**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 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ (Α.1)** | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | μέση διάρκεια κλήσης = 2 - 2.5 min | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | ποσοστό απαντημένων κλήσεων = 95%, | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | 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** |  |  |
|  | Ωράριο λειτουργίας: από τις 07:00 το πρωί έως τις 24:00 το βράδυ τις εργάσιμες μέρες, τις εορτές αργίες και τα Σαββατοκύριακα . | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Ωράριο λειτουργίας: Το ωράριο λειτουργίας μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της ΔΕΥΑΠ. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | στην περίπτωση κλήσεων οι οποίες κατά την προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο προς την ΔΕΥΑΠ δεν απαντώνται, θα θεωρούνται συμβάν και θα καταχωρούνται στην τηρούμενη εφαρμογή με χρέωση στην αρμόδια Διεύθυνση (όχι μόνο βλάβες αλλά οποιοδήποτε αίτημα ή ερώτημα του πολίτη). Δεν θα προωθούνται σε τηλέφωνα της ΔΕΥΑΠ στα οποία οι υπηρεσιακοί παράγοντες δεν θα μπορούν να δώσουν λύση στον πολίτη | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | η επικοινωνία για οργανωτικά θέματα του Τηλεφωνικού Κέντρου κάθε Διεύθυνσης είναι υποχρεωτικό να γίνεται με ηλεκτρονική αλληλογραφία εκτός από τηλεφωνική επικοινωνία και αυστηρά από την οριζόμενη ομάδα έργου της αντίστοιχης Διεύθυνσης | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | κάθε Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ θα ορίζει συγκεκριμένα τηλέφωνα προκειμένου να γίνεται προώθηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο τα οποία θα ορίζονται από την ομάδα έργου της Διεύθυνσης ανάλογα με τις ανάγκες | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων | **ΝΑΙ** |  |  |
| * + σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τον GDPR | **ΝΑΙ** |  |  |
| * + απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης     - * *«Σας ενημερώνουμε ότι για λόγους διασφάλισης ποιότητας και προστασίας των δικαιωμάτων σας, η κλήση ηχογραφείται και θα διατηρηθεί στο αρχείο μας 3 μήνες»* | **ΝΑΙ** |  |  |
| * + διάρκεια τήρησης ηχογραφημένων αρχείων καταγραφής ορίζεται το διάστημα 3 μηνών από την ημερομηνία της κλήσης | **ΝΑΙ** |  |  |
| * + ο καταγραφόμενος να έχει δικαίωμα πρόσβασης στην ηχογράφηση (χωρίς ειδική αιτιολόγηση) μετά από αίτησή του και για διάστημα 3 μηνών (διάρκεια τήρησης αρχείων) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων ώστε να καλύπτονται υποχρεωτικά οι οριζόμενοι χρόνοι των κλήσεων, | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | δυνατότητα προώθησης συμβάντος μέσω e-mail (από ΔΕΥΑΠ προς ανάδοχο) που θα έχει εγκατασταθεί από την ΔΕΥΑΠ στον ανάδοχο (π.χ. blabes\_anadoxos@deyap.gr) και καταχώρηση του συμβάντος στην τηρούμενη εφαρμογή | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | δυνατότητα προώθησης του καταχωρημένου συμβάντος από την τηρούμενη εφαρμογή στον υπηρεσιακό παράγοντα που θα έχει ορίσει η κάθε Διεύθυνση | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Δυνατότητα ηχογραφημένου μηνύματος σε περιπτώσεις εκτεταμένων βλαβών-συμβάντων προκειμένου να ενημερώνεται ο πολίτης πριν την προώθηση της κλήσης του στον τηλεφωνητή του κέντρου (μετά από ενημέρωση της βλάβης-συμβάντος από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΥΑΠ) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | 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** |  |  |
|  | 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. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Σε περίπτωση χρέωσης της ΔΕΥΑΠ για την εκτροπή των κλήσεων από την εταιρία τηλεφωνίας η οποία καλύπτει την γραμμή εκτροπής (2610366100 ή οποιαδήποτε άλλη) προς το Τηλεφωνικό Κέντρο, η εταιρία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα καλύπτει το συγκεκριμένο κόστος ανεξαρτήτως ποσού – συνεπώς ο προσφέρον θα πρέπει να ελέγξει για το κόστος χρέωσης της εκτροπής από την ΔΕΥΑΠ προς την γραμμή που θα εξυπηρετεί το Τηλεφωνικό Κέντρο και θα βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 9001: 2015 για την παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Να διαθέτει σε ισχύ Πιστοποιητικό ISO 27001:2013 για την διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών ή έστω την βεβαίωση ανασκόπησης της αίτησης για την απόκτηση Πιστοποίησης. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | 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 | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει και περιγράψει τη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Για την εκτέλεση του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλλει αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου στην Τεχνική του Προσφορά σύμφωνα με τα στάδια Υλοποίησης του Έργου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Θα αξιολογηθεί θετικά η αναγκαία υποδομή και οι εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου διαχείρισης των κλήσεων να είναι εντός της Π.Ε. Αχαΐας και πλησιέστερα στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η συνολική διάρκεια του έργου ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης | | | | |
| **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.** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΣΗΣ (Α.2)** | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | Θα αποστέλλει αναλυτικό report σε επεξεργάσιμη μορφή (word, excel) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομαδιαία) στην αρμόδια ομάδα έργου της κάθε Διεύθυνσης της Δ.Ε.Υ.Α.Π. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | το report 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.) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | για την αναγγελία βλαβών, θα παρέχεται άμεση και αυθημερόν ενημέρωση των αρμόδιων Διευθύνσεων της Δ.Ε.Υ.Α.Π. με τα στοιχεία της βλάβης, όπως περιγράφεται στην τεχνική μελέτη | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Για τις δε κλήσεις που αφορούν την παροχή πληροφόρησης, θα ενημερώνεται η Δ.Ε.Υ.Α.Π. εβδομαδιαίως | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η ακριβής μορφή των report και οι πληροφορίες που θα περιέχουν, θα οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου | | | | |
| **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.** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ CALL CENTER (Α.3)** | | | | |
| Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται: | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | Κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον τρεις (3) συμβάσεις (ολοκληρωμένες συμβάσεις) παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Κατά τη διάρκεια των τελευταίων (5) ετών να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον δύο (2) συμβάσεις (ολοκληρωμένες συμβάσεις) παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου στη διαχείριση βλαβών | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει με βεβαίωση καλής εκτέλεσης, ότι διαθέτει αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και απαιτήσεων με το υπό ανάθεση έργο. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ η θετική αξιολόγηση από την Υπηρεσία | **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.** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ (Β.1)** | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | 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** |  |  |
|  | Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την εκτέλεση του έργου | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | να διαθέτουν Ομάδα Έργου τουλάχιστον δώδεκα (12) ατόμων με επαρκή δεξιότητα και εμπειρία για την εκτέλεση της σύμβασης | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | 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** |  |  |
| **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.** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ (Β.2)** | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη κατ’ ελάχιστον 3ετή εμπειρία στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Η εμπειρία σε τηλεφωνικό κέντρο διαχείρισης βλαβών θα συνεκτιμηθεί θετικά | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | 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** |  |  |
|  | Ο Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτει:   * + Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών   + Καλή γνώση αγγλικών (επίπεδο Β2) * Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ | **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.** | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΣΤΕΛΕΧΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (Β.3)** | | | | |
| **α/α** | **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
|  | 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. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Δέκα τουλάχιστον (10) μέλη ομάδας έργου, Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (η κατοχή πτυχίου ανώτατης/ ανώτερης εκπαίδευσης θα συνεκτιμηθεί θετικά) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Τουλάχιστον πέντε (5) μέλη της ομάδας έργου σε καθημερινή βάση, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν, όταν αυτό απαιτείται, εκ του σύνεγγυς (με επί τόπου παρουσία) τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται στην υλοποίηση του έργου (αποδεικτικά μόνιμης κατοικίας τους εντός της ίδιας γεωγραφικής περιοχής με τη ΔΕΥΑΠ και εντός της Π.Ε. Αχαΐας) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Τεκμηριωμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | Ως αποδεικτικά μέσα για τη βεβαίωση της εμπειρίας και των προσόντων των μελών της Ομάδας Έργου, λαμβάνονται υπόψη βιογραφικά σημειώματα συνοδευόμενα από σχετικές συμβάσεις, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης / εμπειρίας, ατομικός λογαριασμός ασφάλισης εργαζομένου, αντίγραφα τίτλων σπουδών, βεβαιώσεις / πιστοποιητικά γνώσης χειρισμού Η/Υ και βεβαιώσεις / πιστοποιητικά γνώσης της Αγγλικής κ.λπ. | **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** | |
|  | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | \_\_ /\_\_ / \_\_\_  \_\_ /\_\_ / \_\_\_ | |
|  | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | \_\_ /\_\_ / \_\_\_  \_\_ /\_\_ / \_\_\_ | |
|  | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | \_\_ /\_\_ / \_\_\_  \_\_ /\_\_ / \_\_\_ | |