 19.000,00 € | 62.07.092.006 | 4.370,00 € | 54.00 |
| 2017 | 26.600,00 € | 62.07.092.006 | 6.118,00 € | |
| Σύνολο | 45.600,00 € | | 10.488,00 € | |

Θεωρείται 11/4/2016

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

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 εισερχόμενων 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 **δώδεκα (12) 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. 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:

- Αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δικαιολογητικών

- Αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί σε προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης
- Κατάταξη των προσφορών για την τελική επιλογή της συμφερότερης Προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$\Lambda_i = 0,80 * (B_i / B_{\max}) + 0,20 * (K_{\min} / K_i)$$

όπου:

B_{max} η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

K_{min} το συνολικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

K_i το συνολικό κόστος της Προσφοράς i

Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μεγαλύτερο Λ.

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 Αναδόχου 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

- Κάθε έλλειψη δικαιολογητικού που θα διαπιστωθεί μετά από έλεγχο, θα συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς.
- Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτους όρους και τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.
- Προσφορά με χρόνο παράδοσης μεγαλύτερο από τον προβλεπόμενο θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
- Προσφορά που ορίζει μικρότερο από το ζητούμενο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
- Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
- 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 11/4/2016

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο: 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. /..... 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^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.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

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 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.

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.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

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 το ΠΔ 28/80 και την αρ. 45/2016 απόφαση ΔΣ της ΔΕΥΑΠ.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

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 υπογραφεί, κατόπιν εκδόσεως σχετικής αποφάσεως του Προέδρου του Δ.Σ για

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

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.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

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.

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

Θεωρείται 11/4/2016

Ο Υπεύθυνος
Γραφείου Μηχανοργάνωσης

Γεώργιος Παπαδημητρόπουλος

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Σαρμίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

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 :

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

1.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ (Α.1)

| a/a | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|-------|--|----------|----------|-----------|
| i. | μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min | ΝΑΙ | | |
| ii. | ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 95%, | ΝΑΙ | | |
| iii. | 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 | | |
| iv. | 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 | | |
| v. | Ωράριο λειτουργίας: Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ. | ΝΑΙ | | |
| vi. | Δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων | ΝΑΙ | | |
| vii. | δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων, | ΝΑΙ | | |
| viii. | οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται ή πραγματοποιούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Δ.Ε.Υ.Α.Π. (π.χ. «Δ.Ε.Υ.Α.Π., πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω ;») | ΝΑΙ | | |
| ix. | Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται: | ΝΑΙ | | |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

| | | | | |
|--|---|------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ο είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Δ.Ε.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. | | | |
| χ. | 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 αιτήσεων του σε κανένα τρίτο φυσικό πρόσωπο ή φορέα | ΝΑΙ | | |
| <p style="text-align: center;">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 ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ.</p> | | | | |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

2. REPORT (A.2)

| α/α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|--|--|------------|----------|-----------|
| I. | Θα αποστέλλει αναλυτικό report ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία) στην αρμόδια υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Π. το οποίο <u>ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά</u> θα περιλαμβάνει: | ΝΑΙ | | |
| II. | σύνολο εισερχόμενων κλήσεων (κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν) | ΝΑΙ | | |
| III. | στατιστικά στοιχεία διαχείρισης κλήσεων (αναμονή, διάρκεια κλήσης κ.λ.π.) | ΝΑΙ | | |
| IV. | ανάλυση κλήσεων (πλήθος κλήσεων που αφορούσαν παροχή πληροφόρησης, πλήθος κλήσεων που αφορούσαν την υποβολή παραπόνου, πλήθος κλήσεων για την αναγγελία βλάβης κ.α.) | ΝΑΙ | | |
| V. | 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 | | |
| VI. | Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως | ΝΑΙ | | |
| VII. | 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 ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ Ή ΑΛΛΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥΣ. ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΥΧΟΥ ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΗΣ. | | | | |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ : 061-325790

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 |
|-------------|--|------------|----------|-----------|
| I. | Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου. | ΝΑΙ | | |
| II. | Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου. | ΝΑΙ | | |
| III. | Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης | ΝΑΙ | | |
| IV. | 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 | Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος | ΝΑΙ | | |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790

| | στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης, καθώς και αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|------------------|
| 3.3.1 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (B.2) | | | | |
| α/α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | 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 | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | 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. | | | | |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Φακ.: 061-325790

| 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 |
| | | | __ / __ / __ __ / __ / __ |
| | | | __ / __ / __ __ / __ / __ |
| | | | __ / __ / __ __ / __ / __ |

ΔΗΜΟΤΙΚΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ

ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΠΑΤΡΑΣ

Ακτή Δυμαίων 43

263 33 Πάτρα

Τηλ.: 061-366100

Fax : 061-325790