



ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Αθήνα, 19 /05/2020

Αρ. πρωτ. οικ: 441

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΤΟΜΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ - ΕΔΚΑ

Ταχ. Δ/νση: Σολωμού 60, ΤΚ 10432, Αθήνα

Πληροφορίες: Ε. Καββαδία

Τηλ.: 2105281172

Email: ekavvadia@ypakp.gr

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΘΕΜΑ: ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ»

Έχοντας υπόψη:

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)" αρθρ. 5 παρ. 4 και αρθρ. 107
- Τον Ν. 4314/2014 (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) Α) «Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» και του ν. 3614/2007 (Α' 267) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007-2013»,
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4250/2014 (Α' 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α'161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1,
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,

- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3861/2010 (Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) "Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία",
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες"
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
- της με αρ. 56902/215 (Β' 1924/2.6.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»
- τον κανονισμό (ΕΕ) 1301/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και για τη θέσπιση ειδικών διατάξεων σχετικά με το στόχο «Επενδύσεις στην ανάπτυξη και την απασχόληση» και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1080/2006.
- τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006.
- τον κανονισμό (ΕΕ) 1304/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου.
- τον Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 «για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ».
- την με αριθμ. 46274/2014 (Φ.Ε.Κ. 2573/Β/26-9-2014) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας σχετικά με τις «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του συγχρηματοδοτούμενου σκέλους του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων».

- την υπ' αριθμ. 134453/23-12-2015 (ΦΕΚ 2857 Β') Κοινή Απόφαση Υπουργών Οικονομικών & Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων – ΠΔΕ (Τροποποίηση και αντικατάσταση της ΚΥΑ 46274/26.09.2014 (ΦΕΚ 2573 Β').
- την παρ. Ζ' του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- το π.δ 88/1999 (Φ.Ε.Κ. 94/Α/13-5-1999) "Ελάχιστες προδιαγραφές για την οργάνωση του χρόνου εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 93/104/ΕΚ"
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.
- το άρθρο 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε για το άρθρο πρώτο του Π.Δ. 63/2005 (ΦΕΚ 98/Α'/22-04-2005).
- Τις διατάξεις του Π.Δ.134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΦΕΚ: 168/Α/06-11-2017).
- Το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 116/Α'/8-7-2019) «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους – Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» σχετικά με τη μετονομασία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σε Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
- Το Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α'/9-7-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών», σχετικά με το διορισμό του Ιωάννη Βρούτση στη θέση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
- το ν. 4445/2016 (ΦΕΚ 236/Α/19-12-2016) Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις.
- την υπ' αρ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β/31-8-2016) Κοινή Υπουργική Απόφαση «Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης».
- την υπ' αρ. 137675/ΕΥΘΥ1016 (ΦΕΚ 5968/Β'/31-12-2018) Αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 110427/ΕΥΘΥ/1020/20.10.2016 (ΦΕΚ Β' 3521) υπουργικής απόφασης με τίτλο «Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 81986/ΕΥΘΥ712/31.7.2015 (ΦΕΚ Β' 1822) υπουργικής απόφασης "Εθνικοί κανόνες επιλεξιμότητας δαπανών για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2014 - 2020 - Έλεγχος νομιμότητας δημοσίων συμβάσεων συγχρηματοδοτούμενων πράξεων ΕΣΠΑ 2014-2020 από Αρχές Διαχείρισης και Ενδιάμεσους Φορείς - Διαδικασία ενστάσεων επί των αποτελεσμάτων αξιολόγησης πράξεων"».
- το ισχύον Τεχνικό Δελτίο της Πράξης: «Εθνικός Μηχανισμός συντονισμού παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής» με Κωδ. MIS: 5005087
- την υπ' αρ. 6792/20-12-2019 (ΑΔΑ: 6ΠΖΔ46ΜΤΛΡ-ΝΝΧ) Τροποποίηση της Απόφασης Ένταξης της Πράξης με κωδικό MIS 5005087 και τίτλο: «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής»

- Την με αρ. πρωτ. 2191/23-04-2020 διατύπωση θετικής γνώμης της Ε.Υ.Δ του ΕΠ ΑΝΑΔ ΕΔΒΜ, επί του σχεδίου διακήρυξης Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου: «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» εκτιμώμενης αξίας 350.000 Ευρώ με ΦΠΑ.

Αποφασίζουμε

Την έγκριση διενέργειας Διεθνούς Ανοικτού Ηλεκτρονικού διαγωνισμού για την ανάθεση σύμβασης υπηρεσιών με προϋπολογισμό ανώτερο του ορίου εφαρμογής της Ενωσιακής νομοθεσίας για το Υποέργο 2 με τίτλο «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ», της Πράξης με κωδικό ΟΠΣ 5005087. Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 350.000,00. € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 282.258,06 € ΦΠΑ: 67.741,94 €). Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΒΡΟΥΤΣΗΣ

Συνημμένα:

1. Διακήρυξη Διαγωνισμού με τα Παραρτήματα αυτής
2. Προκήρυξη διαγωνισμού
3. E- notice
4. Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

OLGA KARAGEORGIΟΥ
KARAGEORGIΟΥ May 21 2020 02:02:PM



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέας Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Αρ. διακ.: 4/2020

Συστημικός Αριθμός ΕΣΗΔΗΣ: 92320

**Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την
επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου:
«ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER)
ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ»
εκτιμώμενης αξίας 350.000 Ευρώ με ΦΠΑ**

Περιεχόμενα

Αρ. πρωτ. οικ: 441	1
ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ: «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ 350.000 ΕΥΡΩ ΜΕ ΦΠΑ	5
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	6
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	8
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	8
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	9
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	9
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	10
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	13
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	13
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ.....	14
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	15
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	15
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	15
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	15
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	15
2.1.4 Γλώσσα.....	15
2.1.5 Εγγυήσεις.....	16
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	17
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	17
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	17
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού.....	18
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	22
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	22
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	22
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	23
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων.....	23
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	23
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	23
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα.....	24
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	29
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	29
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών.....	30
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	32
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	32
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	32
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»	34
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	35
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	36
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	37
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	38
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	38
3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών	38
3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών	38
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	39

3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	41
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	42
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	44
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	45
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ).....	45
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	45
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	45
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	46
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	46
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	46
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	48
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	48
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	49
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	51
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	51
6.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	52
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	52
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	52
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	52
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	53
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ	53
6.6	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	53
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	55
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	55
	<i>ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</i>	<i>55</i>
	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	55
	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	56
	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	57
	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	62
	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	64
	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	65
	<i>ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</i>	<i>67</i>
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	67
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ.....	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV –ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V –ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ.....	76
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	77
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	78
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	81

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΣΟΛΩΜΟΥ 60
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	10432
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL000
Τηλέφωνο	2105281144
Φαξ	2105281296
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	ekavnadia@ypakp.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Καββαδία Ειρήνη
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.edka.gov.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η Ε.Υ. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Τομέα κοινωνικής Αλληλεγγύης και ανήκει στον ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η « Ε.Υ. Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΕΔΚΑ) συστάθηκε το 2016, με την υπ' αρ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β'/31-8-2016) ΚΥΑ. Η ΕΔΚΑ υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων με σκοπό την υποστήριξη και την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων στον τομέα της Κοινωνικής Αλληλεγγύης, της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας και των εποπτευομένων φορέων, αναφορικά με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα του ΕΣΠΑ που έχουν σχέση, με οποιονδήποτε τρόπο, με τον συγκεκριμένο τομέα. Ειδικότερα, έχει την αρμοδιότητα του σχεδιασμού των πολιτικών του τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Υπουργείου, του προγραμματισμού, της εξειδίκευσης, της προετοιμασίας και της υλοποίησης έργων ή δράσεων που χρηματοδοτούνται από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία (ΕΔΕΤ) μέσω των ΕΠ του ΕΣΠΑ της περιόδου 2014-2020 και άλλων προγραμμάτων, καθώς και έργων ή δράσεων που χρηματοδοτούνται από οποιοδήποτε άλλο Ευρωπαϊκό ή διεθνές ταμείο στο πλαίσιο προγραμμάτων και συνεργασιών ή και από εθνικούς πόρους. Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το ελληνικό δίκαιο.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα διεύθυνση και την:

<http://www.edka.gov.gr>

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης¹

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Ε.Π. "Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση", Κωδ. ΣΑ Ε334/1 Κωδ. Πράξης ΣΑ 2017ΣΕ33410013. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου Κωδ. ΣΑ Ε334/1 Κωδ. Πράξης ΣΑ 2017ΣΕ33410013).

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο Υπόεργο 2 της Πράξης: «**Εθνικός μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής**» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ 2014 - 2020» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 13362/25-07-2017 και έχει λάβει κωδικό MIS 5005087. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου (call center) για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης της δράσης των Κέντρων Κοινότητας και του Προγράμματος του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου οι πολίτες θα μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», διευκρινίσεις επί της διαδικασίας και των κριτηρίων υπαγωγής τους σε αυτό, ενώ θα τους παρέχονται και πληροφορίες για τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν τα Κέντρα Κοινότητας, τις διαδικασίες εγγραφής τους στο μητρώο ωφελουμένων και πληροφορίες σχετικά με φορείς, υπηρεσίες και δράσεις κοινωνικής προστασίας. Το τηλεφωνικό κέντρο (call center) θα λειτουργεί σε διακριτό χώρο στα γραφεία της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων – Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΔΚΑ), επί της οδού Σολωμού 60, Αθήνα και θα εξυπηρετεί αποκλειστικά τον σκοπό για τον οποίο συστάθηκε. Η απαραίτητη καλωδιακή και δικτυακή υποδομή καθώς και ο εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών/πληροφορικής σε υλικό (hardware) και λογισμικό (software) για τη σύσταση και λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου θα διατεθεί από την ΕΔΚΑ.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος του έργου, θα καλύπτουν-υποστηρίζουν πλήρως, μεταξύ των άλλων προβλεπόμενων στην παρούσα, κυρίως τα παρακάτω:

- Την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), για την κάλυψη της ζήτησης στο πλαίσιο των προβλεπόμενων στη παρούσα διακήρυξη.
- Την παροχή υπηρεσιών - πληροφοριών μέσω τηλεφώνου σε κάθε καλούντα σχετικά με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τις δράσεις των Κέντρων Κοινότητας. Η πληροφόρηση θα περιλαμβάνει κυρίως τις διαδικασίες που προβλέπονται για τη λήψη του Κοινωνικού Εισοδήματος

¹ Άρθρο 53 παρ. 2 εδ. ζ ν. 4412/2016

Αλληλεγγύης, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τις Αρμόδιες Αρχές που εμπλέκονται στην απόκτησή του, όπως επίσης και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Κοινότητας σε κάθε Περιφερειακή Ενότητα και Δήμο, σύμφωνα με προσυμπληρωμένο κατάλογο ερωτήσεων – απαντήσεων και κατόπιν εκπαίδευσης με ευθύνη της Αναθέτουσας.

- Την πληροφόρηση μέσω τηλεφώνου για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην απόκτηση του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα Κέντρα Κοινότητας της χώρας μας και των υπηρεσιών που θα υποδείξει η ΕΔΚΑ (ταχυδρομικές διευθύνσεις, τηλέφωνα επικοινωνίας, URL και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε επίπεδο Διεύθυνσης ή και τμήματος κάθε Φορέα).
- Την καταγραφή των αιτημάτων, των απαντήσεων, της πιθανής δρομολόγησής τους σε δεύτερο επίπεδο και της ολοκλήρωσής τους σε σχετική φόρμα που θα διαθέτει το παρεχόμενο από την Αναθέτουσα λογισμικό
- Την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διεκπεραίωση των εκκρεμών αιτημάτων τα οποία έχουν δρομολογηθεί σε δεύτερο επίπεδο
- Τη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 8 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, σε εργάσιμες ημέρες και ώρες στην έδρα του τηλεφωνικού κέντρου για όλη τη διάρκεια του έργου, κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα.
- Τη συλλογή, τήρηση, επεξεργασία και διάθεση στην Αναθέτουσα Αρχή, αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών που προβλέπονται στην παρούσα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι).

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV): **64214200-1** «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου»

Η παρούσα σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα διότι το αντικείμενο είναι ενιαίο και δεν είναι δυνατή η υποδιαίρεσή του σε τμήματα

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 350.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 282.258,06 € ΦΠΑ: 67.741,94 €).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 24 μήνες από την υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της **πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.**

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)" αρθρ. 5 παρ. 4 και αρθρ. 107
- Τον Ν. 4314/2014 (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) Α) «Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» και του ν. 3614/2007 (Α' 267) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007-2013»

- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «*Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις*»
- του ν. 4250/2014 (Α' 74) «*Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α'161) και λοιπές ρυθμίσεις*» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «*Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές*»
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «*Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...*»
- του ν. 3861/2010 (Α' 112) «*Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις*»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «*Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας*»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «*Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις*» και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «*Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα*»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «*Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία*»,
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «*Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες*»
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «*Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.*»
- της με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «*Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης*»
- της με αρ. 56902/215 (Β' 1924/2.6.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*»
- τον κανονισμό (ΕΕ) 1301/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και για τη θέσπιση ειδικών διατάξεων σχετικά με το στόχο «Επενδύσεις στην ανάπτυξη και την απασχόληση» και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1080/2006
- τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006
- τον κανονισμό (ΕΕ) 1304/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου

- τον Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 «για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ»
- την με αριθμ. 46274/2014 (Φ.Ε.Κ. 2573/Β/26-9-2014) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας σχετικά με τις «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του συγχρηματοδοτούμενου σκέλους του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων».
- την υπ' αριθμ. 134453/23-12-2015 (ΦΕΚ 2857 Β') Κοινή Απόφαση Υπουργών Οικονομικών & Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων – ΠΔΕ (Τροποποίηση και αντικατάσταση της ΚΥΑ 46274/26.09.2014 (ΦΕΚ 2573 Β')).
- το π.δ 88/1999 (Φ.Ε.Κ. 94/Α/13-5-1999) "Ελάχιστες προδιαγραφές για την οργάνωση του χρόνου εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 93/104/ΕΚ"
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.
- το άρθρο 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε για το άρθρο πρώτο του Π.Δ. 63/2005 (ΦΕΚ 98/Α'/22-04-2005).
- Τις διατάξεις του Π.Δ.134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΦΕΚ: 168/Α/06-11-2017).
- Το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 116/Α'/8-7-2019) «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους – Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» σχετικά με τη μετονομασία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σε Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
- Το Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α'/9-7-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών», σχετικά με το διορισμό του Ιωάννη Βρούτση στη θέση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
- την παρ. Ζ' του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- το ν. 4445/2016 (ΦΕΚ 236/Α/19-12-2016) Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις.
- την υπ' αρ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β/31-8-2016) Κοινή Υπουργική Απόφαση «Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης».
- την υπ' αρ. 137675/ΕΥΘΥ1016 (ΦΕΚ 5968/Β'/31-12-2018) Αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 110427/ΕΥΘΥ/1020/20.10.2016 (ΦΕΚ Β' 3521) υπουργικής απόφασης με τίτλο «Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 81986/ΕΥΘΥ712/31.7.2015 (ΦΕΚ Β' 1822) υπουργικής απόφασης "Εθνικοί κανόνες επιλεξιμότητας δαπανών για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2014 - 2020 - Έλεγχος νομιμότητας δημοσίων

συμβάσεων συγχρηματοδοτούμενων πράξεων ΕΣΠΑ 2014-2020 από Αρχές Διαχείρισης και Ενδιάμεσους Φορείς - Διαδικασία ενστάσεων επί των αποτελεσμάτων αξιολόγησης πράξεων».

- το ισχύον Τεχνικό Δελτίο της Πράξης: «Εθνικός Μηχανισμός συντονισμού παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής» με Κωδ. MIS: 5005087
- την υπ' αρ. 6792/20-12-2019 (ΑΔΑ: 6ΠΖΔ46ΜΤΛΡ-ΝΝΧ) Τροποποίηση της Απόφασης Ένταξης της Πράξης με κωδικό MIS 5005087 και τίτλο: «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής»
- την υπ' αρ. 827/02-12-2019 (ΑΔΑ: 6ΞΑΞ46ΜΤΛΚ-ΝΦΥ) Τροποποίηση Απόφασης Συγκρότησης Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών στο πλαίσιο της Ενταγμένης Πράξης με τίτλο: Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» με Κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5005087
- την υπ' αρ. 829/02-12-2019 (ΑΔΑ: 7Χ1Ρ46ΜΤΛΚ-5Ω8) Τροποποίηση Απόφασης συγκρότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής στο πλαίσιο της Ενταγμένης Πράξης με τίτλο: «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5005087.
- Την με αρ. πρωτ. 2191/23-04-2020 διατύπωση θετικής γνώμης της Ε.Υ.Δ του ΕΠ ΑΝΑΔ ΕΔΒΜ, επί του σχεδίου διακήρυξης Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου: «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» εκτιμώμενης αξίας 350.000 Ευρώ με ΦΠΑ

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών είναι η **25/06/2020 και ώρα 14:00** μετά τη λήξη της οποίας δεν είναι δυνατή η υποβολή προσφορών.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, την **01/07/2020, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00 μ.μ**

Η υποβολή προσφορών στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ αρχίζει μετά το πέρας του διαστήματος εντός του οποίου είναι δυνατό να παρασχεθούν διευκρινίσεις, ήτοι την 20/06/2020.

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 19/05/2020. στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έλαβε αριθμό: 2020-065085

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο²

² Άρθρο 66 Ν. 4412/2016. Η παρούσα διακήρυξη και οι προκηρύξεις δεν δημοσιεύονται πριν από την ημερομηνία δημοσίευσης στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4412/2016. Ωστόσο, η δημοσίευση μπορεί να πραγματοποιείται σε κάθε περίπτωση σε εθνικό επίπεδο, όταν οι Α.Α. δεν έχουν ενημερωθεί σχετικά με τη δημοσίευση εντός 48 ωρών από τη βεβαίωση παραλαβής της προκήρυξης/ γνωστοποίησης

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ). ΑΔΑΜ Προκήρυξης: 20PROC006744459, ΑΔΑ:9ΦΩΤ465ΜΤΛΚ-5ΞΛ

Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε ακόμη και στη διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.: <http://www.promitheus.gov.gr>, όπου η σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης σύμβασης στην πλατφόρμα ΕΣΗΔΗΣ έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: 92320.

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL): <https://edka.gov.gr/> στη διαδρομή <https://edka.gov.gr/category/diagonismoι-prokyrikseis> στις 21/05/2020 καθώς και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων στη διεύθυνση (URL) : www.ypakp.gr.

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. Η με αρ. ΕΝΟΤΙCΕS-ECAS_n002qmrS-2020-065085 Προκήρυξη της σύμβασης (ΑΔΑΜ: 20PROC006744459), όπως αυτή έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της ευρωπαϊκής Ένωσης
2. Η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα, τα οποία αποτελούν μέρος αυτής
3. Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
4. Οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά.
5. Το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της.

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών δηλαδή μέχρι **10/06/2020** και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, δηλαδή μέχρι **19/06/2020**. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών.

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών που ζητήθηκαν ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν ενστάσεις ή προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές** και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα μπορούν να συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.³

Τα **αποδεικτικά έγγραφα** συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική γλώσσα χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α' 13)⁴, που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών⁵, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

³ Άρθρο 92, παρ.4 του ν. 4412/2016

⁴ Πρβλ. άρθρο 120 Ν.4512/2018 (ΦΕΚ Α' 5/17.1.2017)., καθώς και άρθρο 15 παρ.1 Ν.4541/2018 (ΦΕΚ Α' 93/31.5.2018),

⁵ Πρβλ. άρθρο 72 παρ. 4 περ. η του ν. 4412/2106, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 5 του ν. 4497/2017.

Σχετικά υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών παρατίθενται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII της Παρούσας. Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.⁶

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή⁷ για την υποβολή προσφοράς. Στην περίπτωση που το έργο κατακυρωθεί σε ένωση προσώπων, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται – εφόσον το θεωρήσει αναγκαίο για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης – να ζητήσει από την ένωση να περιβληθεί ορισμένη νομική μορφή και η ένωση υποχρεούται να το πράξει.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, που ανέρχεται σε 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης εκτός ΦΠΑ, δηλ. στο ποσό των πέντε χιλιάδων εξακοσίων σαράντα πέντε ευρώ [5.645 €].

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι 25/04/2021, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

2.2.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

⁶ Στον βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι Α.Α. επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης

⁷ Πρβλ. άρθρο 19 παρ. 2 ν. 4412/2016

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, αν ο προσφέρων αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 2.2.3 έως 2.2.8, δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά ή δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στους διαχειριστές.

Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, η υποχρέωση των προηγούμενων εδαφίων αφορά στους νόμιμους εκπροσώπους τους.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις η, (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω, περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή/και

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους.

Επισημαίνεται ότι οι υποψήφιοι πρέπει να μεριμνούν να αποκτούν εγκαίρως σχετικά πιστοποιητικά τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς (βλ. οδηγία ΕΑΑΔΗΣΥ, ΑΔΑ: 6ΔΛΚΟΞΤΒ-ΟΥΨ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 104 του ν. 4412/2016, προκειμένου να τα υποβάλουν εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι.

γ) η Αναθέτουσα Αρχή γνωρίζει ή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι έχουν επιβληθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα, μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς: αα) τρεις (3) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) δύο (2) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που αφορούν την αδήλωτη εργασία, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους. Οι υπό αα' και ββ' κυρώσεις πρέπει να έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ.⁸

Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με τα ανωτέρω υπό (α) έως (γ), θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να

⁸ Πρβ. άρθρο 73 παρ. 2 περίπτωση γ του ν. 4412/2016, η οποία προστέθηκε με το άρθρο 39 του ν. 4488/2017.

λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

2.2.3.3. Αποκλείεται⁹ από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις¹⁰:

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016¹¹,

(β) εάν 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. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας¹²,

(γ) υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

(δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα. Τα πρόσωπα που αναφέρονται στις περιπτώσεις α' και β' της παρ. 3 του άρθρου 24 του ν. 4412/2016, υποχρεούνται να γνωστοποιήσουν εγγράφως στην αναθέτουσα αρχή τυχόν κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων των ίδιων ή των συγγενικών τους προσώπων, από τη στιγμή που λαμβάνουν γνώση της εν λόγω σύγκρουσης. Η Αναθέτουσα Αρχή, στην περίπτωση εντοπισμού, κατά τη διεξαγωγή των διαδικασιών σύναψης της σύμβασης, καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, δεσμεύεται, μετά την έκδοση αιτιολογημένης απόφασης, να λάβει, σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όλα τα αναγκαία μέτρα για την επανόρθωση των εν λόγω καταστάσεων, πριν προβεί στον αποκλεισμό του οικονομικού φορέα κατ' εφαρμογή της διάταξης της περίπτωσης δ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.,

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

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

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων

⁹ Οι λόγοι της παραγράφου 3 αποτελούν δυνητικούς λόγους αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 73 παρ. 4 ν. 4412/2016. Κατά συνέπεια, η Α.Α. δύναται να επιλέξει έναν, περισσότερους, όλους ή ενδεχομένως και κανένα από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 4, συνεκτιμώντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπό ανάθεση σύμβασης (εκτιμώμενη αξία αυτής, ειδικές περιστάσεις κλπ), με σχετική πρόβλεψη στη διακήρυξη (πρβλ. αιτιολογική έκθεση νόμου 4412/2016 - άρθρο 73 παρ. 4). Επισημαίνεται, επίσης, ότι η επιλογή από την Α.Α. λόγου/ων αποκλεισμού της παρ. 4 διαμορφώνει αντιστοίχως τις επιλογές της στα σχετικά πεδία του ΕΕΕΣ (για τις συμβάσεις άνω των ορίων) ή του ΤΕΥΔ (για τις συμβάσεις κάτω των ορίων), καθώς και τα μέσα απόδειξης του άρθρου 2.2.9.2.

¹⁰ Ειδικά για τους δυνητικούς λόγους αποκλεισμού πρβλ. την Κατευθυντήρια Οδηγία 20 της Αρχής (ΑΔΑ: ΩΡΞ3ΟΞΤΒ-9Ρ5)

¹¹ Η αθέτηση της υποχρέωσης αυτής συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα του οικονομικού φορέα κατά την έννοια της περίπτωσης θ' της παραγράφου 4 του άρθρου 73. Πρβλ. άρθρο 18 παρ. 5 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 1 του ν. 4497/2017.

¹² Σχετική δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περιλαμβάνεται στο ΕΕΕΣ (για τις συμβάσεις άνω των ορίων) ή στο Τ.Ε.Υ.Δ. (για τις συμβάσεις κάτω των ορίων), καθώς και τα μέσα απόδειξης του άρθρου 2.2.9.2.

επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

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

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.¹³

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα, ο οποίος βρίσκεται σε μια εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση β' της παρούσας παραγράφου, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεδειγμένα ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας

2.2.3.4. Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις

2.2.3.5. Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1, 2.2.3.2.γ) και 2.2.3.3 μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση¹⁵.

2.2.3.6. Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

2.2.3.7. Οικονομικός φορέας, στον οποίο έχει επιβληθεί, με την κοινή υπουργική απόφαση του άρθρου 74 του ν. 4412/2016, η ποινή του αποκλεισμού αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

Κριτήρια ποιοτικής Επιλογής

¹³ Πρβλ. παράγραφο 10 του άρθρου 73 ν.4412/2016, η οποία προστέθηκε με το άρθρο 107 περ. 9 του ν. 4497/2017. Επίσης, πρβλ. υπ' αριθμ. πρωτ. 6271/30-11-2018 έγγραφο της Αρχής (ΑΔΑ Ψ3Κ8ΟΞΤΒ-09Β) σχετικά με την απόφαση ΔΕΕ της 24 Οκτωβρίου 2018 στην υπόθεση C-124/2017.

¹⁵ Πρβλ παρ. 7 άρθρου 73 ν. 4412/2016.

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι «**Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου**»

Ειδικότερα απαιτείται:

- Βεβαίωση κατοχής γενικής άδειας και αριθμού μητρώου από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων Ε.Ε.Τ.Τ. για την παροχή δραστηριοτήτων Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
- Να έχουν καταθέσει την πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών προς έγκριση από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών Α.Δ.Α.Ε.
- Να είναι εγγεγραμμένοι στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στις διαδικασίες σύναψης συμβάσεων υπηρεσιών, εφόσον οι οικονομικοί φορείς πρέπει να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού.

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

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις (2019, 2018, 2017) τουλάχιστον ίσο με τον προϋπολογισμό της προκηρυσσόμενης σύμβασης. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με τον προϋπολογισμό της προκηρυσσόμενης σύμβασης.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται (επί ποινή απόρριψης):

α) κατά τη διάρκεια των τριών τελευταίων ετών να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον δύο συμβάσεις παροχής υπηρεσιών του συγκεκριμένου τύπου, διάρκειας κατ' ελάχιστον έξι μηνών έκαστη. Συγκεκριμένα, οι οικονομικοί φορείς για την απόδειξη της τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 προσκομίζουν βεβαιώσεις δημοσίων ή/και ιδιωτικών φορέων ή οργανισμών με τις οποίες να αποδεικνύουν ότι έχουν υλοποιήσει τουλάχιστον δύο (2) παρόμοια έργα του συγκεκριμένου τύπου της διακήρυξης κατά τη διάρκεια των τριών (3) τελευταίων ετών. Επίσης, θα πρέπει να διαθέτουν όλες τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία επαγγελματικές άδειες για την εκπόνηση του έργου.

β) να διαθέτουν τα κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center agents) (βλ. Παράρτημα Ι)

γ) να διαθέτουν ομάδα διοίκησης έργου επιφορτισμένη με το συντονισμό και τη διοίκηση των Call Center agents (βλ. Παράρτημα Ι)

δ) να δηλώνουν ότι δεσμεύονται να λάβουν την κατάλληλη εκπαίδευση από την Αναθέτουσα έτσι ώστε να μπορούν να χειρίζονται τον τεχνικό εξοπλισμό που διαθέτει ήδη η αναθέτουσα από τη διακήρυξη αρ.2/2019 με τίτλο: «ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER)».

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Όσον αφορά στη διασφάλιση ποιότητας και στα πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2008 σε ισχύ ή άλλο ισοδύναμο, συναφές με το αντικείμενο του έργου, για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO/IEK 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο.

Πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης δεν απαιτούνται.

Ο Ανάδοχος και το προσωπικό του έχουν υποχρέωση έναντι των καλούντων, βάσει του Ν. 2075/92 (ΦΕΚ 129/31-07-92), ή οποιασδήποτε τροποποίησης αυτού, για εχεμύθεια, ουδετερότητα, σεβασμό της ιδιωτικής ζωής, τήρηση του απορρήτου και διαφύλαξη της πνευματικής ιδιοκτησίας του περιεχομένου των τηλεφωνικών μηνυμάτων – δεδομένων.

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

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως

δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα III το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ²⁰ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1²¹

Το ΕΕΕΣ μπορεί να υπογράφεται έως δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών²²

Σε όλες τις περιπτώσεις, όπου περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, υποβάλλεται ένα Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο είναι δυνατό να φέρει μόνο την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα²³ ως προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού του άρθρου 2.2.3.1 της παρούσας για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.²⁴

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

A. Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παρούσας παραγράφου και κατά τη σύναψη της σύμβασης στις περιπτώσεις του άρθρου 105 παρ. 3 περ. γ του ν. 4412/2016²⁶.

Στην περίπτωση που προσφέρων οικονομικός φορέας ή ένωση αυτών στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8. της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται στην υποβολή των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παραγράφοι 2.2.5 και 2.2.8)²⁷.

²⁰ Το ΕΕΕΣ περιλαμβάνει τα ακόλουθα Μέρη: Μέρος I Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή, Μέρος II Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα, Μέρος III Κριτήρια αποκλεισμού, Μέρος IV Κριτήρια Επιλογής, .., Μέρος VI Τελικές δηλώσεις.

²¹ Από τις 2-5-2019, παρέχεται η νέα ηλεκτρονική υπηρεσία [Promitheus ESPDint \(https://espint.eprocurement.gov.gr/\)](https://espint.eprocurement.gov.gr/) που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Μπορείτε να δείτε τη σχετική ανακοίνωση στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr Πρβλ και το Διορθωτικό (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 17/65 της 23ης Ιανουαρίου 2018) στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας, με το οποίο επιλύθηκαν τα σχετικά ζητήματα ορολογίας που υπήρχαν στο αρχικό επίσημο ελληνικό κείμενο του Εκτελεστικού Κανονισμού, Μπορείτε να δείτε το σχετικό Διορθωτικό στην ακόλουθη διαδρομή [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R\(01\)&from=EL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R(01)&from=EL)

²² Πρβ. άρθρο 79Α παρ. 4 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 6 του ν. 4605/2019 (52 Α')

²³ Πρβλ. άρθρο 79Α ν. 4412/2016, το οποίο προστέθηκε με το άρθρο 107 περ. 13 του ν. 4497/2017

²⁴ Επισημαίνεται ότι η ανωτέρω δυνατότητα εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του οικονομικού φορέα. Εξακολουθεί να υφίσταται η δυνατότητα να υπογράφεται το ΕΕΕΣ από το σύνολο των φυσικών προσώπων που αναφέρονται στα τελευταία δύο εδάφια του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκαν με το άρθρο 107 περ. 7 του ν. 4497/2017.

²⁶ Πρβλ άρθρο 104 παρ. 1 ν. 4412/2016

²⁷ Πρβλ άρθρο 78 παρ. 1 ν. 4412/2016

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού των παραγράφων 2.2.3.1, 2.2.3.2 και 2.2.3.3²⁸.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν η αναθέτουσα αρχή που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν²⁹.

Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών³⁰. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

B. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα παρακάτω δικαιολογητικά³¹:

α) για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την

²⁸ Η αναφορά στην παρ. 2.2.3.4 προβλέπεται εφόσον η Α.Α. ορίσει στη Διακήρυξη έναν, περισσότερους ή όλους τους λόγους αποκλεισμού της εν λόγω παραγράφου. Συμπληρώνεται αναλόγως (πρβλ παρ. 1 άρθρο 78 ν. 4412/2016

²⁹ Πρβλ άρθρο 79 παρ. 6 ν. 4412/2016.

³⁰ Πρβ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016, όπως αυτή προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 7, περ. α, υποπερίπτωση αδ' του ν. 4605/2019.

³¹ Σχετικά με την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων διευκρινίζονται τα εξής:

1. Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014. Σημειωτέον ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής κεκυρωμένων αντιγράφων.

2. Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν τίγονται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισήμειωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες (βλ. και σημείο 6.2.)

3. Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014.

4. Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους.

υποβολή του³². Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 2.2.3.1,

β) για τις παραγράφους 2.2.3.2³³ και 2.2.3.3³⁴ περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του³⁵

Ειδικά για τις περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.2 α., πέραν του ως άνω πιστοποιητικού, υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Για τους οικονομικούς φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα, τα πιστοποιητικά ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης, εκδίδονται από το αρμόδιο πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα. Το πιστοποιητικό ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με δικαστική απόφαση εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα, το δε πιστοποιητικό ότι δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων εκδίδεται από το Γ.Ε.Μ.Η., σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ως κάθε φορά ισχύουν. Τα φυσικά πρόσωπα (ατομικές επιχειρήσεις) δεν προσκομίζουν πιστοποιητικό περί μη θέσεως σε εκκαθάριση.

Η μη αναστολή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του οικονομικού φορέα, για τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα οικονομικούς φορείς αποδεικνύεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων³⁶

γ) Για τις περιπτώσεις του άρθρου 2.2.3.2γ της παρούσας, πιστοποιητικό από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του³⁷ από το οποίο να προκύπτουν οι πράξεις επιβολής προστίμου που έχουν εκδοθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς. Μέχρι να καταστεί εφικτή η έκδοση του ανωτέρω πιστοποιητικού, αυτό αντικαθίσταται από υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, χωρίς να απαιτείται επίσημη δήλωση του ΣΕΠΕ σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού³⁸

Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.3, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις

³² Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016, όπως αυτή προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 7 περ. α, υποπερίπτωση αδ' του ν. 4605/2019.

³³ Λαμβανομένου υπόψη του σύντομου, σε πολλές περιπτώσεις, χρόνου ισχύος των πιστοποιητικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας που εκδίδονται από τους ημεδαπούς φορείς, οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να αποκτούν εγκαίρως πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 104 του ν. 4412/2016, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινό ανάδοχο. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα του άρθρου 22 από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

³⁴ Εφόσον η αναθέτουσα αρχή την επιλέξει ως λόγο αποκλεισμού.

³⁵ Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016, όπως αυτή προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 7 περ. α υποπερίπτωση αδ' του ν. 4605/2019.

³⁶ Με εκτύπωση της καρτέλας "Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης", όπως αυτά εμφανίζονται στο taxisnet.

³⁷ Πρβλ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016, όπως αυτή προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 7, περ. α, υποπερίπτωση αδ' του ν. 4605/2019.

³⁸ Πρβλ. άρθρο 376 παρ. 17 του ν. 4412/2016, όπως προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 46 περ. α' του ν. 4605/2019.

χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.3. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.3, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

στ) για την παράγραφο 2.2.3.7. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 του ν. 4412/2016.

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

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο. Επίσης οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τους ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών κάθε μιας εκ των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2019, 2018, 2017), για τις οποίες έχουν καταχωρηθεί ισολογισμοί στο ΓΕΜΗ. Στις περιπτώσεις που υφίσταται σχετική εκ του νόμου υποχρέωση προς καταχώρηση ισολογισμών στο ΓΕΜΗ, προσκομίζονται οι σχετικές ανακοινώσεις καταχώρησης αυτών από το ΓΕΜΗ. Εάν ο τελευταίος ισολογισμός έχει αποσταλεί προς καταχώρησης αλλά δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί ο έλεγχος μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, τότε προσκομίζονται μαζί με τον ισολογισμό, η αίτηση καταχώρησης και απόδειξη πληρωμής. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε θα προσκομίσει τους ισολογισμούς για τις χρήσεις που δραστηριοποιείται. Σε περίπτωση συμμετέχοντος που δεν έχει κατά νόμο υποχρέωση δημοσίευσης ισολογισμών, είναι υποχρεωτική η κατάθεση Υπεύθυνης Δήλωσης του νομίμου εκπροσώπου με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής περί του μέσου ετήσιου κύκλου εργασιών της τελευταίας τριετίας (2019, 2018, 2017).

Εάν ο διαγωνιζόμενος είναι Ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ή Κοινοπραξία, η ειδική τεχνική, επαγγελματική ικανότητα και η οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια η οποία απαιτείται, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, μπορεί να προκύπτει και αθροιστικά από όλα τα μέλη της Κοινοπραξίας ή Ένωσης.

Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο. Η καταλληλότητα του προσκομιζόμενου από τον οικονομικό

φορέα εγγράφου για την απόδειξη της χρηματοοικονομικής του επάρκειας εναπόκειται στην κρίση της αναθέτουσας αρχής (άρθρο 80 παρ.4 εδ.β'ν.4412/2016).

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς στην τεχνική τους προσφορά οφείλουν να υποβάλλουν βεβαιώσεις δημοσίων ή/και ιδιωτικών φορέων ή οργανισμών με τις οποίες να αποδεικνύουν ότι έχουν εκτελέσει τουλάχιστον δύο (2) παρόμοια έργα του συγκεκριμένου τύπου της παρούσας διακήρυξης, κατά τη διάρκεια των τριών (3) τελευταίων ετών, με αναφορά της ημερομηνίας και του δημόσιου ή ιδιωτικού παραλήπτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 2.2.6 της παρούσης. Επίσης προσκομίζονται βιογραφικά σημειώματα τόσο των Call Center agents, όσο και της ομάδας διοίκησης έργου. Για την ικανότητα χειρισμού του τεχνικού εξοπλισμού (σημείο δ της παραγράφου 2.2.6) αρκεί η δήλωση ότι δεσμεύονται να λάβουν την κατάλληλη εκπαίδευση από την Αναθέτουσα έτσι ώστε να μπορούν να χειρίζονται τον τεχνικό εξοπλισμό που διαθέτει ήδη η αναθέτουσα.

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα σχετικά εν ισχύ πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από αναγνωρισμένους οίκους.

B.6. . Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ)προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου, εφόσον αυτή προκύπτει από πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής (πχ γενικό πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ), αρκεί η υποβολή αυτού, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης σύστασης και μεταβολών (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό.

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά:

βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
ΟΜΑΔΑ Α Κάλυψη προδιαγραφών και απαιτήσεων για την Ποιότητα και πληρότητα της Προσφερόμενης Λύσης		
K1	K1α. Κατανόηση των απαιτήσεων του Έργου, πληρότητα, καταλληλότητα και τεκμηρίωση συνολικής προσφερόμενης λύσης. K1β. Κατανόηση του περιβάλλοντος και των κρίσιμων θεμάτων του Έργου.	20% 10% 10%
K2	K2α. Οργάνωση της υλοποίησης του Έργου Δραστηριότητες, Παραδοτέα, Εργαλεία, Μέθοδοι. K2β. Πλάνο αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών της παρεχόμενης υπηρεσίας (διάθεση προσωπικού σε περίπτωση ασθένειας, διαχείριση χρόνου σε περίπτωση φόρτου εργασίας). K2γ. Πληρότητα, και Τεκμηρίωση ζητούμενων στοιχείων και αναφορών και ανταπόκριση του αναδόχου στις απαιτήσεις του	40% 20% 10%

	Έργου	10%
K3	Πληρότητα και τεκμηρίωση της πρότασης για άμεση ανταπόκριση του μηχανισμού λειτουργίας του call center στις απαιτήσεις του έργου.	20%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Α		80%
ΟΜΑΔΑ Β Ομάδα Έργου Αναδόχου για τις ανάγκες του Έργου		
K4	Οργανωτικό σχήμα σχεδίασης, υλοποίησης και παραγωγικής λειτουργίας του Έργου, Θέσεις Εργασίας και Δεξιότητες του προσωπικού που θα απασχοληθεί κατά αποκλειστικότητα στο έργο, λοιπό προσωπικό σε συγκεκριμένες εργασίες και ρόλους.	20%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Β		20%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Για τη βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου η Επιτροπή Διενέργειας & Αξιολόγησης θα αξιολογήσει βάσει των ακόλουθων χαρακτηριστικών κάθε πρότασης:

ΟΜΑΔΑ Α

K1α.

Τη σαφήνεια με την οποία έχει αναπτυχθεί συνολικά η προσφερόμενη λύση, την παρουσίαση της αντίληψης του συμβατικού αντικειμένου και τον βαθμό κατανόησης των ειδικών παραμέτρων του συμβατικού αντικειμένου από την πλευρά του υποψηφίου αναδόχου.

K1β.

Αξιολογείται η συνολική προσέγγιση σε σχέση με το συγκεκριμένο περιβάλλον ανάπτυξης και λειτουργίας του συμβατικού αντικειμένου καθώς και η κατανόηση της ιδιαιτερότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας η οποία απευθύνεται σε ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού – δικαιούχων παροχών Κοινωνικής Αλληλεγγύης

K2α.

Αξιολογείται η σαφήνεια με την οποία υλοποιείται το έργο – μεθοδολογία υλοποίησης και συγκεκριμένα τα Παραδοτέα, Εργαλεία, Μέθοδοι την ορθότητα αντίληψης του συμβατικού αντικειμένου σε σχέση με τις απαιτήσεις της παρεχόμενης υπηρεσίας όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι.

K2β.

Θα αξιολογηθεί το προτεινόμενο πλάνο για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών που μπορούν να ανακύψουν κατά τη διαδικασία υλοποίησης του έργου σχετικά με τη διαθεσιμότητα του προσωπικού αλλά και τη διαχείριση του χρόνου σε περιπτώσεις αυξημένου φόρτου εργασίας. (Παράρτημα Ι, Απαιτήσεις παρεχόμενης Υπηρεσίας, σημείο Α).

K2γ.

Θα αξιολογηθεί η Πληρότητα, και η τεκμηρίωση των ζητούμενων στοιχείων και αναφορών και η έγκαιρη ανταπόκριση του αναδόχου στις απαιτήσεις του Έργου (Παράρτημα Ι Απαιτήσεις παρεχόμενης Υπηρεσίας, σημείο Β)

K3.

Αξιολογείται η πληρότητα και η τεκμηρίωση της προσφερόμενης πρότασης αναφορικά με τα βασικά αντικείμενα του έργου, η παροχή διοικητικής ενημέρωσης και η συμμόρφωση με τις ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες 1 και 2 του Παράρτηματος Ι

ΟΜΑΔΑ Β

Κ4.

Θα αξιολογηθεί η οργάνωση και αποτελεσματικότητα του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου και ειδικότερα ως προς τους ρόλους και τα καθήκοντα των μελών της ομάδας έργου σε σχέση με τα παραδοτέα, τη φάση του έργου στην οποία θα εμπλακεί, την κατανομή του προσφερόμενου ανθρωποχρόνου στα παραδοτέα κ.λπ. σύμφωνα με τη Μεθοδολογία υλοποίησης – Ομάδα έργου/σχήμα διοίκησης της Σύμβασης (Παράρτημα Ι της Διακήρυξης).

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι τεχνικές προδιαγραφές.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$U = 0,2\chi K1 + 0,4\chi K2 + 0,2\chi K3 + 0,2\chi K4$$

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία και τη λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

Ο διαγωνισμός κατακυρώνεται στον διαγωνιζόμενο που έχει κάνει την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει του κριτηρίου της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της προσφερθείσας τιμής προς την βαθμολογία της (ήτοι αυτή στην οποία το Λ είναι ο μικρότερος αριθμός), σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$\Lambda = \frac{\text{Προσφερθείσα τιμή}}{\text{Τελική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς}}$$

Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσα Λ θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων η ανάθεση γίνεται στην προσφορά με την μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των προσφορών και τη βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα ΙΙ της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες ανά είδος / τμήμα.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5), στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και τις διατάξεις της Υ.Α. 56902/215 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)» (ΦΕΚ Β 1924/02.06.2017) και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής του άρθρου 5 της ίδιας Υ.Α.

Επισημαίνεται ότι, οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράφουν τα δικαιολογητικά που υποβάλλουν με την προσφορά τους, με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η αίτηση συμμετοχής συνοδεύεται με υπεύθυνη δήλωση στην οποία δηλώνεται ότι στην χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι στην χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για την συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Η υπεύθυνη δήλωση του προηγούμενου εδαφίου φέρει υπογραφή έως και δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.⁴³

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 9 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

2.4.2.3. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα:

⁴³ Πρβλ άρθρο 92 παρ. 7 του ν. 4412/2016, όπως προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 8, υποπαρ.β του ν. 4605/2019 και τροποποιήθηκε με το άρθρο 56 παρ. 2 και 3 ν. 4609/2019.

(α) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής –Τεχνική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνονται τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά και η τεχνική προσφορά σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Από τον προσφέροντα σημαίνονται με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

2.4.2.4. Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά συμπληρώνοντας τις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος. Στην συνέχεια το σύστημα παράγει τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία τα οποία υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ηλεκτρονικού αρχείου pdf (το οποίο θα υπογραφεί ηλεκτρονικά) πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf.

2.4.2.5. Ο χρήστης - οικονομικός φορέας υποβάλλει τους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Συστήματος, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του οικονομικού φορέα στη διαδικασία υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείων τύπου .pdf και εφόσον έχουν συνταχθεί/παραχθεί από τον ίδιο, φέρουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών, χωρίς να απαιτείται θεώρηση γνησίου της υπογραφής, με την επιφύλαξη των αναφερθέντων στην τελευταία υποπαράγραφο της παραγράφου 2.4.2.1 του παρόντος για τους αλλοδαπούς οικονομικούς φορείς.

Από το Σύστημα εκδίδεται ηλεκτρονική απόδειξη υποβολής προσφοράς, η οποία αποστέλλεται στον οικονομικό φορέα με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Στις περιπτώσεις που με την προσφορά υποβάλλονται ιδιωτικά έγγραφα, αυτά γίνονται αποδεκτά είτε κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Ν. 4250/2014 (Α' 94), είτε και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνοποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία φέρει υπογραφή μετά την έναρξη της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης⁴⁴

Εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή των ως άνω στοιχείων και δικαιολογητικών προσκομίζονται υποχρεωτικά από τον οικονομικό φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε σφραγισμένο φάκελο, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999 "Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας", όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 παρ. 2 του ν. 4250/2014. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά είναι, ενδεικτικά, η εγγυητική επιστολή συμμετοχής, τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία έχουν εκδοθεί από ιδιωτικούς φορείς και δεν φέρουν

⁴⁴ Πρβλ. άρθρο 92 παρ. 8 του ν. 4412/2016, όπως προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 8, περ. β' του ν. 4605/2019 και τροποποιήθηκε με το άρθρο 56 παρ. 4 του ν. 4609/2019⁴⁵ Σε περίπτωση που, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, κρίνεται σκόπιμο από την Α.Α. να προσκομιστούν στοιχεία πρόσφορα να αποδείξουν την οικονομική προσφορά, ιδίως όταν αυτή περιλαμβάνει ανάλυση κόστους, περιγράφεται στο περιεχόμενο του υποφακέλου οικονομικής προσφοράς και ο τρόπος υποβολής τους .

επικύρωση από δικηγόρο, καθώς και τα έγγραφα που φέρουν τη Σφραγίδα της Χάγης (Apostille). Ο σχετικός φάκελος κατατίθεται στο γραφείο πρωτοκόλλου της αναθέτουσας, οδός Σολωμού 60, όροφος 9^{ος}, γραφείο 901.

Δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή στοιχεία και δικαιολογητικά τα οποία φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, τα ΦΕΚ, τα τεχνικά φυλλάδια και όσα προβλέπεται από το ν. 4250/2014 ότι οι φορείς υποχρεούνται να αποδέχονται σε αντίγραφα των πρωτοτύπων.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά την διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν σε έντυπη μορφή και σε εύλογη προθεσμία όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν υποβάλει ηλεκτρονικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας⁴⁵.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν:

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.), όπως προβλέπεται στην παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης (Παράρτημα ΙΙΙ).

Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο αποτελείται από ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986 (Α' 75), ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο εν λόγω οικονομικός φορέας πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν,
- β) κατά περίπτωση, τηρεί τους αντικειμενικούς κανόνες και κριτήρια που έχουν καθορισθεί, σύμφωνα με το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016.

Όταν ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.7 της παρούσας, το ΕΕΕΣ περιέχει επίσης τις ως άνω πληροφορίες όσον αφορά τους φορείς αυτούς.

Το ΕΕΕΣ αποτελείται από επίσημη δήλωση του οικονομικού φορέα ότι ο σχετικός λόγος αποκλεισμού δεν ισχύει και/ή ότι πληρούται το σχετικό κριτήριο επιλογής και παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες, όπως απαιτείται από την αναθέτουσα αρχή. Το ΕΕΕΣ προσδιορίζει τη δημόσια αρχή ή το τρίτο μέρος που είναι υπεύθυνο για την έκδοση των σχετικών δικαιολογητικών και περιλαμβάνει επίσημη δήλωση ότι ο οικονομικός φορέας θα είναι σε θέση, εφόσον του ζητηθεί και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσει τα εν λόγω δικαιολογητικά.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ). Το εν λόγω πρότυπο υποβάλλεται ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα: <https://espdint.eprocurement.gov.gr>.

Σημειώνεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

⁴⁵ Σε περίπτωση που, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, κρίνεται σκόπιμο από την Α.Α. να προσκομιστούν στοιχεία πρόσφορα να αποδείξουν την οικονομική προσφορά, ιδίως όταν αυτή περιλαμβάνει ανάλυση κόστους, περιγράφεται στο περιεχόμενο του υποφακέλου οικονομικής προσφοράς και ο τρόπος υποβολής τους.

Το ΕΕΕΣ υπογράφεται από τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα. Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΕΕΕΣ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

Οι οικονομικοί φορείς πρέπει να αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, εφόσον προτίθενται να συνεργαστούν με υπεργολάβο, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν. Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, τμήμα/τα της σύμβασης το/α οποίο/α υπερβαίνει/ουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο οικονομικός φορέας υποβάλλει χωριστά ΕΕΕΣ, όπου παρατίθενται οι πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις ενότητες Α και Β του Μέρους ΙΙ και σύμφωνα με το Μέρος ΙΙΙ του ΕΕΕΣ για κάθε έναν από τους υπεργολάβους. (βλ. Κατευθυντήρια Οδηγία ΕΑΑΔΗΣΥ, ΑΔΑ:Ψ3ΗΙΟΞΤΒ-Κ3Ε).

β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και στα άρθρα 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης. Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής προσκομίζεται σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή. Επισημαίνεται ότι η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει για τις εγγυήσεις ηλεκτρονικής έκδοσης (π.χ. εγγυήσεις του Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.).

2.4.3.2 Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με το κεφάλαιο “Απαιτήσεις-Τεχνικές Προδιαγραφές” του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Το υπόδειγμα της Τεχνικής προσφοράς βρίσκεται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Επιπρόσθετα, η τεχνική προσφορά θα περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- αναλυτική περιγραφή του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του Έργου (με σχετική τεκμηρίωση) και λεπτομερή χρονοπρογραμματισμό των επί μέρους δράσεων του Έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
- ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψει κάθε μέλος της ομάδας έργου και τη φάση του έργου στην οποία θα εμπλακεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
- λεπτομερές Σχέδιο οργάνωσης, διοίκησης, υλοποίησης και παρακολούθησης (management plan) του Έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
- στοιχεία (παραπομπές κλπ) που σχετίζονται με τις απαιτήσεις που περιλαμβάνονται στους πίνακες συμμόρφωσης του Παραρτήματος ΙΙ

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης, όπως ορίζεται στην ενότητα 2.3 .

Ο Φάκελος Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου αναδόχου πρέπει να υποβληθεί με ποιινή αποκλεισμού σύμφωνα με το υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς στο Παράρτημα V της παρούσης.

Ο Φάκελος Οικονομικής Προσφοράς, περιλαμβάνει τη συνολική τιμή της προσφοράς καθώς και την ανάλυση με τιμές μονάδος για κάθε είδος προσφερόμενης υπηρεσίας.

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

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

Ο ανάδοχος βαρύνεται υποχρεωτικά με τις παρακάτω κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στο Μέρος Β του Παραρτήματος Ι της παρούσας διακήρυξης.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα εννέα (9) μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία είτε να παρατείνουν την προσφορά τους είτε όχι⁴⁶.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται πιο πάνω και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών) , 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), καθώς και με όσα ορίζονται στις παραγράφους 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας διακήρυξης,

β) η οποία περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα, εφόσον αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και το άρθρο 102 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.3 περ.γ της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων,

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης.

⁴⁶ Πρβλ. άρθρο 97, παρ.4 του ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 33, παρ. 3, του ν.4608/2019.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής (Επιτροπή Διαγωνισμού), προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» την τρίτη εργάσιμη ημέρα μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών 15/06/2020 και ώρα 12:00 π.μ.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η αναθέτουσα αρχή

Με την αποσφράγιση των ως άνω φακέλων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 3.1.2 της παρούσας, κάθε προσφέρων αποκτά πρόσβαση στις λοιπές προσφορές και τα υποβληθέντα δικαιολογητικά τους, με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηρισθεί ως εμπιστευτικές.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλέσει τους οικονομικούς φορείς να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί, ή να διευκρινίσουν το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Ειδικότερα:

α) το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτών σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη του οργάνου⁴⁹.

β) Στη συνέχεια το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο προβαίνει στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση μόνο των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και συντάσσεται πρακτικό για την απόρριψη όσων τεχνικών προσφορών δεν πληρούν τους όρους και τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών και την αποδοχή και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών, με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης του άρθρου 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Για την αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών μπορεί να συντάσσεται ενιαίο πρακτικό, το οποίο κοινοποιείται από το ως άνω όργανο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», στην αναθέτουσα αρχή⁵⁰ προς έγκριση.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά» επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία

⁴⁹ Πρβλ και το άρθρο 72 παρ. 5 του ν. 4412/2016 "Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους"

⁵⁰ μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της αναθέτουσας αρχής στο σύστημα ΕΣΗΔΗΣ

κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών των ως άνω σταδίων⁵¹. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Αξιολόγησης προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή τους, την κατάταξη των προσφορών και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή⁵² απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων η ανάθεση γίνεται⁵³ στην προσφορά με την μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου («Οικονομική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών του ως άνω σταδίου 54. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας. Σε κάθε περίπτωση, ανεξαρτήτως ποσού και διαδικασίας, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, εκδίδεται μια απόφαση, με την οποία επικυρώνονται τα αποτελέσματα όλων των σταδίων, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς⁵⁵.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση μέσω του συστήματος στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), και τον καλεί να υποβάλει **εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών**⁵⁶ από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης⁵⁷ και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014 (Α' 74) όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά

⁵¹ Πρβλ. εδάφιο α της παρ. 4 του άρθρου 100, όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 4 του άρθρου 33 του ν.4608/2019.

⁵² Βλ. άρθρο 221 παρ. 1 του ν. 4412/2016

⁵³ Βλ. άρθρο 90 παρ. 2 και 4 του ν. 4412/2016

⁵⁴ Πρβλ. εδάφιο α της παρ. 4 του άρθρου 100, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 4, περ. α του άρθρου 33 του ν.4608/2019.

⁵⁵ Πρβλ. άρθρο 100 του ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 33, παρ. 4, περ. β του άρθρου 33 του ν.4608/2019.

⁵⁶ Πρβλ. άρθρο 103 παρ. 1 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 43, παρ. 12, περ. α του ν.4605/2019

⁵⁷ Πρβλ. άρθρο 103 παρ. 1 του ν. 4412/2106, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 19 του ν. 4497/2017.

στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

Τα εν λόγω δικαιολογητικά, υποβάλλονται από τον προσφέροντα («προσωρινό ανάδοχο»), ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, σε μορφή αρχείων pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση από αυτόν εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους, κατά τις διατάξεις του ν. 4250/2014 (Α' 94). Ειδικά τα αποδεικτικά, τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία πρέπει να έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών⁵⁸. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Με την παραλαβή των ως άνω δικαιολογητικών, το σύστημα εκδίδει επιβεβαίωση της παραλαβής τους και αποστέλλει ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα σ' αυτόν στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, και ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλει εντός της προθεσμίας της παρ. 5.3.1 του παρόντος, αίτημα προς το αρμόδιο όργανο αξιολόγησης για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί την χορήγηση των δικαιολογητικών, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών για όσο χρόνο απαιτηθεί για την χορήγηση των δικαιολογητικών από τις αρμόδιες αρχές⁵⁹

Το παρόν εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 79 παρ. 5 εδαφ. α' του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.⁶⁰

Όσοι δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά⁶¹ λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης, είναι ψευδή ή ανακριβή, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύονται οι όροι και οι προϋποθέσεις συμμετοχής σύμφωνα με τα άρθρα 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) και 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσηκούσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ε.Ε.Ε.Σ., ότι πληροί, οι οποίες επήλθαν ή για τις οποίες έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της έγγραφης ειδοποίησης για την προσκόμιση των δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

⁵⁸ Σύμφωνα με το άρθρο 80 παρ. 12 περ. ε και παρ. 13 του ν. 4412/2016, όπως προστέθηκαν με το άρθρο 43 παρ. 7, περ. α, υποπερ. αδ και αε του ν. 4605/2019.,

⁵⁹ Πρβλ. άρθρο 103 παρ. 2 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 43 παρ. 12 περ. β' του ν. 4605/2019.

⁶⁰ Πρβλ. ομοίως ως ανωτέρω, άρθρο 103 παρ. 2 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 43 παρ. 12 περ. β' του ν. 4605/2019.

⁶¹ Πρβλ. άρθρο 103 παρ. 7 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 43 παρ. 12 περ. δ' του ν. 4605/2019.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών κατά τα οριζόμενα ανωτέρω⁶² και τη διαβίβαση του φακέλου στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου ως εκπτώτου. Επισημαίνεται ότι, η αρμόδια επιτροπή του διαγωνισμού, με αιτιολογημένη εισήγησή της, μπορεί να προτείνει την κατακύρωση της σύμβασης για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα κατά ποσοστό στα εκατό και ως εξής: ποσοστό 15%⁶³ στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ποσοστό 50%⁶⁴ στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας. Για κατακύρωση μέρους της ποσότητας κάτω του καθοριζόμενου ως ανωτέρω ποσοστού, απαιτείται προηγούμενη αποδοχή από τον προσωρινό ανάδοχο.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, σε κάθε προσφέροντα που δεν έχει αποκλειστεί οριστικά⁶⁵, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η αναθέτουσα αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά. Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον συντρέξουν σωρευτικά τα εξής:

α) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Α.Ε.Π.Π. και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Α.Ε.Π.Π., εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 4 του άρθρου 372 του ν.4412/2016,

και

β) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται, έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 79Α, στην οποία θα δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης⁶⁶. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αρμόδια Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία συντάσσει πρακτικό που συνοδεύει τη σύμβαση.

⁶² Πρβ. άρθρο 103 παρ. 6 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 12 περ. γ' του ν. 4605/2019.

⁶³ Το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το 30% για διαγωνισμούς προϋπολογισθείσας αξίας μέχρι 100.000 ευρώ περιλαμβανομένου Φ.Π.Α. και το 15% για διαγωνισμούς προϋπολογισθείσας αξίας από 100.001 ευρώ και άνω περιλαμβανομένου Φ.Π.Α. (παραγρ. 1, άρθρο 105, Ν. 4412/2016)

⁶⁴ Το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% (παραγρ. 1, άρθρο 105, Ν. 4412/2016)

⁶⁵ Πρβ. άρθρο 105 παρ. 2 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 43 παρ. 13 περ. β' του ν. 4605/2019.

⁶⁶ Πρβ. άρθρο 105 παρ. 3 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 43 παρ. 13 περ. γ' του ν. 4605/2019. Επισημαίνεται ότι η απόφαση κατακύρωσης κοινοποιείται στον προσωρινό ανάδοχο: α) στην περίπτωση που απαιτείται υποβολή υπεύθυνης δήλωσης, μετά τον έλεγχο αυτής και τη διαπίστωση της ορθότητάς της από την Επιτροπή διαγωνισμού, και β) στην περίπτωση που δεν απαιτείται η υποβολή της ανωτέρω υπεύθυνης δήλωσης, μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των δικαιολογητικών του προσωρινού αναδόχου και την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης προδικαστικής προσφυγής.

Η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία που δε μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) ημέρες⁶⁷ από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Το συμφωνητικό έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά⁶⁸.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει ή είχε υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της εσωτερικής νομοθεσίας, δικαιούται να ασκήσει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ κατά της σχετικής πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του. Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής⁶⁹ η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλέπει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης⁷⁰.

Η προδικαστική προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά⁷¹ μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού, επιλέγοντας κατά περίπτωση την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» και επισυνάπτοντας το σχετικό έγγραφο σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF), το οποίο φέρει εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών⁷²

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, κατά τα ειδικά οριζόμενα στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 στο άρθρο 19 παρ. 1.1 και στο άρθρο 7 της με αριθμ. 56902/215 Υ.Α..

Το παράβολο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του ή σε περίπτωση που, πριν την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια.

⁶⁷ Πρβλ. άρθρο 105 παρ. 4 ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 27 του ν. 4497/2017.

⁶⁸ Πρβλ. άρθρο 105 παρ. 5 ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 13 σημείο δ' του ν. 4605/2019.

⁶⁹ Πρβλ. άρθρο 360 του ν. 4412/2016

⁷⁰ Πρβλ. άρθρο 361 του ν. 4412/2016

⁷¹ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 362 ν.4412/2016 και το άρθρο 19 της ΥΑ αριθμ. 56902/215 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)».

⁷² Σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 8 της ΥΑ 56902/215 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)».

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΑΕΠΠ μετά από άσκηση προσφυγής, σύμφωνα με το άρθρο 368 του ν. 4412/2016. Κατ' εξαίρεση, δεν κωλύεται η σύναψη της σύμβασης εάν υποβλήθηκε μόνο μία (1) προσφορά και δεν υπάρχουν ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι.⁷³

Κατά τα λοιπά, η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, εκτός αν ζητηθούν προσωρινά μέτρα προστασίας κατά το άρθρο 366 του ν.4412/2016.

Οι αναθέτουσες αρχές μέσω της λειτουργίας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ:

- κοινοποιούν την προσφυγή σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην περ. α του πρώτου εδαφίου της παρ.1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016 και την περ. α' της παρ. 1 του άρθρου 9 του π.δ. 39/2017.
- διαβιβάζουν στην Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ) τα προβλεπόμενα στην περ. β του πρώτου εδαφίου της παρ. 1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016, σύμφωνα και με την παρ. 1 του άρθρου 9 του π.δ. 39/2017.

Η ΑΕΠΠ αποφαινεται αιτιολογημένα επί της βασιμότητας των προβαλλόμενων πραγματικών και νομικών ισχυρισμών της προσφυγής και των ισχυρισμών της αναθέτουσας αρχής και, σε περίπτωση παρέμβασης, των ισχυρισμών του παρεμβαίνοντος και δέχεται (εν όλω ή εν μέρει) ή απορρίπτει την προσφυγή με απόφασή της, η οποία εκδίδεται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την ημέρα εξέτασης της προσφυγής. Η Αρχή επιλαμβάνεται αποκλειστικά επί θεμάτων που τίγονται με την προσφυγή και δεν μπορεί να ελέγξει παρεμπιπτόντως όρους της διακήρυξης ή ζητήματα που αφορούν τη διενέργεια της διαδικασίας.⁷⁴

Σε περίπτωση συμπληρωματικής αιτιολογίας επί της προσβαλλόμενης πράξης, αυτή υποβάλλεται έως και δέκα (10) ημέρες πριν την συζήτηση της προσφυγής και κοινοποιείται αυθημερόν στον προσφεύγοντα μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ ή αν αυτό δεν είναι εφικτό με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο. Υπομνήματα επί των απόψεων και της συμπληρωματικής αιτιολογίας της Αναθέτουσας Αρχής κατατίθενται μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ έως πέντε (5) ημέρες πριν από τη συζήτηση της προσφυγής.⁷⁵

Οι χρήστες - οικονομικοί φορείς ενημερώνονται για την αποδοχή ή την απόρριψη της προσφυγής από την ΑΕΠΠ.⁷⁶

Η άσκηση της ως άνω προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 του ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων των αναθετουσών αρχών.

Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει την αναστολή της εκτέλεσης της απόφασης της ΑΕΠΠ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου⁷⁷. Δικαίωμα άσκησης των ίδιων ενδίκων βοηθημάτων έχει και η αναθέτουσα αρχή, αν η ΑΕΠΠ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή. Με τα ένδικα βοηθήματα της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες με την απόφαση της ΑΕΠΠ και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της αναθέτουσας αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της αίτησης αναστολής ή την πρώτη συζήτηση της αίτησης ακύρωσης.

⁷³ Πρβ. άρθρο 364, παρ. 2 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 41, περ. β) του ν. 4605/2019.

⁷⁴ Η διαδικασία εξέτασης της προδικαστικής προσφυγής ορίζεται στο άρθρο 367 του ν. 4412/2016, όπως έχει τροποποιηθεί από το άρθρο 43 παρ. 43 του ν. 4605/2019.

⁷⁵ Πρβλ. άρθρο 365 παρ. 1 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 42 του ν. 4605/2019.

⁷⁶ Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 19 του ΠΔ 39/4.5.2017 – Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών

⁷⁷ Πρβλ. Άρθρο 372 παρ. 1 έως 3 του ν. 4412/2016.

Η άσκηση της αίτησης αναστολής δεν εξαρτάται από την προηγούμενη άσκηση της αίτησης ακύρωσης.

Η αίτηση αναστολής κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής⁷⁸. Για την άσκηση της αιτήσεως αναστολής κατατίθεται παράβολο, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Η άσκηση αίτησης αναστολής κωλύει τη σύναψη της σύμβασης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά⁷⁹.

Τέλος, είναι δυνατή η άσκηση προδικαστικής προσφυγής στην ΑΕΠΠ, για την κήρυξη ακυρότητας της συναφθείσας σύμβασης, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 368 έως και 371 του ν. 4412/2016.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει αιτιολογημένα τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη του αρμόδιου οργάνου, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

⁷⁸ Πρβλ άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 43 παρ. 45 του ν. 4605/2019.

⁷⁹ Πρβλ άρθρο 372 παρ. 4 τελευταίο εδάφιο του ν. 4412/2016

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 1 β) του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί της αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VII της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου, συμπεριλαμβανομένης τυχόν ισόποσης προς αυτόν προκαταβολής.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή της ως άνω εγγύησης γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, όπως ορίζεται στην παρούσα, ο ανάδοχος ευθύνεται για την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών και οφείλει, κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, να τις παρέχει σύμφωνα με τις τεχνικές απαιτήσεις που ορίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας και στους Πίνακες συμμόρφωσης του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

Η εκτέλεση της σύμβασης θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους και τα ειδικά οριζόμενα στο σχέδιο σύμβασης που επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου. Σε περίπτωση υπεργολαβίας, οι υποψήφιοι ανάδοχοι ορίζουν στην προσφορά τους το τμήμα/τμήματα της σύμβασης που θα αναθέσουν σε τρίτους, τους υπεργολάβους που προτίθενται να χρησιμοποιήσουν με αναφορά των επαγγελματικών τους στοιχείων καθώς και το είδος της δέσμευσής τους, ως ελάχιστο αποδεικτικό μέσον της μεταξύ τους σχέσης. Υπεργολάβος που συμμετέχει σε μία προσφορά δεν μπορεί να συμμετέχει σε άλλη, με ποινή αποκλεισμού των προσφορών στις οποίες συμμετέχει.

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να συμπληρωθεί χωριστό ΕΕΕΣ για τους σχετικούς υπεργολάβους. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού απαιτεί ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της καθ' ύλην αρμόδιας υπηρεσίας ή άλλως της υπηρεσίας η οποία ορίζεται με απόφαση της Α.Α.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο:

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα πραγματοποιηθεί σε τμηματικές καταβολές σε συσχέτιση με την παραλαβή των επιμέρους Παραδοτέων του έργου, όπως αυτά περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω και υπό τον όρο ότι δεν συντρέχει περίπτωση επιβολής προστίμων ή άλλων οικονομικών κυρώσεων εις βάρος του αναδόχου ή με την σύνταξη πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής και Παρακολούθησης της Σύμβασης που έχει οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή και εφόσον ο Ανάδοχος έχει υποβάλλει τα εξής:

α) Τιμολόγιο του αναδόχου.

β) Εξοφλητική απόδειξη του αναδόχου, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη «Εξοφλήθηκε».

γ) Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας (άρθρο 200 παρ.5 του Ν.4412/16).

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών οι αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορούν να ζητήσουν και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό, εφόσον προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία ή στα έγγραφα της σύμβασης. (άρθρο 200 παρ.6 του Ν.4412/16).

Ειδικότερα, οι πληρωμές από την Αναθέτουσα προς τον Ανάδοχο πραγματοποιούνται σε δόσεις όπως περιγράφεται ακολούθως:

- Η πρώτη δόση συνολικού ύψους 20% του συμβατικού τιμήματος καταβάλλεται εφάπαξ με την υποβολή και παραλαβή του **Παραδοτέου Π₁ «Αναλυτικό πλάνο Υλοποίησης, Διαχείρισης και Διοίκησης του Έργου (Project Management)»**
- Η δεύτερη δόση συνολικού ύψους 60% του συμβατικού τιμήματος καταβάλλεται τμηματικά σε ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις με την ανά τρίμηνο υποβολή και παραλαβή των Αναφορών προόδου που ορίζονται στο **Παραδοτέο Π₂ «Τριμηνιαίες αλλά και τυχόν έκτακτες (με παράδοση σε 2 ημέρες, σε περίπτωση που ζητηθούν) Αναφορές Προόδου για την Παροχή των Προβλεπόμενων Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης»**
- Το υπόλοιπο 20% του συμβατικού τιμήματος θα καταβληθεί εφάπαξ με την υποβολή και παραλαβή του τελικού **Παραδοτέου Π₃ «Απολογιστική έκθεση - ολοκλήρωση του έργου»**

Οι πληρωμές θα ακολουθούν τη ροή χρηματοδοτήσεων του έργου σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες. Σε περίπτωση μη ομαλής ροής των χρηματοδοτήσεων που επιφέρουν τη μη έγκαιρη καταβολή πληρωμών από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεχίσει να εκτελεί το έργο που του ζητείται από την Αναθέτουσα Αρχή κανονικά.

5.1.2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων η ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

5.2.2. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και για πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

5.2.3. Ποινικές ρήτρες επιβάλλονται και στην περίπτωση που:

- δεν τηρηθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με ευθύνη του αναδόχου,
- δεν τηρούνται οι συμβατικές προδιαγραφές του έργου (όπως χρόνοι αναμονής, ελλιπής εξυπηρέτηση κλήσεων, ανεπαρκής παροχή υπηρεσίας, κ.α.) που προκύπτει από την εισήγηση της επιτροπής παρακολούθησης και των στατιστικών στοιχείων,
- σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να ανταποκριθούν επιτυχώς στον προβλεπόμενο ρόλο και στις απαιτήσεις του έργου που ανέλαβαν,
- σε κάθε περίπτωση που αθετούνται οι όροι της σύμβασης.

1.2.4. Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος υπερβεί, με αποκλειστική υπαιτιότητά του, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, αυτός υποχρεούται σε καταβολή ποινικής ρήτρας, ως ακολούθως:

- Για υπέρβαση άνω των 10 ημερών της προθεσμίας υποβολής του εκάστοτε παραδοτέου και μέχρι τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, μπορεί να επιβάλλει ισόποση ποινική ρήτρα έως το 2,5% του συμβατικού τιμήματος.
- Για υπέρβαση της προθεσμίας υποβολής παραδοτέων μεγαλύτερη των τριάντα (30)

ημερολογιακών ημερών, η Αναθέτουσα Αρχή, ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, μπορεί να απευθύνει έγγραφη πρόσκληση στον Ανάδοχο να εκπληρώσει όλες τις καθυστερημένες συμβατικές του υποχρεώσεις εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερολογιακών ημερών και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης τον κηρύσσει έκπτωτο με άμεση κατάπτωση της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.

Οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών που αφορούν στα παραδοτέα είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

β) σε περίπτωση μη τήρησης των ελάχιστων απαιτήσεων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών από τον Ανάδοχο καθώς και απόκλισης από τα κριτήρια αξιολόγησης επιδόσεων του αναδόχου (Πίνακας 1 και 2 του Παραρτήματος Ι – Τεχνικές Προδιαγραφές), επιβάλλεται ρήτρα στον Ανάδοχο, σε συνάρτηση και με τις επιπτώσεις μη τήρησης των προβλεπομένων η οποία μπορεί να ανέλθει μέχρι και 1% του τιμήματος του συνολικού αντικειμένου της σύμβασης

Στην περίπτωση που το ποσοστό των μη απαντημένων κλήσεων είναι μεγαλύτερο του 5% για κάθε διάστημα αναφοράς (τρίμηνο) σύμφωνα με τις αναφορές (reports) του συστήματος, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει ποινική ρήτρα για κάθε επιπλέον χαμένη κλήση, ως εξής:

- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 5,01% έως και 10%: 0,5€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 10,01% έως και 15%: 1€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 15,01% έως και 20%: 1,5€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων πέραν του 20%: 2€/χαμένη κλήση και δικαίωμα της Αναθέτουσας Αρχής για καταγγελία σύμβασης

γ) σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να ανταποκριθούν επιτυχώς στον προβλεπόμενο ρόλο και στις απαιτήσεις του έργου που ανέλαβαν μπορεί να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους από άλλα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της. Η μη ανταπόκριση και των νέων στελεχών στις απαιτήσεις του έργου και η απόρριψή τους από την Αναθέτουσα, σε οποιονδήποτε χρόνο, συνεπάγεται την εκ νέου άμεση αντικατάστασή τους από τον Ανάδοχο και υποβολή ρήτρας η οποία θα ανέρχεται σε 1% του συνολικού συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ για κάθε ημέρα καθυστέρησης κάλυψης της συγκεκριμένης θέσης, ή για κάθε ημέρα καθυστέρησης στην αντιμετώπιση απαίτησης του έργου που προβλέπει η παρούσα.

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

Όλοι οι ανωτέρω όροι δεσμεύουν τον Ανάδοχο και τίθενται από την Αναθέτουσα Αρχή με σκοπό την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών σύμφωνα και με όσα αναφέρονται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας Διακήρυξης.

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί να προσφύγει κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. Παρακολούθηση της σύμβασης 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων να ασκήσει **προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών** από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στις περιπτώσεις β' και δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016⁸⁰. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

⁸⁰ Πρβ. άρθρο 205Α του ν. 4412/2016, όπως προστέθηκε με το άρθρο 43 παρ. 24 περ. α' του ν. 4605/2019.⁸¹ Άρθρο 217 του ν. 4412/2016

6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής και η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.2 Διάρκεια σύμβασης⁸¹

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται από την ημερομηνία υπογραφής του σχετικού συμφωνητικού και με διάρκεια υλοποίησης 24 μήνες.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην έναρξη παροχής της υπηρεσίας που περιγράφεται στη Σύμβαση εντός πέντε (5) ημερών από την υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και τις παραγράφους 5.2.3 και 5.2.4 της παρούσας

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 11 περ. δ' του άρθρου 221⁸² του ν. 4412/2016.⁸³ κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι Μέρος Α της παρούσας

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

6.3.3 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

⁸¹ Άρθρο 217 του ν. 4412/2016

⁸² Πρβλ. παρ. 27 περ. β του άρθρου 43 του ν.4605/2019, καθώς και παρ. 7 του άρθρου 33 του ν.4608/2019, με τις οποίες τροποποιήθηκε η παρ.11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016.

⁸³ Πρβλ και παρ. 5 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

6.3.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και τις παράγραφους 5.2.2, 5.2.3 και 5.2.4 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της τιμής.

6.6 Καταγγελία της σύμβασης- Υποκατάσταση αναδόχου

6.6.1 Στην περίπτωση που, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας, η αναθέτουσα αρχή δύναται να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ, περί αμφοτεροβαρών συμβάσεων.

6.6.2 Εάν ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η αναθέτουσα αρχή δύναται, ομοίως, να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ.

6.6.3 Σε αμφότερες τις ως άνω περιπτώσεις καταγγελίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά, μειοδότη/ες της διαδικασίας ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν την παροχή των υπηρεσιών του εκπτώτου αναδόχου, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και βάσει της προσφοράς που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρητή ρήτρα υποκατάστασης)⁸⁴.

84

Πρβλ. άρ. 132, παρ. 1δ), περ. αα του ν. 4412/2016.

Πρβλ., επίσης, Κατευθυντήρια Οδηγία 22 της Αρχής με τίτλο «*Τροποποίηση συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους*», Κεφάλαιο ΙΙΙ.Δ. σημείο Ι, σελ. 17 (ΑΔΑ: 7ΜΥΤΟΞΤΒ-ΖΓΖ).

Επισημαίνεται ότι εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Α.Α. να συμπεριλάβει ή όχι, στο παρόν σημείο της Διακήρυξης, τη ρήτρα υποκατάστασης του αναδόχου (άρθρο 6.6.3) ή να διαμορφώσει τη σχετική ρήτρα με διαφορετικούς όρους. Σε κάθε περίπτωση, οι εν λόγω όροι θα πρέπει να είναι ρητοί και σαφείς και να κείνται εντός του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου και ιδίως των σχετικών επιλογών που παρέχει το άρθρο 132 του ν. 4412/2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης****ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ****ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ****Συνοπτική Περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Α.Α.**

Η «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΕΔΚΑ) συστάθηκε το 2016, με την υπ'αρ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β'/31-8-2016) ΚΥΑ.

Η ΕΔΚΑ υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, με σκοπό την υποστήριξη και την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του Υπουργείου στον τομέα της Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Η ΕΔΚΑ έχει ως αποστολή:

α) Την υποστήριξη του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων στον τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης και συγκεκριμένα υποστηρίζει:

- τη Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της φτώχειας του Υπουργείου με το σύνολο των Διευθύνσεων και Τμημάτων που υπάγονται σε αυτή και
- τα νομικά πρόσωπα αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας, στην αποτύπωση, ιεράρχηση και εξειδίκευση των αναγκών, στο σύνολο των τομέων πολιτικής Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Υπουργείου.

β) Την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του Υπουργείου στον τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης, της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας και των εποπτευομένων φορέων, αναφορικά με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα του ΕΣΠΑ που έχουν σχέση, με οποιονδήποτε τρόπο, με τον συγκεκριμένο τομέα. Ειδικότερα, έχει την αρμοδιότητα του σχεδιασμού των πολιτικών του τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Υπουργείου, του προγραμματισμού, της εξειδίκευσης, της προετοιμασίας και της υλοποίησης έργων ή δράσεων που χρηματοδοτούνται από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία (ΕΔΕΤ) μέσω των ΕΠ του ΕΣΠΑ της περιόδου 2014-2020 και άλλων προγραμμάτων, καθώς και έργων ή δράσεων που χρηματοδοτούνται από οποιοδήποτε άλλο Ευρωπαϊκό ή διεθνές ταμείο στο πλαίσιο προγραμμάτων και συνεργασιών ή και από εθνικούς πόρους.

Οργανωτική δομή της Α.Α.

Η ΕΔΚΑ συστάθηκε το 2016, με την υπ'αρ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β'/31-8-2016) ΚΥΑ και διαρθρώνεται σε τρεις (3) Μονάδες ως εξής:

Μονάδα Α: Σχεδιασμού και Συντονισμού δράσεων

Μονάδα Β: Υποστήριξης Ένταξης και Παρακολούθησης Δράσεων, Εφαρμογής Συστημικών Παρεμβάσεων και Υλοποίησης Έργων.

Μονάδα Γ: Διοικητικής Υποστήριξης και Τεχνικής Βοήθειας.

Επιτροπές Διαγωνισμού

Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών : Το αρμόδιο για την αξιολόγηση των προσφορών και τη διεξαγωγή της διαγωνιστικής διαδικασίας – συλλογικό όργανο του αναθέτοντος φορέα, το οποίο συγκροτείται ειδικά για το σκοπό αυτό. Το ως άνω όργανο έχει γνωμοδοτικές αρμοδιότητες.

Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής: Το αρμόδιο για την επίβλεψη και παραλαβή του έργου συλλογικό όργανο του αναθέτοντος φορέα, το οποίο συγκροτείται ειδικά για το σκοπό αυτό. Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις της Επιτροπής, το έργο της οποίας είναι:

- i. Η παροχή κατευθύνσεων - οδηγιών στην Ανάδοχο
- ii. Η συμβατική επίβλεψη, η διατύπωση παρατηρήσεων και διορθώσεων
- iii. Ο έλεγχος της πορείας του έργου με κάθε πρόσφορο μέσο και σε συνεργασία με την Ανάδοχο και τις αρμόδιες για τη συγκεκριμένη παροχή υπηρεσίες.
- iv. Η προσωρινή και οριστική παραλαβή των παραδοτέων του έργου από τον Ανάδοχο, προκειμένου να εκκαθαριστεί και να καταβληθεί στον ανάδοχο το συμφωνηθέν τίμημα.

Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)

Η Δημόσια Διοίκηση ολοκληρώνει μεγάλο πλήθος διακριτών διοικητικών πράξεων για αιτήματα πολιτών, επιχειρήσεων ή και της Δημόσιας Διοίκησης. Για τις διοικητικές αυτές πράξεις – παρεχόμενες υπηρεσίες κάθε τμήμα και Δ/ση έχει οργανώσει το περιεχόμενο και τις ροές εργασίας αλλά τόσο το υλικό για τους πολίτες όσο και οι ροές εργασίας για τις υπηρεσίες δεν υπάρχουν συγκεντρωμένα, ταξινομημένα και οργανωμένα, ούτε φυσικά διατίθεται προς πολίτες και επιχειρήσεις. Το αποτέλεσμα είναι μεγάλο μέρος της εργασίας των εργαζομένων των υπηρεσιών να αφιερώνεται καθημερινά στην καθοδήγηση πολιτών και επιχειρήσεων στο τι πρέπει να πράξουν για να καταφέρουν η διεπαφή τους με τις υπηρεσίες του φορέα να είναι επιτυχημένη, στο συντομότερο δυνατό χρόνο και με το λιγότερο κόστος τόσο για τους εξυπηρετούμενους όσο και για τους φορείς.

Δεν λειτουργεί **Κέντρο (Call Center) Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης πολιτών** με τις οικονομίες κλίμακας και την ποιοτική εξυπηρέτηση που θα ήταν εφικτό να επιφέρει. Η εξυπηρέτηση παρέχεται και τηλεφωνικά αλλά χωρίς οργανωμένες δομές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Τα σύγχρονα περιβάλλοντα εξυπηρέτησης και οι εφαρμογές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών επιτρέπουν πλέον στους φορείς να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα και μέσω του παρόντος έργου να αποκτήσει πρόσβαση σε τηλεφωνικές και ψηφιακές υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, τις οποίες θα προσφέρει στους ενδιαφερόμενους πολίτες.

ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Περιγραφή των αναγκών της Α.Α.

Η ΕΔΚΑ στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ 2014 - 2020» υλοποιεί ως δικαιούχος την Πράξη με τίτλο «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής». Ο Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής αποτελεί τον ενιαίο οργανικό σχηματισμό για το σχεδιασμό, οργάνωση, συντονισμό, παρακολούθηση και αξιολόγηση οριζόντιων συνεκτικών πολυτομεακών πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής.

Στο πλαίσιο του Υποέργου 2 της ανωτέρω Πράξης είναι απαραίτητο να λειτουργήσει Κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών – δυνητικών δικαιούχων του ΚΕΑ, των υπηρεσιών των Κέντρων Κοινότητας. Με την παρούσα διαγωνιστική διαδικασία θα γίνει εφικτή η **στελέχωση του Τηλεφωνικού Κέντρου**, προκειμένου αυτό να εξυπηρετήσει το σύνολο των πολιτών που χρήζουν κοινωνικής προστασίας και ειδικότερα τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού και τα άτομα ή τις ομάδες ατόμων που περιέρχονται σε κατάσταση φτώχειας και ακραίας φτώχειας και αντιμετωπίζουν αυξημένο κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού, ενημερώνοντας τους για τις πολιτικές, τα μέτρα, τις δράσεις και τις παρεμβάσεις που τους αφορούν.

Στοιχεία ωριμότητας της Σύμβασης



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέας Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Η Διακήρυξη του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» εντάσσεται στο Υποέργο 2 της Πράξης «Εθνικός μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» με κωδικό MIS 5005087 η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ» με τη με αρ. πρωτ. 13362/25-07-2017 απόφαση ένταξης η οποία τροποποιήθηκε με την υπ' αρ. 6792/20-12-2019 (ΑΔΑ: 6ΠΖΔ46ΜΤΛΡ-ΝΝΧ) Τροποποίηση της Απόφασης Ένταξης.

Παράλληλα στο πλαίσιο της ίδιας Πράξης προβλέπεται η κάλυψη των υπολοίπων προαπαιτούμενων για τη λειτουργία του Call Center, όπως: η εκχώρηση πενταψήφιου πανελλαδικού αριθμού κλήσεων, η προμήθεια των αναγκαίων αναλώσιμων υλικών, η προμήθεια του αναγκαίου εξοπλισμού γραφείου και του αναγκαίου εξοπλισμού για τον κλιματισμό του computer room καθώς και του κατάλληλου λογισμικού που απαιτείται σε χώρο του Υπουργείου Εργασίας με την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή.

Τεκμηρίωση σκοπιμότητας/υποδιαίρεσης ή μη της σύμβασης σε τμήματα

Η παρούσα σύμβαση δεν υποδιαιρείται σε τμήματα διότι το αντικείμενο είναι ενιαίο και δεν είναι δυνατή η υποδιαίρεση του.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου (call center) για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης της δράσης των Κέντρων Κοινότητας και του Προγράμματος του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα.

Οι απαιτήσεις της παρεχόμενης υπηρεσίας έχουν ως εξής:

A) Σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Call Center

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος του έργου, θα καλύπτουν-υποστηρίζουν πλήρως, μεταξύ των άλλων προβλεπόμενων στην παρούσα, κυρίως τα παρακάτω:

- Την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), για την κάλυψη της ζήτησης στο πλαίσιο των προβλεπόμενων στην παρούσα διακήρυξη.
- Την εξασφάλιση της περιγραφόμενης Ομάδας έργου
- Την παροχή υπηρεσιών - πληροφοριών μέσω τηλεφώνου σε κάθε καλούμενο σχετικά με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τις δράσεις των Κέντρων Κοινότητας. Η πληροφόρηση θα περιλαμβάνει κυρίως τις διαδικασίες που προβλέπονται για τη λήψη του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τις Αρμόδιες Αρχές που εμπλέκονται στην απόκτησή του, όπως επίσης και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Κοινότητας σε κάθε Περιφερειακή Ενότητα και Δήμο, σύμφωνα με προσυμπληρωμένο κατάλογο ερωτήσεων – απαντήσεων και κατόπιν εκπαίδευσης με ευθύνη της Αναθέτουσας.

- Την πληροφόρηση μέσω τηλεφώνου για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην απόκτηση του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα Κέντρα Κοινότητας της χώρας μας και των υπηρεσιών που θα υποδείξει η Αναθέτουσα (ταχυδρομικές διευθύνσεις, τηλέφωνα επικοινωνίας, URL και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε επίπεδο Διεύθυνσης ή και τμήματος κάθε Φορέα).
- Την καταγραφή των αιτημάτων, των απαντήσεων, της πιθανής δρομολόγησής τους σε δεύτερο επίπεδο και της ολοκλήρωσής τους σε σχετική φόρμα που θα διαθέτει το παρεχόμενο από την Αναθέτουσα λογισμικό
- Την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διεκπεραίωση των εκκρεμών αιτημάτων τα οποία έχουν δρομολογηθεί σε δεύτερο επίπεδο.
Τη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 8 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, σε εργάσιμες ημέρες και ώρες στην έδρα του τηλεφωνικού κέντρου για όλη τη διάρκεια του έργου, κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα.
- Τη συλλογή, τήρηση, επεξεργασία και διάθεση στην Αναθέτουσα Αρχή, αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών που προβλέπονται στην παρούσα και ειδικότερα τα στοιχεία που αφορούν την λειτουργία του όλου συστήματος Call Center όπως περιγράφονται παρακάτω.

B) Σχετικά με τις εξαγόμενες αναφορές υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου

Στα πλαίσια του έργου, ο Ανάδοχος θα παραδίδει στην ΕΠΠΕ συγκεντρωτικές τριμηνιαίες αναφορές σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή εντός αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε τριμήνου λειτουργίας, ή σε άλλα χρονικά διαστήματα που ορίζονται κατά περίπτωση. Οι αναφορές αυτές θα αφορούν αναλυτικά στατιστικά για το επίπεδο παροχής των παρεχομένων υπηρεσιών βάσει των δεικτών SLA που προδιαγράφονται στην παρούσα.

Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

- Έκδοση ημερήσιων, εβδομαδιαίων και τριμηνιαίων αναφορών (Reports) σχετικά με την κίνηση του Τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και αναλυτικά αθροίσματα σε μηνιαία βάση, ή περιστασιακά (το αργότερο εντός δύο (2) το πολύ ημερών από το αίτημα της Αναθέτουσας) κ.λ.π.,
- Αντίγραφα όλων των εισερχομένων κλήσεων - πληροφοριών. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να αρχειοθετούνται στη βάση αιτήματος – caller id.
- Αναλυτική καταγραφή όλων των στοιχείων κάθε κλήσης (Χρόνος, διάρκεια, αριθμός καλούντος, αναμονή εξυπηρέτησης, θέση agent, κατηγορία / υποκατηγορία κλήσης, θέμα, κλπ), στοιχεία τα οποία θα διατίθενται στην , σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα.

Αναμονή

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια αναμονής** ανά κλήση
- Μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά συνόλου κλήσεων
- **Μέγιστος** χρόνος **αναμονής** για κλήση
- Τρέχοντα αριθμό κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχοντα μέγιστο χρόνο κλήσης στην αναμονή
- Ένδειξη κλήσης σε αναμονή
- Ηχητικό μήνυμα ειδοποίησης υπολειπομένου χρόνου προς εξυπηρέτηση

Αριθμός κλήσεων

- Συνολικός **αριθμός εισερχόμενων** κλήσεων ανά ώρα, ανά ημέρα και ανά agent
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός ταυτόχρονων** κλήσεων
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων που **απαντήθηκαν** ανά ώρα, ανά ημέρα και ανά agent
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν** ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Πλήθος **αιτημάτων** που **εξυπηρετήθηκαν** (συνολικά και ανά agent)
- Συνολικός **αριθμός ταυτόχρονων** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν**, ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων, που μπήκαν σε **κράτηση**, που **εγκατέλειψαν κράτηση**, που **μεταβιβάστηκαν** σε άλλο τηλεφωνικό εκπρόσωπο ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Συνολικό **αριθμός** και **χρόνο κλήσεων** που δρομολογήθηκαν σε agents ανά agent (ημερήσια βάση)
- Συνολικός ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** κλήσεων που αφορούν σε **δρομολόγηση** του αντίστοιχου **αιτήματος** στο **δεύτερο επίπεδο** εξυπηρέτησης (συνολικά και ανά agent)
- Συνολικός ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός χαμένων κλήσεων** με επιμέρους ανάλυση (κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν με το άκουσμα, κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν στα 30sec και 60sec, κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν μετά τα 30sec και 60sec)
- **Πλήθος κλήσεων** που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν και μετά το πέρας του χρόνου αναμονής των 60sec ανά ώρα, ημέρα, μήνα και ανά agent
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός εισερχομένων** κλήσεων
- **Συνολικό αριθμό και χρόνο χαμένων κλήσεων ανά ημέρα με ανάλυση (εγκαταλειμμένες κλήσεις με το άκουσμα, εγκαταλειμμένες κλήσεις πριν τα 60", εγκαταλειμμένες κλήσεις μετά τα 60")**
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν**

Δρομολόγηση – κατανομή κλήσεων

- Συνολικό αριθμό κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά ώρα (ημερήσια βάση)
- Ποσοστό κλήσεων που δρομολογήθηκαν, που βρέθηκαν σε αναμονή, που εγκατέλειψαν ανά ώρα, ημέρα, μήνα (ημερήσια βάση)
- Συγκεντρωτική παρουσίαση της κατανομής των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για κάθε μέρα της εβδομάδας
- Κατανομή των κλήσεων ανά διάρκεια εξυπηρέτησης
- Μεθοδολογία κατανομής ταυτόχρονων κλήσεων
- **Κατανομή των κλήσεων ανά θεματική ενότητα**
- Κατανομή (distribution) των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο (ανά ώρα, ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- **Κατανομή των κλήσεων και της διάρκειάς τους ανά κατηγορία ερωτήματος**
- **Κατανομή των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή προέλευσης του καλούντος** (Περιφέρεια, Περιφερειακή Ενότητα, Δήμος)
- **Πλήθος κλήσεων ανά αναγνωρισμένο καλούντα** (ανίχνευση κλήσεων βάσει της ταυτότητας του καλούντος (caller ID))

- Γραφική **κατανομή** των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο **χρόνο** (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- Διαγράμματα παρουσίασης της **κατανομής** των κλήσεων **ανά ώρα** της **ημέρας** για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για **κάθε μέρα** της **εβδομάδας**

Πρώθηση Αιτημάτων

- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** αιτημάτων **προωθήθηκαν σε δεύτερο επίπεδο (συνολικά και ανά agent)**
- Σύστημα παρακολούθησης εκκρεμών αιτημάτων με χρονολογική ταξινόμηση. Οι παραπάνω τηρούμενες πληροφορίες θα είναι οργανωμένες κατά κατηγορία υπόθεσης, ή/και κατηγορίες ή ρόλους χρηστών, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας
- Ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο **ποσοστό αιτημάτων** που **δρομολογήθηκαν** σε σχέση με το συνολικό
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **χρόνος εξυπηρέτησης εκκρεμών αιτημάτων ανά agent και συνολικά**

Χρόνος κλήσεων

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια συνομιλίας** ανά κλήση
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **χρόνος δρομολόγησης** κλήσης και **εγκατάλειψης** κλήσης
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος συνολικής παραμονής στο σύστημα συνόλου κλήσεων
- Συνολικά στοιχεία του πλήθους και του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης και αναμονής των κλήσεων και συγκριτικά της χρονικής περιόδου που αναφέρεται η αναφορά με αυτά της προηγούμενης αναφοράς
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από τηλεφωνικό πράκτορα ανά κλήση
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Χρόνος εγκατάλειψης κλήσης ανά κλήση
- Χρόνος δρομολόγησης κλήσης ανά κλήση

Αριθμός τηλεφωνικών **εκπροσώπων** σε εργασία, μη διαθέσιμων, ενεργοποιημένων στο σύστημα, κατελιημένων ανά ώρα, ημέρα, μήνα

Επεξεργασία εξαγόμενων αναφορών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, πέραν της εξαγωγής των ειδικών αναφορών που έχουν αναφερθεί ανωτέρω να προσφέρει διοικητική ενημέρωση σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα όποτε του ζητηθεί, ώστε η διοίκηση

να είναι σε θέση με εύκολο τρόπο να κατανοήσει τα bottlenecks της εξυπηρέτησης και να παρέμβει για την ανατροφοδότηση του συστήματος ή για την επίλυση ζητημάτων που καθυστερούν την εξυπηρέτηση γενικά ή στενευμένα.

Τεχνικές απαιτήσεις

Ο Πίνακας 1 περιγράφει τις τεχνικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρεί ο Ανάδοχος σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή.

Πίνακας 1

Ελάχιστες Τεχνικές Απαιτήσεις αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών από τον Ανάδοχο μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου.

Κωδικός	Τίτλος	Τιμή Αναφοράς
Q1	Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος) Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤200s
Q2	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή > 200s (abandon rate) Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤3%

Ο Πίνακας 2 περιγράφει τα κριτήρια επίδοσης του Αναδόχου αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών:

Πίνακας 2

Κριτήρια Αξιολόγησης Επιδόσεων Αναδόχου αναφορικά με τη διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Κωδικός	Τίτλος	Τιμή Αναφοράς
A3	Ποσοστό του χρόνου σε λεπτά / ημέρα που δεν ικανοποιείται το Q1	≤3%
A4	Ποσοστό του χρόνου σε λεπτά /ημέρα που δεν ικανοποιείται το Q2	≤3%

Τα δεδομένα που οδηγούν στον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών θα συλλέγονται με ευθύνη του Αναδόχου, αυτόματα και με πλήρη τεκμηρίωση, μέσω του πληροφοριακού συστήματος του Τηλεφωνικού Κέντρου και θα περιλαμβάνονται στις αναφορές που θα υποβάλλονται στην ΕΠΠΕ.

Για οποιαδήποτε απόκλιση από τις παραπάνω απαιτήσεις θα επιβληθούν ρήτρες σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα, λαμβάνοντας υπόψη τα ποσοστά απόκλισης και την τεκμηρίωση του Αναδόχου. Η Αναθέτουσα δύναται να επιβεβαιώσει ή απορρίψει τους ισχυρισμούς του Αναδόχου κατά την αξιολόγηση των παραπάνω μεγεθών και τον υπολογισμό των ρητρών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα.

Για κάθε απόκλιση ή μη ανταπόκριση του Αναδόχου σε απαίτηση, κριτήριο /δείκτη κλπ που δεν ορίζεται ρητά συγκεκριμένη ρήτρα στην παρούσα απόφαση, ή δεν είναι δυνατή η επιβολή ρητρών λόγω ελλείπων, ή μη τεκμηριωμένων στοιχείων του Αναδόχου, ή δεν μπορεί να εξαχθεί με σαφήνεια η συγκεκριμένη ρήτρα για οποιοδήποτε λόγο, επιβάλλεται ρήτρα ίση με το 1%, του συνολικού συμβατικού τιμήματος του έργου της προκήρυξης. Η ρήτρα αυτή επιβάλλεται για κάθε ημέρα που καθυστερεί η αποκατάσταση της συγκεκριμένης εκκρεμότητας.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, τη μεθοδολογία οργάνωσης και υλοποίησης του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει σε βασικούς ρόλους όπως αναφέρεται στην παρούσα απόφαση (Ομάδα Έργου και τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου), με αναλυτική αναφορά αντικειμένου, ρόλων, απασχόλησης, βιογραφικών κλπ ενός εκάστου.

Η ομάδα έργου θα πρέπει να στελεχώνεται από άτομα που διαθέτουν τις δεξιότητες και τους ρόλους που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου. Ακόμη, η ομάδα έχει την ευθύνη της ανάπτυξης των προσφερόμενων υπηρεσιών του έργου όπως αυτές περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες.

Για όλα τα μέλη της ομάδας έργου υποχρεωτικά πρέπει να κατατεθεί στην τεχνική προσφορά συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο βιογραφικό σύμφωνα με το συνημμένο υπόδειγμα.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει την παρεχόμενη υπηρεσία, με τεκμηριωμένη μεθοδολογία, την οποία οφείλει να παρουσιάσει στην προσφορά του και η οποία θα επιτρέπει και θα διασφαλίζει τα ζητούμενα επίπεδα ποιότητας (service levels), επιτρέποντας τη βελτίωση στην παροχή της υπηρεσίας στον εξυπηρετούμενο πολίτη.

Συγκεκριμένα, το Σχέδιο οργάνωσης, διοίκησης, υλοποίησης και παρακολούθησης (management plan) του Έργου το οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην προσφορά του, θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Οργανόγραμμα και λεπτομερή περιγραφή αρμοδιοτήτων της Ομάδας Έργου, ρόλοι, αντικείμενο κλπ, σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και παραγωγικής λειτουργίας του έργου.
- Οριοθέτηση και σαφή οργάνωση για τις λειτουργίες Συντονισμού και Διασφάλισης Ποιότητας του Επιπέδου των Παρεχόμενων Υπηρεσιών.
- Υπεύθυνες Δηλώσεις περί αληθείας και ακριβείας των όσων δηλώνονται στα βιογραφικά σημειώματα και συνεργασίας των μη μόνιμων συνεργατών του υποψήφιου Αναδόχου

Τυχόν αλλαγή του συγκεκριμένου προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας. Επίσης, η Αναθέτουσα μπορεί να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της ομάδας, εφόσον αυτό δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες του έργου.

Η ομάδα έργου είναι επιφορτισμένη με τα ακόλουθα καθήκοντα:

- Αποτιμά την πορεία του έργου σε προκαθορισμένα, τακτά χρονικά διαστήματα
- Ενεργοποιεί, συμπληρώνει και διακινεί τα έγγραφα τεκμηρίωσης που σχετίζονται με την πορεία του έργου
- Προβλέπει τους πιθανούς κινδύνους και τα προβλήματα που θα δημιουργηθούν και φροντίζει για την έγκαιρη αντιμετώπισή τους
- Μετά από τις υποδείξεις του supervisor call center λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να ανακύψουν

Για κάθε μέλος της Ο.Ε. θα παρατίθεται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης, βιογραφικό σημείωμα κλπ.

Η Αναθέτουσα Αρχή /αρμόδια ΕΠΠΕ σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών να ανταποκριθούν επιτυχώς στον προβλεπόμενο ρόλο και στις απαιτήσεις του έργου που ανέλαβαν,

μπορεί να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους από άλλα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της. Η μη ανταπόκριση και των νέων στελεχών στις απαιτήσεις του έργου και η απόρριψή τους από την Αναθέτουσα, σε οποιονδήποτε χρόνο, συνεπάγεται την εκ νέου άμεση αντικατάστασή τους από τον Ανάδοχο και υποβολή ρήτρας η οποία θα ανέρχεται σε 1% του συνολικού συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ για κάθε ημέρα καθυστέρησης κάλυψης της συγκεκριμένης θέσης, ή για κάθε ημέρα καθυστέρησης στην αντιμετώπιση απαίτησης του έργου που προβλέπει η παρούσα.

Η στελέχωσή της Ομάδας Έργου περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω μέλη:

Υπεύθυνος Έργου και Αναπληρωτής (Project Manager)

Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου έχει τα εξής καθήκοντα:

- Προσδιορισμός απαιτήσεων σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και αποτύπωση χρονοδιαγραμμάτων και οροσήμων. Θα συνεργάζεται με τα αρμόδια στελέχη εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής για τον καθορισμό προτεραιοτήτων και τη διατύπωση των απαιτήσεων κατά την εξέλιξη του έργου, καθώς και την υποβολή λεπτομερών χρονοδιαγραμμάτων για την υλοποίηση των υπηρεσιών του έργου.
- Επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή/ Διευθύνση Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής και Δ/νση Καταπολέμησης της Φτώχειας του Υπουργείου. Θα συνεργάζεται σταθερά με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής προκειμένου να υλοποιούνται οι απαιτήσεις της τελευταίας, καθώς και για την παρακολούθηση των εργασιών όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως αυτές έχουν συμφωνηθεί στην τελική σύμβαση.
- Διοίκηση προσωπικού: Τέλος, έχει την ευθύνη για τη στελέχωση της ομάδας έργου καθώς και την κατανομή αρμοδιοτήτων.

Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου είναι πλήρως ενημερωμένος για την εξέλιξη του έργου καθώς αντικαθιστά και αναπληρώνει, όπου και όταν απαιτηθεί, τον Υπεύθυνο Έργου.

Υποχρεωτικά ο Υπεύθυνος και ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος του έργου πρέπει να διαθέτουν τίτλο σπουδών Ανώτατης Σχολής με αντικείμενο Οικονομικής ή Τεχνολογικής κατεύθυνσης, να διαθέτουν σε ισχύ πιστοποίηση Project Management Professional (PMP) και να διαθέτουν τουλάχιστον πενταετή εμπειρία στη διαχείριση έργων.

Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας

Είναι επιφορτισμένος με την τήρηση και εφαρμογή των προδιαγραφών διασφάλισης ποιότητας του παρόντος έργου. Θα πρέπει υποχρεωτικά να είναι απόφοιτος ανώτατης σχολής τεχνικής κατεύθυνσης με εργασιακή εμπειρία τριών ετών σε αντίστοιχα έργα.

Υπεύθυνος Call Center υπηρεσιών (supervisor)

Ο υπεύθυνος call center υπηρεσιών παρευρίσκεται τις ημέρες και ώρες λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου στο χώρο είναι εγκατεστημένο το call center, συντονίζει τα στελέχη παροχής υπηρεσιών του Τηλεφωνικού Κέντρου (agents), επιβλέπει και καθοδηγεί τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου και φροντίζει για την άμεση επίλυση των τυχόν προβλημάτων τους και εξάγει τις αναφορές και είναι υπεύθυνος για την εν γένει παρακολούθηση της υλοποίησης του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης και την απρόσκοπτη λειτουργία της υπηρεσίας.

Υποχρεωτικά θα πρέπει να διαθέτει προηγούμενη εμπειρία σε παρόμοια έργα, να είναι απόφοιτος ανώτερης ή ανώτατης σχολής με εργασιακή εμπειρία τριών ετών σε αντίστοιχα έργα.

Στελέχη Παροχής Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου (call center agents)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη τις απαιτήσεις του έργου και να υποβάλει αναλυτική τεκμηρίωση αναφορικά με στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου που θα απασχολεί σε «ομαλές» περιόδους ζήτησης και εκείνα που θα διαθέσει για την κάλυψη μεγάλων έκτακτων ή προγραμματισμένων γεγονότων, κλπ. Για τις ανάγκες τεκμηρίωσης της προσφοράς του, ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει τα βιογραφικά σημειώματα για τουλάχιστον 10 (5 πλέον 5 αναπληρωματικά) στελέχη, που θα πρέπει να καλύπτουν τις κάτωθι απαιτήσεις:

- Ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Θα εκτιμηθεί η ύπαρξη τίτλων σπουδών.
- Κάλυψη ιδιαίτερων απαιτήσεων του έργου
- Ύπαρξη στελεχών με γνώση της αγγλικής γλώσσας
- Στελέχωση με άτομα κατάλληλης κατάρτισης, εμπειρίας και γνωστικού αντικείμενου και ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει τα βιογραφικά τους σημειώματα.

Εκπαίδευση προσωπικού

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παράσχει Αρχική και Συνεχιζόμενη εκπαίδευση στο προσωπικό που θα απασχολεί πάνω στο αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών του έργου, σε ενδεχόμενες νέες υπηρεσίες / διαδικασίες κλπ., υπό την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής σε ό,τι αφορά τη θεματολογία.

Τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου θα παρακολουθήσουν με ευθύνη της Αναθέτουσας ολοκληρωμένο πρόγραμμα και αναλυτικές διαδικασίες εκπαίδευσης στη χρήση και στην αξιοποίηση των λειτουργιών του εξοπλισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου, αναφορικά με τις υποστηριζόμενες μεθόδους Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και τις λοιπές προσφερόμενες υπηρεσίες (παρακολούθηση, δρομολόγηση σε δεύτερο επίπεδο και διεκπεραίωση αιτημάτων εξυπηρετούμενων, εξαγωγή στατιστικών και αναφορών) κλπ.

Το προαναφερόμενο προσωπικό θα εκπαιδευτεί στη χρήση του λογισμικού λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου και άλλων συστημάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία του Κέντρου με τη μορφή εκμάθησης αυτού στο τελικό χώρο λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου στο χρονικό διάστημα που θα υποδείξει η Αναθέτουσα βάσει εκπαιδευτικού σχεδίου.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Οι ζητούμενες υπηρεσίες / παραδοτέα θα παρασχεθούν για εικοσιτέσσερις (24) μήνες παραγωγικής λειτουργίας, χωρίς αναπροσαρμογή τιμών.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₁ θα γίνει το αργότερο τριάντα (30) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₂ θα γίνεται το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε 3μήνου.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₃ θα γίνει με τη λήξη της Σύμβασης.

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνει όπως περιγράφεται στην παράγραφο 5.1.1.

Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Το έργο θα υλοποιηθεί σε πλήρως εξοπλισμένο ιδιόκτητο χώρο του Υπουργείου Εργασίας, στην οδό Σολωμού 60, 1^{ος} όροφος

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να υποβάλει και τα παρακάτω Παραδοτέα με αναλυτική και πλήρη τεκμηρίωση, στο πλαίσιο των υπηρεσιών που προβλέπει το έργο, και να περιγράψει με σαφήνεια τη μεθοδολογία προσέγγισης και υλοποίησης των εν λόγω υπηρεσιών και παραδοτέων στην προσφορά του, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας.

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδίδει σταδιακά με αναλυτικό και τεκμηριωμένο τρόπο τα παρακάτω Παραδοτέα από την υπογραφή Σύμβασης του Έργου, σε χρόνο που ορίζεται παρακάτω.

Τα Παραδοτέα θα είναι σε κατάλληλη **ηλεκτρονική και έντυπη μορφή** κατ' ελάχιστο σε **τρία (3) αντίτυπα (CDs)**, ώστε να είναι άμεσα και πλήρως αξιοποιήσιμα και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κάθε στοιχείο, ή πληροφορία και την απαραίτητη τεκμηρίωση, και να προβαίνει σε κάθε παρέμβαση-βελτίωση του ζητηθεί, ώστε να διευκολύνει την Αναθέτουσα στην αξιολόγηση και βεβαίωση των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν.

Μη παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια ΕΠΠΕ συνεπάγεται την μη αποδοχή υπηρεσιών που αφορά το συγκεκριμένο παραδοτέο, με συνέπεια την καθυστέρηση ή/και μη πληρωμή των σχετικών υπηρεσιών του παραδοτέου, την μερική παραλαβή του παραδοτέου με μείωση του τιμήματος σύμφωνα με τις προτάσεις της αρμόδιας ΕΠΠΕ, κλπ.

Π₁. Αναλυτικό πλάνο Υλοποίησης, Διαχείρισης και Διοίκησης του Έργου (Project Management), που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Σχέδιο Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας Παρεχόμενης Υπηρεσίας
- Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτό πρότυπο για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων προκειμένου να αναγνωριστούν και να αντιμετωπιστούν πιθανά ρίσκα που σχετίζονται με τα προσωπικά δεδομένα
- Μεθοδολογία υλοποίησης και παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών
- Σχέδιο Αρχικής Εκπαίδευσης για το σύνολο των υπηρεσιών του έργου (Μεθοδολογία, πρόγραμμα εκπαίδευσης, υλικό εκπαίδευσης χρηστών, εγχειρίδια εκπαίδευσης).
- Σχέδιο Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και ενημέρωσης προσωπικού του σε νέες διαδικασίες /παροχή νέων υπηρεσιών, κλπ
- Υλικό εκπαίδευσης και οδηγίες για εκπαιδευτές.
- Ανάλυση οποιασδήποτε παραμέτρου που ο Ανάδοχος θεωρεί χρήσιμη για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου
- Πρότυπα αναφορών του έργου για το παραδοτέο (Π₂), το οποίο θα προσαρμοστεί σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσα.
- Σχέδιο Ανταπόκρισης σε Μεταβολές Φορτίου, που να περιλαμβάνει:
 - Πλάνο προσδιορισμού και αντιμετώπισης περιπτώσεων / γεγονότων κρίσεως, έκτακτων / απρογραμμάτιστων, προγραμματισμένων κλπ γεγονότων / περιπτώσεων, κατά τις οποίες θα αναλύεται τεκμηριωμένα ο τρόπος αντιμετώπισης των συγκεκριμένων αναγκών με αυξομειώσεις του απαιτούμενου προσωπικού, του χρόνου απασχόλησης του, της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων υποδομών, εξασφαλίζοντας

παράλληλα την υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών, μέσα από συγκεκριμένο πλάνο διαχείρισης των παραπάνω περιπτώσεων.

- Σχέδιο, μεθοδολογία και διαδικασίες ανταπόκρισης σε πιθανή ανακατανομή του όγκου των κλήσεων στο πλαίσιο της ημέρας.
- Μεθοδολογία για τη βελτιστοποίηση κατανομής των ωρών, χωρίς να διαταραχθεί η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₁ θα γίνει το αργότερο τριάντα (30) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης.

Π₂. Τριμηνιαίες , αλλά και τυχόν έκτακτες (με παράδοση σε 2 ημέρες, σε περίπτωση που ζητηθούν) Αναφορές Προόδου για την Παροχή των Προβλεπόμενων Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Το σύνολο των στατιστικών αναφορών και των δεικτών επιδόσεων (SLA), σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας, για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Τα ημερήσια παρουσιολόγια των Τηλεφωνητών.
- Εβδομαδιαίο προγραμματισμό εργασιών.
- Απολογιστική έκθεση τριμήνου στην οποία μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνονται:
 - Πιθανά προβλήματα που προέκυψαν
 - Λύσεις που δόθηκαν
 - Ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση του προσωπικού, αποδοτικότητα, άδειες, πιθανές αντικαταστάσεις κλπ.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₂ θα γίνεται το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε τριμήνου.

Π₃. Απολογιστική έκθεση - ολοκλήρωση του έργου που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Τον απολογισμό των συνολικά παρεχόμενων υπηρεσιών

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₃ θα γίνει με τη λήξη της Σύμβασης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του, να αναφέρει αναλυτικό πίνακα με το σύνολο των παραδοτέων-υπηρεσιών του έργου που θα παραδώσει-υλοποιήσει με την αντίστοιχη πλήρη και αναλυτική περιγραφή αυτών καθώς και το Χρονοδιάγραμμα παράδοσης - υλοποίησης τους σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου.

Η μη αναλυτική και ελλιπής τεκμηρίωση της προβλεπόμενης από τη σχετική σύμβαση ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρθηκαν κατά την διάρκεια του μήνα / περιόδου, αλλά και γενικά των παραδοτέων και υπηρεσιών του έργου, συνεπάγεται την απόρριψη των Αναφορών από την ΕΠΠΕ του έργου. Η αποδοχή των παραπάνω Παραδοτέων / Αναφορών αποτελεί προϋπόθεση για την πληρωμή του Αναδόχου. Η μη αποδοχή συνεπάγεται εκτός των άλλων τη μη πληρωμή των υπηρεσιών που δεν παρασχέθηκαν ή δεν κάλυπταν τους όρους της προκήρυξης, ή τη μη πληρωμή των υπηρεσιών της συγκεκριμένης περιόδου στο σύνολο τους, ενώ επισείει τις προβλεπόμενες στην παρούσα ρήτρες.

Εφόσον η Αναθέτουσα το ζητήσει, ή το ζητήσει ο Ανάδοχος και συμφωνήσει το Υπουργείο, μπορεί να υπάρξουν αλλαγές στο χρόνο παράδοσης /παροχής των παραδοτέων και υπηρεσιών.

Οι ώρες εκπαίδευσης δεν είναι χρεώσιμες στην Αναθέτουσα και δεν παραλαμβάνονται από αυτήν ως ανθρωποώρες παραγωγικής λειτουργίας.

Η Αναθέτουσα μετά το τέλος της διαδικασίας εκπαίδευσης, αρχικής ή συνεχιζόμενης, θα μπορεί να επιβεβαιώσει την ετοιμότητα του εκπαιδευμένου προσωπικού για την κάλυψη των απαιτήσεων του έργου.

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Χρηματοδότηση: Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Ε.Π. "Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση", Κωδ. ΣΑ Ε334/1 Κωδ. Πράξης ΣΑ 2017ΣΕ33410013.

Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, με ΦΠΑ: 350.000€.

Ο Φ.Π.Α. υπολογίζεται σε ποσοστό 24%.

Ο ανάδοχος βαρύνεται υποχρεωτικά με τις παρακάτω κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Όλες οι κρατήσεις υπολογίζονται επί της καθαρής αξίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων – Πίνακες Συμμόρφωσης

A/A	Προδιαγραφές	Απαίτησ η	Απάντησ η	Παραπομπ ή
1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.1	Να προσκομίζονται επί ποινή αποκλεισμού υπεύθυνες δηλώσεις της εταιρείας ότι:			
1.1.1	έλαβε υπόψη της και αποδέχεται ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας και των παραρτημάτων της.	ΝΑΙ		
1.1.2	αναλαμβάνει τη συνολική ευθύνη της πλήρους υλοποίησης του Έργου, όπως περιγράφεται στην παρούσα και τα παραρτήματά της, στο πλαίσιο του τιμήματος του έργου	ΝΑΙ		

1.1.3	δεσμεύεται για την τήρηση του απορρήτου για όλες τις πληροφορίες που θα περιέλθουν σ' αυτήν πριν, κατά τη διάρκεια, αλλά και μετά την ολοκλήρωση του Έργου.	ΝΑΙ		
1.1.4	αποδέχεται να αναδιανείμει και διαθέσει το απασχολούμενο προσωπικό κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του όπως προκύπτουν από την παρούσα και θα του υποδείξει η Αναθέτουσα.	ΝΑΙ		
1.1.5	Αποδέχεται τις ποινές/κυρώσεις και ποινικές ρήτρες που περιγράφονται στην παρούσα	ΝΑΙ		
1.2	Οι όροι της απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού θα είναι σύμφωνοι με τους νόμους του Ελληνικού Κράτους και συμβατοί με τους όρους συλλογικών συμβάσεων εργασίας, σχετικών με το αντικείμενο του έργου. Η Αναθέτουσα δεν φέρει καμία ευθύνη ή υποχρέωση για το προσωπικό του Αναδόχου ή έναντι τρίτων.	ΝΑΙ		
2	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
2.1	Η προσφερόμενη λύση, μεταξύ των άλλων, θα επιτρέπει:			
2.1.1	Την παροχή του απαιτούμενου αριθμού προσωπικού (έξι (6) άτομα) ειδικά εκπαιδευμένου στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center) για την κάλυψη του συνόλου των αναγκών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για 24 μήνες παραγωγικής λειτουργίας, όπως προβλέπονται από την παρούσα, εντός 5 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης	ΝΑΙ		
2.1.2	Την άμεση αντικατάσταση, αναπλήρωση και συμπλήρωση του διατιθέμενου προσωπικού σε περιπτώσεις ασθένειας ή αδυναμίας εργασίας.	ΝΑΙ		
2.1.3	Τον ελάχιστο αριθμό ατόμων (τουλάχιστον πέντε) αναλόγων ικανοτήτων με το ήδη διατεθέν προσωπικό για την άμεση αναπλήρωσή του.	ΝΑΙ		
2.2	Ο ανάδοχος υποχρεούται στην παροχή Υπηρεσιών, σύμφωνα με τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της παρούσας, και ειδικότερα:			
2.2.1	Υποστήριξη της παραγωγικής διαδικασίας, όπως περιγράφεται στην παρούσα	ΝΑΙ		
2.2.2	Τη συλλογή, τήρηση, επεξεργασία και διάθεση στην Αναθέτουσα Αρχή, αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών που προβλέπονται στην παρούσα και ειδικότερα τα στοιχεία που αφορούν την λειτουργία του όλου συστήματος Call Center όπως περιγράφεται στην παρούσα	ΝΑΙ		
2.2.3	Αρχική και Συνεχιζόμενη εκπαίδευση στο προσωπικό που θα απασχολεί πάνω στο αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών του έργου, σε ενδεχόμενες νέες υπηρεσίες / διαδικασίες κλπ., υπό την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής σε ό,τι αφορά τη θεματολογία	ΝΑΙ		
2.3	Το αργότερο, πέντε (5) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει το απαιτούμενο	ΝΑΙ		

	προσωπικό για την πλήρη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου			
3	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ			
3.1	Ο ανάδοχος στη προσφορά του θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά και τεκμηριωμένα και να καλύψει το σύνολο των προβλεπόμενων υπηρεσιών της παρούσας στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος, συμπεριλαμβανομένων και των παρακάτω απαιτήσεων:	NAI		
3.1.1	Σαφή προσδιορισμό και οριοθέτηση των υπηρεσιών που προσφέρει, με την απαραίτητη τεκμηρίωση του τρόπου διασφάλισης τους.	NAI		
3.1.2	Αναλυτική περιγραφή των εργασιών που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου.	NAI		
3.2	Ο Ανάδοχος θα περιγράψει τους ρόλους, αρμοδιότητες, την εμπειρία που διαθέτει, καθώς και των τυχόν Υπεργολάβων του, με βάση τα οριζόμενα στη παρούσα και ειδικότερα στο γενικό μέρος της, για την κάλυψη των αναγκών του συγκεκριμένου έργου.	NAI		
3.3	Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει τη μεθοδολογία και τις διαδικασίες ανταπόκρισής του σε πιθανή ανακατανομή του όγκου κλήσεων ανά ημέρα και ώρα με σκοπό να διασφαλίσει την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος και την ποιότητα της υπηρεσίας.	NAI		
4	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
4.1	Η προτεινόμενη λύση πρέπει να περιλαμβάνει τη διάθεση του κατάλληλου προσωπικού που θα ικανοποιεί πλήρως τις προδιαγραφές, τις απαιτήσεις και την ποιότητα των υπηρεσιών που ορίζονται στη παρούσα.	NAI		
4.2	Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει τις προβλεπόμενες στην παρούσα υπηρεσίες και παραδοτέα και να παρέχει σαφή τεκμηρίωση και ανάλυση του περιεχομένου, των παραδοτέων και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει, συμπεριλαμβανομένου του απαραίτητου για κάθε υπηρεσία και παραδοτέο προσωπικού			
4.3	Παρακολούθηση προγράμματος εκπαίδευσης – μετεκπαίδευσης από τα στελέχη του Αναδόχου για την κάλυψη των αναγκών του έργου (αρχική εκπαίδευση, συμπληρωματικές εκπαιδεύσεις για νέες διαδικασίες /υπηρεσίες) Το προσωπικό θα πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις νέες διαδικασίες/υπηρεσίες εντός τριών (3) το πολύ ημερών από τη στιγμή που θα λάβει γνώση της επερχόμενης αλλαγής, μετά από ταχύρυθμη εκπαίδευση, όπου αυτό απαιτείται	NAI		
5	ΠΟΣΟΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ			
5.1	Ο Ανάδοχος να περιγράψει αναλυτικά και τεκμηριωμένα με βάση τη διαδικασία παραγωγικής λειτουργίας που προτείνει, τη διασφάλιση των παρακάτω ποσοτικών στόχων:	NAI		
5.2	Ποσοστό κλήσεων που εγκαταλείπονται χωρίς να απαντηθούν, ενώ ήταν σε αναμονή > των 300s. Ως βάση Αναφοράς για την αξιολόγηση του κριτηρίου	<= 3%		

	λαμβάνεται η ώρα.			
5.3	Μέσος χρόνος (σε δευτερόλεπτα) για την απάντηση της κλήσης. Ως βάση Αναφοράς για την αξιολόγηση του κριτηρίου λαμβάνεται η ώρα.	<= 300 sec		
5.4	Ποσοστό κλήσεων που έχουν απαντηθεί σε ένα δεδομένο χρονικό πλαίσιο Ως βάση Αναφοράς για την αξιολόγηση του κριτηρίου λαμβάνεται η ώρα.	Να αναφερθεί		
5.5	Λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών: 6 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, για όλο το χρόνο εκτός αργιών.	ΝΑΙ		
5.6	Μέσος χρόνος διάρκειας κλήσεων.	<= 3 λεπτών		
5.7	Η διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας θα πρέπει να είναι ίση με το 100% σε μηνιαία βάση, υπολογιζόμενου επί των ωρών λειτουργίας της. Σε περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας θα πρέπει έγκαιρα και άμεσα να ενημερώνεται εγγράφως η Αναθέτουσα Αρχή με σαφή αιτιολόγηση του προβλήματος.	ΝΑΙ		
5.8	Να περιγραφεί ο τρόπος και οι διαδικασίες ολοκληρωμένης αντιμετώπισης και παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης που προβλέπει η παρούσα, καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου (33 μήνες).	ΝΑΙ		
5.9	Σε περίπτωση μη δυνατότητας άμεσης απάντησης από τον τηλεφωνητή σε ερώτημα καλούμενου, ο τηλεφωνητής καταγράφει το ερώτημα στη σχετική εφαρμογή και το προωθεί στην αρμόδια Διεύθυνση μέσω του συστήματος, έτσι ώστε να απαντηθεί το ερώτημα και να ενημερωθεί ο πολίτης σε μεταγενέστερο χρόνο από τον τηλεφωνητή. Οι εκκρεμότητες και τα ερωτήματα γενικότερα καταγράφονται και υποβάλλονται στην Αναθέτουσα σε εβδομαδιαία βάση με τη σχετική τεκμηρίωση και παρακολουθείται το κλείσιμο της εκκρεμότητας από τον Ανάδοχο ενημερώνοντας σχετικά την Αναθέτουσα.	ΝΑΙ		
6	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ			
6.1	Κάθε εισερχόμενη πληροφορία (κλήσεις από σταθερά ή κινητά, πληροφορίες από τρίτα συστήματα κλπ), κατηγοριοποιείται, υπόκειται στη σχετική επεξεργασία από τον ανάδοχο και καταγράφονται στοιχεία, όπως υπάλληλος που επιμελήθηκε του θέματος, ώρα εισαγωγής της πληροφορίας/κλήσης, η κατάσταση και η προτεραιότητά της (login-logout) και λουπές πληροφορίες που προβλέπει η παρούσα, οι οποίες θα είναι προσβάσιμες online από στελέχη της Αναθέτουσα.	ΝΑΙ		
7	ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΡΓΟΥ			
7.1	Να δοθεί σχέδιο Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης και παρακολούθησης ποιότητας και αποδοτικότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.	ΝΑΙ		

7.2	Οι διαδικασίες υποστήριξης πρέπει να οργανωθούν με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να αποφευχθούν προβλήματα συνεννόησης και συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας έργου, αλλά και μεταξύ της Ομάδας Έργου του αναδόχου και των αρμόδιων στελεχών και Υπηρεσιών της Αναθέτουσας.	NAI		
7.3	Ο Ανάδοχος πρέπει να καταγράφει αιτήματα παραπόνων των καλούντων, όσον αφορά στα θέματα λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου και να τα αποστέλλει στην Αναθέτουσα Αρχή (ΕΠΠΕ) σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή σε μηνιαία, τριμηνιαία βάση ή περιστασιακά (εντός δύο το πολύ ημερών), όταν αυτό ζητείται από την Αναθέτουσα Αρχή.	NAI		
7.4	Ο Ανάδοχος θα παρέχει λεπτομέρειες και πλάνο δράσης για το πώς θα διασφαλίσει ότι τυχόν αντικατάσταση, ή εκπαίδευση/μετεκπαίδευση του προσωπικού του δεν θα διαταράσσουν την ποιότητα των σχετικών υπηρεσιών.	NAI		
8	ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ			
8.1	Οι πληροφορίες που θα δίνει το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης θα πρέπει να είναι απόλυτα σύμφωνες με τις πληροφορίες που βρίσκονται στα σχετικά πληροφοριακά συστήματα που θα υποδείξει η Αναθέτουσα. Θα επιτρέπεται η άντληση πληροφοριών και από άλλες πηγές, μετά από σύμφωνη γνώμη ή υπόδειξη της ΕΠΠΕ του έργου.	NAI		
8.2	Ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη για τις δραστηριότητες των υπεργολάβων του και του προσωπικού του.	NAI		
9	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ			
9.1	Ο Υπεύθυνος του Έργου του Αναδόχου, πρέπει να ετοιμάσει πλάνα ροής εργασιών και μεθοδολογίας Διοίκησης του Έργου.	NAI		
9.2	Ο Υπεύθυνος του Έργου του Αναδόχου πρέπει να καθιερώσει διαδικασίες, καλύπτοντας την προσέλκυση, αξιολόγηση, εκπαίδευση και τοποθέτηση του κατάλληλου προσωπικού. Αυτά τα σχέδια θα πρέπει να περιλαμβάνουν:	NAI		
9.2.1	Συμφωνημένα καθήκοντα, δραστηριότητες, αποτελέσματα και ευθύνες.	NAI		
9.2.2	Διαρκή αξιολόγηση.	NAI		
9.2.3	Διαδικασίες που σχετίζονται με την παρακολούθηση και τις αναφορές προόδου.	NAI		
9.2.4	Εναλλακτικά σενάρια στην περίπτωση αποκλίσεων από το ζητούμενο στόχο.	NAI		
9.2.5	Εναλλακτικά σχέδια στην περίπτωση αποτυχίας παράδοσης στις προβλεπόμενες ημερομηνίες.	NAI		
9.3	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για την επίτευξη του αντικειμενικού σκοπού και των στόχων του έργου.	NAI		
9.4	Ο Ανάδοχος πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την προτεινόμενη μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει για τη διαχείριση του έργου (project management – σχήμα Διοίκησης, οργάνωση και προγραμματισμός Έργου, ομάδα Έργου κλπ) περιλαμβάνοντας:	NAI		

9.4.1	Προβλεπόμενους ρόλους και ευθύνες για όλους τους εμπλεκόμενους.	ΝΑΙ		
9.4.2	Διαδικασίες για αναφορές προόδου και συσκέψεις ανακεφαλαιώσεων.	ΝΑΙ		
9.5	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει τα απαραίτητα στοιχεία και δικαιολογητικά που θα αποδεικνύουν την εξειδίκευση των στελεχών του στις απαιτήσεις και τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην παρούσα προκήρυξη, καθώς επίσης και αποδεικτικά και τεκμηριωτικά στοιχεία για το σύνολο του προσωπικού που θα απασχολήσει στο έργο.	ΝΑΙ		
10	ΑΝΑΦΟΡΕΣ			
10.1	3-μηνιαίες (αθροιστικές), αλλά και έκτακτες (με παράδοση σε 2 ημέρες, σε περίπτωση που ζητηθούν) Αναφορές Προόδου για την Παροχή των Προβλεπόμενων Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:	ΝΑΙ		
10.1.1	Το σύνολο των στατιστικών αναφορών και των δεικτών επιδόσεων (SLA), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Παραρτήματος Ι της παρούσας, για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα:	ΝΑΙ		
10.1.2	Τα ημερήσια παρουσιολόγια των Τηλεφωνητών	ΝΑΙ		
10.2	Για όλα τα στατιστικά πρέπει να προβλέπεται η δυνατότητα γραφικής και αριθμητικής (με τη μορφή πίνακα κλπ) απεικόνισης των αποτελεσμάτων.	ΝΑΙ		
11	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ			
11.1	Να δοθεί η νομική μορφή της επιχείρησης του αναδόχου ή των συμμετεχόντων σε περίπτωση κοινοπραξίας κλπ.	ΝΑΙ		
11.2	Έτος ίδρυσης της επιχείρησης.	ΝΑΙ		
11.3	Έδρα και παραρτήματα.	ΝΑΙ		
11.4	Να δοθεί η υποδομή επιχείρησης (ικανότητα, αποτελεσματικότητα, γραφεία, εξοπλισμός κλπ.) καθώς και η διατιθέμενη δυναμικότητα θέσεων εργασίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.	ΝΑΙ		
11.5	Να δοθούν οι ισολογισμοί των 3 τελευταίων ετών.	ΝΑΙ		
11.6	Συνολικός αριθμός προσωπικού ανά ειδικότητα του αναδόχου, καθώς και κατανομή του ανά οργανική μονάδα, όπως : <ul style="list-style-type: none"> • Γενικοί Διευθυντές • Εποπτικό Προσωπικό (Supervisors) • Ειδικούς Επιστήμονες Πληροφορικής Τηλεπικοινωνιών • Αναλυτές • Τεχνικούς • Διοικητικό Προσωπικό • Τηλεφωνητές • Υπόλοιπο Προσωπικό Υποστήριξης κ.λ.π. 	ΝΑΙ		
11.7	Περιγραφή έργων που έχει ολοκληρώσει στην Ελλάδα και το	ΝΑΙ		

	εξωτερικό. Να δοθεί κατάλογος πελατών, τελευταίας Ζετίας, με αντίστοιχα λειτουργικά και οικονομικά μεγέθη.			
11.8	<p>Περιγραφή των έργων που έχει εκτελέσει όσον αφορά:</p> <ul style="list-style-type: none"> στην οργάνωση υλοποίησης των απαιτήσεων του έργου στη διαχείριση διακίνησης της πληροφορίας στην αξιοπιστία και ποιότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. στη διαφύλαξη προσωπικών δεδομένων στις διαδικασίες αποδοτικότητας στον προγραμματισμό παραγωγής στη συλλογή, επεξεργασία, κωδικοποίηση και ψηφιοποίηση πληροφοριών στο πλαίσιο συγκεκριμένης μεθοδολογίας και προτύπων. 	NAI		
11.9	Περιγραφή της εμπειρίας συντονισμού και διοίκησης, γνώσεις σε θέματα Διοικητικής Υποστήριξης έργων στη Δημόσια Διοίκηση που προσδιορίζεται στη προκήρυξη.	NAI		
11.10	Να περιγραφεί η Συστηματοποίηση – Τυποποίηση παρεχομένων υπηρεσιών. Συστήματα εσωτερικού ποιοτικού ελέγχου, καθώς και περιγραφή μέσων ποιοτικού ελέγχου προϊόντων και υπηρεσιών.	NAI		
11.11	Να δοθούν πλήρη στοιχεία για την Ομάδα Έργου του Αναδόχου	NAI		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ

Η αναθέτουσα αρχή έχει συντάξει το ΕΕΕΣ με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Το περιεχόμενο του αρχείου, ενσωματώνεται στο κείμενο της παρούσας διακήρυξης και ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους.



espd-request-v2.xml

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV –Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιέχει, τα παρακάτω:

1	Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του Έργου
1.1	Ανάλυση του περιβάλλοντος, των απαιτήσεων και των κινδύνων του Έργου

1.2	Μεθοδολογία υλοποίησης του Έργου Περιγραφή και Ανάλυση των Φάσεων και Συνιστωσών Έργου
1.3	Χρονοπρογραμματισμό Έργου – Οργάνωση παραδοτέων
1.4	Υπηρεσίες διασφάλισης της ποιότητας του παρεχόμενου έργου
2	Ομάδα Έργου
2.1	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του Έργου και προτεινόμενη δομή και οργάνωση της Ομάδας Έργου
2.2	Σαφής περιγραφή αντικειμένου σε σχέση με τις απαιτήσεις και τις προτεραιότητες κατά την υλοποίηση του Έργου
2.3	Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της Ομάδας Έργου
2.4	Απασχόληση της Ομάδας Έργου
2.5	Βιογραφικά Σημειώματα Υπεύθυνου Έργου και μελών Ομάδας Έργου σύμφωνα με το υπόδειγμα της Παρούσας

Η Ενότητα «**Μεθοδολογική Προσέγγιση του Έργου**» περιέχει αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί:

- στην τεκμηρίωση της ολοκληρωμένης αντίληψης του υποψήφιου Αναδόχου για το Τμήμα του έργου και τις ειδικές απαιτήσεις του,
- στην τεκμηρίωση της επάρκειας της προτεινόμενης μεθοδολογίας υλοποίησης και των εργαλείων υποστήριξης του Έργου,
- στην αναλυτική παρουσίαση του Έργου και στο συντονισμό και στην οργάνωση του Τμήματος του έργου σε Φάσεις, Πακέτα Εργασιών και Εργασίες
- στην αναλυτική παρουσίαση των παραδοτέων του Τμήματος του έργου
- στο αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και τον προγραμματισμό ολοκλήρωσης των επιμέρους παραδοτέων,
- στην περιγραφή της εφαρμογής διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας για τον ακριβή καθορισμό του τι απαιτείται, πότε, από ποιόν και των προτύπων ποιότητας και πληρότητας με τα οποία εκτελούνται οι εργασίες για την υλοποίηση του Τμήματος του έργου
- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρόταση του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

Η Ενότητα «**Ομάδα Έργου**» περιλαμβάνει:

- Αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της ομάδας των στελεχών που θα εμπλακούν στο έργο, με σαφή αναφορά στον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του Τμήματος του έργου.

2. Αναφορά στο βαθμό εμπλοκής του Υπευθύνου Τμήματος του έργου ανά φάση και επιμέρους εργασία του έργου
3. Αναλυτική αναφορά ως προς την Ομάδα Έργου σχετικά με την εξειδίκευση του ρόλου τους, ανά θεματικό πεδίο του έργου, το εύρος εμπλοκής τους στην υλοποίησή του, τη συμπληρωματικότητα και συνέργια των ρόλων και τη βέλτιστη κάλυψη του συνολικού εύρους των απαιτήσεων του έργου
4. Συμπληρωμένα τα Βιογραφικά Σημειώματα του Υπεύθυνου του Έργου και των μελών της Ομάδας Έργου σύμφωνα με το υπόδειγμα της Παρούσας
5. Συμπληρωμένο τον Πίνακα που ακολουθεί, στον οποίο θα δίνονται αναλυτικά στοιχεία απασχόλησης καθενός από τα Μέλη της Ομάδας Έργου, ανά φάση και παραδοτέο.

ΠΙΝΑΚΑΣ : ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ

Φάση του ΤΜΗΜΑΤΟΣ έργου και παραδοτέο:				
Όνοματεπώνυμο Στελέχους	Εταιρία	Θέση στην Ομάδα Έργου	Αρμοδιότητες / καθήκοντα	Απασχόληση στο Έργο σε ανθρωπομήνες
			ΣΥΝΟΛΟ Α/Μ	
Φάση του ΤΜΗΜΑΤΟΣ έργου και παραδοτέο:				
Όνοματεπώνυμο Στελέχους	Εταιρία	Θέση στην Ομάδα Έργου	Αρμοδιότητες / καθήκοντα	Απασχόληση στο Έργο σε ανθρωπομήνες
			ΣΥΝΟΛΟ Α/Μ	

6. Οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρόταση του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V –ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		Όνομα:	
Πατρώνυμο:		Μητρώνυμο:	
Ημερομηνία Γέννησης:	__/__/____	Τόπος Γέννησης:	
E-mail:		Fax:	
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 ⁸⁵ και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο

⁸⁵ Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται: manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

			Περίοδος (από - έως)	A/M
			__/__/__ — -	
			__/__/__ — -	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	«4/ 2020»
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	«ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ»
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑ	«.....»
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΜΟΡΦΗ	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	
ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ	
ΑΦΜ – ΔΟΥ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ., ΠΟΛΗ ΕΔΡΑΣ	
ΤΗΛΕΦΩΝΑ / ΦΑΞ / E-MAIL	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ				
	Αριθμός εργαζομένων	Ανθρωπομήνες απασχόλησης	Αμοιβή ανθρωπομήνα (μικτά σε €)	Συνολικό ποσό (σε €)
Διοικητικές Υπηρεσίες				
Υπεύθυνος Έργου	1
Τηλεφωνικές Υπηρεσίες				
Υπάλληλοι τηλεφωνικού κέντρου	5
Διοικητικό κόστος παροχής υπηρεσιών				...
Εργολαβικό κέρδος				...
Συνολική Οικονομική Προσφορά (χωρίς ΦΠΑ)				...

Συνολική Προσφορά (με ΦΠΑ)	Οικονομική		...
-----------------------------------	-------------------	--	-----

Ο ανάδοχος βαρύνεται υποχρεωτικά με τις παρακάτω κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Στον φάκελο της οικονομικής προσφοράς θα επισυνάπτεται εφόσον υπάρχει αντίγραφο της συλλογικής σύμβασης εργασίας στην οποία υπάγονται οι εργαζόμενοι.

Στην προσφορά τους οι εταιρείες πρέπει να υπολογίζουν εύλογο ποσοστό διοικητικού κόστους παροχής των υπηρεσιών τους, των αναλωσίμων και του εργολαβικού τους κέρδος, επί ποινή αποκλεισμού.

Ο πίνακας της οικονομικής προσφοράς και ανάλυσης προσφοράς, συμπληρώνονται σύμφωνα με την κείμενη εργατική νομοθεσία, επί ποινή αποκλεισμού της προσφοράς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΣΧΕΔΙΟ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Σολωμού 60, Αθήνα 10432

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως



μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) 4/2020 Διακήρυξη Ανοικτού Δημόσιου Διεθνούς Διαγωνισμού της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: «Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (call center) Κέντρων Κοινότητας και Προγράμματος Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης»

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο ... της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

-

ΣΧΕΔΙΟ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Σολωμού 60, Αθήνα 10432

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) (συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για την καλή εκτέλεση της υπ αριθ σύμβασης «Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (call center) Κέντρων Κοινότητας και Προγράμματος Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης», σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) αρ. 4/2020 Διακήρυξη Ανοικτού Δημόσιου Διαγωνισμού της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

ή

μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέα Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
& ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ
ΤΟΜΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ - ΕΔΚΑ

Αρ. πρωτ.

Αριθ. Σύμβασης:

Ποσόν: € με ΦΠΑ

Τίτλος: «Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (call center) Κέντρων Κοινότητας και Προγράμματος Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης»

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΟΣΟΥ € με ΦΠΑ

Στην Αθήνα σήμερα,

Μεταξύ αφενός,

1. Του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων- Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΕΔΚΑ καλουμένης εφεξής **Αναθέτουσας Αρχής** που εδρεύει στην Αθήνα, Σολωμού 60 ΤΚ 10432 εκπροσωπούμενης νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον Υπουργό Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων (Φορέας Χρηματοδότησης: Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Σταδίου 29, Τ.Κ 10556, ΑΦΜ: 099012257, ΔΟΥ Α' Αθηνών)

και αφετέρου,

2. Της εταιρείας «.....» με έδρα, ΑΦΜ που ανήκει στη, νομίμως εκπροσωπούμενης από, κάτοχος του υπ' αριθ. ΑΔΤ και ΑΦΜ της ΔΟΥ, καλούμενης εφεξής ως "Ανάδοχος".

Λαμβάνοντας από κοινού υπόψη:

1. Τον ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως ισχύει
2. Τον ν. 4314/2014 (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) Α) «Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014-2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
3. του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,

4. του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
5. του ν.2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
6. τ της με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
7. Του π.δ. 80/2016 (Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες"
8. Το άρθρο 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε για το άρθρο πρώτο του Π.Δ. 63/2005 (ΦΕΚ 98/Α'/22-04-2005).
9. Τις διατάξεις του Π.Δ.134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (ΦΕΚ: 168/Α/06-11-2017).
10. Το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 116/Α'/8-7-2019) «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους – Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» σχετικά με τη μετονομασία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σε Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
11. Το Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α'/9-7-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών», σχετικά με το διορισμό του Ιωάννη Βρούτση στη θέση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων
12. Το Ν. 4445/2016 (ΦΕΚ 236/Α/19-12-2016) Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής, ρυθμίσεις για την κοινωνική αλληλεγγύη και εφαρμοστικές διατάξεις του ν. 4387/2016 (Α' 85) και άλλες διατάξεις.
13. Την υπ' αριθμ. 88239/ΕΥΘΥ 812 (ΦΕΚ 2733/Β/31-8-2016) Κοινή Υπουργική Απόφαση «Σύσταση και διάρθρωση της Ειδικής Υπηρεσίας «Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης».
14. Την με αριθ. 137675/ΕΥΘΥ1016/19.12.2018 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β' 5968/31.12.18) «Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ' αριθ. 81986/ΕΥΘΥ712/31.07.2015 (ΦΕΚ Β' 1822) υπουργικής απόφασης «Εθνικοί κανόνες επιλεξιμότητας δαπανών για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2014 - 2020 - Έλεγχι νομιμότητας δημοσίων συμβάσεων συγχρηματοδοτούμενων πράξεων ΕΣΠΑ 2014-2020 από Αρχές Διαχείρισης και Ενδιάμεσους Φορείς - Διαδικασία ενστάσεων επί των αποτελεσμάτων αξιολόγησης πράξεων» όπως ισχύει.
15. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.
16. Το ισχύον Τεχνικό Δελτίο της Πράξης: «Εθνικός Μηχανισμός συντονισμού παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής» με Κωδ. MIS: 5005087
17. την υπ' αρ. 6792/20-12-2019 (ΑΔΑ: 6ΠΖΔ46ΜΤΛΡ-ΝΝΧ) Τροποποίηση της Απόφασης Ένταξης της Πράξης με κωδικό MIS 5005087 και τίτλο: «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής»
18. την υπ' αρ. 829/02-12-2019 (ΑΔΑ: 7Χ1Ρ46ΜΤΛΚ-5Ω8) Τροποποίηση Απόφασης συγκρότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής στο πλαίσιο της Ενταγμένης Πράξης με τίτλο: «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5005087

19. Την εγγραφή του έργου στη ΣΑΕ 334/1 με κωδικό: 2017ΣΕ33410013
20. Τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006.
21. Τον κανονισμό (ΕΕ) 1304/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου.
22. Το Ν.3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει μέχρι σήμερα.
23. Την με αριθμ. 46274/2014 (Φ.Ε.Κ. 2573/Β/26-9-2014) Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας σχετικά με τις «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του συγχρηματοδοτούμενου σκέλους του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων».
24. Την υπ' αριθμ. 134453/23-12-2015 (ΦΕΚ 2857 Β') Κοινή Απόφαση Υπουργών Οικονομικών & Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων – ΠΔΕ (Τροποποίηση και αντικατάσταση της ΚΥΑ 46274/26.09.2014 (ΦΕΚ 2573 Β')».
25. Την με αρ. πρωτ. απόφαση Προκήρυξης.....
26. Τον έλεγχο των δικαιολογητικών, με βάση την υπ' αριθμ.
27. Την υπ' αριθμ. απόφαση κατακύρωσης
28. Ότι με την παρούσα προκαλείται συνολική δαπάνη ύψους ευρώ (.....€) μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ και ευρώ (.... €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, η οποία θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της πράξης «Εθνικός Μηχανισμός συντονισμού παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής» με Κωδ. ΜΙΣ: 5005087

συνολογήθηκαν και συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η ΕΔΚΑ στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ 2014 - 2020» υλοποιεί ως δικαιούχος την Πράξη με τίτλο «Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής». Ο Εθνικός Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής αποτελεί τον ενιαίο οργανικό σχηματισμό για το σχεδιασμό, οργάνωση, συντονισμό, παρακολούθηση και αξιολόγηση οριζόντιων συνεκτικών πολυτομεακών πολιτικών κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής.

Αντικείμενο του έργου είναι η σύσταση και λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης της δράσης των Κέντρων Κοινότητας



και του Προγράμματος του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα. Οι agents του Call Center θα φιλοξενηθούν στον ήδη υπάρχον διαμορφωμένο χώρο του 1^{ου} ορόφου του κτιρίου της Αναθέτουσας επί της Σολωμού 60, Αθήνα.

A) Ειδικότερα, σχετικά με την παροχή υπηρεσιών Call Center, οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος του έργου, θα καλύπτουν-υποστηρίζουν πλήρως, μεταξύ των άλλων, κυρίως τα παρακάτω:

- Την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), για την κάλυψη της ζήτησης στο πλαίσιο των προβλεπομένων στην αρ.4/2020 διακήρυξη.
- Την εξασφάλιση της περιγραφόμενης στην αρ. 4/2020 διακήρυξη, Ομάδας έργου
- Την παροχή υπηρεσιών - πληροφοριών μέσω τηλεφώνου σε κάθε καλούμενο σχετικά με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τις δράσεις των Κέντρων Κοινότητας. Η πληροφόρηση θα περιλαμβάνει κυρίως τις διαδικασίες που προβλέπονται για τη λήψη του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τις Αρμόδιες Αρχές που εμπλέκονται στην απόκτησή του, όπως επίσης και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Κοινότητας σε κάθε Περιφερειακή Ενότητα και Δήμο, σύμφωνα με προσυμπληρωμένο κατάλογο ερωτήσεων – απαντήσεων και κατόπιν εκπαίδευσης με ευθύνη της Αναθέτουσας.
- Την πληροφόρηση μέσω τηλεφώνου για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην απόκτηση του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα Κέντρα Κοινότητας της χώρας μας και των υπηρεσιών που θα υποδείξει η Αναθέτουσα (ταχυδρομικές διευθύνσεις, τηλέφωνα επικοινωνίας, URL και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε επίπεδο Διεύθυνσης ή και τμήματος κάθε Φορέα).
- Την καταγραφή των αιτημάτων, των απαντήσεων, της πιθανής δρομολόγησής τους σε δεύτερο επίπεδο και της ολοκλήρωσής τους σε σχετική φόρμα που θα διαθέτει το παρεχόμενο από την Αναθέτουσα λογισμικό
- Την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διεκπεραίωση των εκκρεμών αιτημάτων τα οποία έχουν δρομολογηθεί σε δεύτερο επίπεδο.
Τη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 8 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, σε εργάσιμες ημέρες και ώρες στην έδρα του τηλεφωνικού κέντρου για όλη τη διάρκεια του έργου, κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα.
- Τη συλλογή, τήρηση, επεξεργασία και διάθεση στην Αναθέτουσα Αρχή, αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών που προβλέπονται στην παρούσα και ειδικότερα τα στοιχεία που αφορούν την λειτουργία του όλου συστήματος Call Center όπως περιγράφονται παρακάτω.

B) Εξαγόμενες αναφορές υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου

Στα πλαίσια του έργου, ο Ανάδοχος θα παραδίδει στην ΕΠΠΕ συγκεντρωτικές τριμηνιαίες αναφορές σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή εντός αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε τριμήνου λειτουργίας, ή σε άλλα χρονικά διαστήματα που ορίζονται κατά περίπτωση. Οι αναφορές αυτές θα αφορούν αναλυτικά στατιστικά για το επίπεδο παροχής των παρεχομένων υπηρεσιών βάσει των δεικτών SLA που προδιαγράφονται στην παρούσα.

Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

- Έκδοση ημερήσιων, εβδομαδιαίων και τριμηνιαίων αναφορών (Reports) σχετικά με την κίνηση του Τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και αναλυτικά αθροίσματα σε μηνιαία βάση, ή περιστασιακά (το αργότερο εντός δύο (2) το πολύ ημερών από το αίτημα της Αναθέτουσας) κ.λ.π.,
- Αντίγραφα όλων των εισερχομένων κλήσεων - πληροφοριών. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να αρχειοθετούνται στη βάση αιτήματος – caller id.
- Αναλυτική καταγραφή όλων των στοιχείων κάθε κλήσης (Χρόνος, διάρκεια, αριθμός καλούντος, αναμονή εξυπηρέτησης, θέση agent, κατηγορία / υποκατηγορία κλήσης, θέμα, κλπ), στοιχεία τα οποία θα διατίθενται στην , σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα.

Αναμονή

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια αναμονής** ανά κλήση
- Μέσος χρόνος αναμονής στην ουρά συνόλου κλήσεων
- **Μέγιστος** χρόνος **αναμονής** για κλήση
- Τρέχοντα αριθμό κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχοντα μέγιστο χρόνο κλήσης στην αναμονή
- Ένδειξη κλήσης σε αναμονή
- Ηχητικό μήνυμα ειδοποίησης υπολειπομένου χρόνου προς εξυπηρέτηση

Αριθμός κλήσεων

- Συνολικός **αριθμός εισερχόμενων** κλήσεων ανά ώρα, ανά ημέρα και ανά agent
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός ταυτόχρονων** κλήσεων
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων που **απαντήθηκαν** ανά ώρα, ανά ημέρα και ανά agent
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν** ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Πλήθος **αιτημάτων** που **εξυπηρετήθηκαν** (συνολικά και ανά agent)
- Συνολικός **αριθμός ταυτόχρονων** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν**, ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Συνολικός **αριθμός** κλήσεων, που μπήκαν σε **κράτηση**, που **εγκατέλειψαν κράτηση**, που **μεταβιβάστηκαν** σε άλλο τηλεφωνικό εκπρόσωπο ανά ώρα, ημέρα, μήνα
- Συνολικό **αριθμός** και **χρόνο κλήσεων** που δρομολογήθηκαν σε agents ανά agent (ημερήσια βάση)
- Συνολικός ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** κλήσεων που αφορούν σε **δρομολόγηση** του αντίστοιχου **αιτήματος** στο **δεύτερο επίπεδο** εξυπηρέτησης (συνολικά και ανά agent)
- Συνολικός ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός χαμένων κλήσεων** με επιμέρους ανάλυση (κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν με το άκουσμα, κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν στα 30sec και 60sec, κλήσεις που εγκαταλείφθηκαν μετά τα 30sec και 60sec)
- **Πλήθος κλήσεων** που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) πριν και μετά το πέρας του χρόνου αναμονής των 60sec ανά ώρα, ημέρα, μήνα και ανά agent
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός εισερχομένων** κλήσεων
- **Συνολικό αριθμό και χρόνο χαμένων κλήσεων ανά ημέρα με ανάλυση (εγκαταλειμμένες κλήσεις με το άκουσμα, εγκαταλειμμένες κλήσεις πριν τα 60", εγκαταλειμμένες κλήσεις μετά τα 60")**

- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** κλήσεων που **εξυπηρετήθηκαν**

Δρομολόγηση – κατανομή κλήσεων

- Συνολικό αριθμό κλήσεων που δρομολογήθηκαν ανά ώρα (ημερήσια βάση)
- Ποσοστό κλήσεων που δρομολογήθηκαν, που βρέθηκαν σε αναμονή, που εγκατέλειψαν ανά ώρα, ημέρα, μήνα (ημερήσια βάση)
- Συγκεντρωτική παρουσίαση της κατανομής των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για κάθε μέρα της εβδομάδας
- Κατανομή των κλήσεων ανά διάρκεια εξυπηρέτησης
- Μεθοδολογία κατανομής ταυτόχρονων κλήσεων
- **Κατανομή** των κλήσεων ανά **θεματική ενότητα**
- Κατανομή (distribution) των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο (ανά ώρα, ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- **Κατανομή** των κλήσεων και της **διάρκειάς** τους ανά **κατηγορία ερωτήματος**
- **Κατανομή** των κλήσεων ανά **γεωγραφική περιοχή προέλευσης** του καλούντος (Περιφέρεια, Περιφερειακή Ενότητα, Δήμος)
- **Πλήθος** κλήσεων ανά **αναγνωρισμένο καλούντα** (ανίχνευση κλήσεων βάσει της ταυτότητας του καλούντος (caller ID))
- Γραφική **κατανομή** των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο **χρόνο** (ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα)
- Διαγράμματα παρουσίασης της **κατανομής** των κλήσεων **ανά ώρα** της **ημέρας** για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για **κάθε μέρα** της **εβδομάδας**

Πρώθηση Αιτημάτων

- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **αριθμός** αιτημάτων **προωθήθηκαν σε δεύτερο επίπεδο (συνολικά και ανά agent)**
- Σύστημα παρακολούθησης εκκρεμών αιτημάτων με χρονολογική ταξινόμηση. Οι παραπάνω τηρούμενες πληροφορίες θα είναι οργανωμένες κατά κατηγορία υπόθεσης, ή/και κατηγορίες ή ρόλους χρηστών, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας
- Ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο **ποσοστό αιτημάτων** που **δρομολογήθηκαν** σε σχέση με το συνολικό
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **χρόνος** εξυπηρέτησης εκκρεμών αιτημάτων **ανά agent και συνολικά**

Χρόνος κλήσεων

- **Μέση** ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία **διάρκεια συνομιλίας** ανά κλήση
- **Μέσος** ημερήσιος, εβδομαδιαίος και μηνιαίος **χρόνος δρομολόγησης** κλήσης και **εγκατάλειψης** κλήσης
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος συνολικής παραμονής στο σύστημα συνόλου κλήσεων

- Συνολικά στοιχεία του πλήθους και του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης και αναμονής των κλήσεων και συγκριτικά της χρονικής περιόδου που αναφέρεται η αναφορά με αυτά της προηγούμενης αναφοράς
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από τηλεφωνικό πράκτορα ανά κλήση
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Χρόνος εγκατάλειψης κλήσης ανά κλήση
- Χρόνος δρομολόγησης κλήσης ανά κλήση

Αριθμός τηλεφωνικών εκπροσώπων σε εργασία, μη διαθέσιμων, ενεργοποιημένων στο σύστημα, κατειλημμένων ανά ώρα, ημέρα, μήνα

Επεξεργασία εξαγόμενων αναφορών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, πέραν της εξαγωγής των ειδικών αναφορών που έχουν αναφερθεί ανωτέρω να προσφέρει διοικητική ενημέρωση σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα όποτε του ζητηθεί, ώστε η διοίκηση να είναι σε θέση με εύκολο τρόπο να κατανοήσει τα bottlenecks της εξυπηρέτησης και να παρέμβει για την ανατροφοδότηση του συστήματος ή για την επίλυση ζητημάτων που καθυστερούν την εξυπηρέτηση γενικά ή στενευμένα.

Τεχνικές απαιτήσεις

Ο Πίνακας 1 περιγράφει τις τεχνικές απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ο Ανάδοχος σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή.

Πίνακας 1

Ελάχιστες Τεχνικές Απαιτήσεις αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών από τον Ανάδοχο μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου.

Κωδικός	Τίτλος	Τιμή Αναφοράς
Q1	Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος) Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤200s
Q2	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή > 200s (abandon rate) Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται η ώρα.	≤3%

Ο Πίνακας 2 περιγράφει τα κριτήρια επίδοσης του Αναδόχου αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών:

Πίνακας 2

Κριτήρια Αξιολόγησης Επίδοσεων Αναδόχου αναφορικά με τη διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Κωδικός	Τίτλος	Τιμή Αναφοράς
A3	Ποσοστό του χρόνου σε λεπτά / ημέρα που δεν ικανοποιείται το Q1	≤3%
A4	Ποσοστό του χρόνου σε λεπτά /ημέρα που δεν ικανοποιείται το Q2	≤3%

Τα δεδομένα που οδηγούν στον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών θα συλλέγονται με ευθύνη του Αναδόχου, αυτόματα και με πλήρη τεκμηρίωση, μέσω του πληροφοριακού συστήματος του Τηλεφωνικού Κέντρου και θα περιλαμβάνονται στις αναφορές που θα υποβάλλονται στην ΕΠΠΕ.

ΑΡΘΡΟ 2

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Η διάρκεια του έργου ορίζεται σε εικοσιτέσσερις (24) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον Ανάδοχο.

Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% της διάρκειας αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

ΑΡΘΡΟ 3

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος κατά την υπογραφή της παρούσας δηλώνει ανεπιφύλακτα ότι έχει πλήρη γνώση του συνόλου των συνθηκών εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης και ότι αναλαμβάνει την εκτέλεσή της, θεωρώντας το τίμημα επαρκές, νόμιμο και αληθινό για την εκτέλεσή του. Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει οποιονδήποτε εξοπλισμό χρειαστεί για την εκτέλεση των υποχρεώσεών του.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να υλοποιήσει και να παραδώσει το έργο, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στην παρούσα σύμβαση, στα αναφερόμενα και στους όρους στην με αρ. πρωτ. διακήρυξη και στην υποβληθείσα προσφορά του με αρ. πρωτ. εισερχομένου της Επιτελικής Δομής ΕΔΚΑ.

Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου, στην προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις του έργου, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της αρμόδιας Υπηρεσίας ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτόν προσώπων. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο ρόλο τους, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους του προσωπικού του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων υπό την προϋπόθεση της έγκρισης της αναθέτουσας αρχής.

Ο Ανάδοχος εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλήψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας

Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να αναθέσει σε τρίτους οποιεσδήποτε αρμοδιότητες, και ευθύνες, που απορρέουν από την παρούσα.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την αναθέτουσα αρχή και να λαμβάνει υπόψη οποιεσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με την εκτέλεση του έργου.

Εκπαίδευση προσωπικού

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παράσχει Αρχική και Συνεχιζόμενη εκπαίδευση στο προσωπικό που θα απασχολεί πάνω στο αντικείμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών του έργου, σε ενδεχόμενες νέες υπηρεσίες / διαδικασίες κλπ., υπό την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής σε ό,τι αφορά τη θεματολογία.

Τα στελέχη παροχής υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου θα παρακολουθήσουν με ευθύνη της Αναθέτουσας ολοκληρωμένο πρόγραμμα και αναλυτικές διαδικασίες εκπαίδευσης στη χρήση και στην αξιοποίηση των λειτουργιών του εξοπλισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου, αναφορικά με τις υποστηριζόμενες μεθόδους Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και τις λοιπές προσφερόμενες υπηρεσίες (παρακολούθηση, δρομολόγηση σε δεύτερο επίπεδο και διεκπεραίωση αιτημάτων εξυπηρετούμενων, εξαγωγή στατιστικών και αναφορών) κλπ.

Το προαναφερόμενο προσωπικό θα εκπαιδευτεί στη χρήση του λογισμικού λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου και άλλων συστημάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία του Κέντρου με τη μορφή εκμάθησης αυτού στο τελικό χώρο λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου στο χρονικό διάστημα που θα υποδείξει η Αναθέτουσα βάσει εκπαιδευτικού σχεδίου.

ΑΡΘΡΟ 4

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ

Η αναθέτουσα αρχή αναλαμβάνει να παραδώσει στον ανάδοχο το διαθέσιμο πληροφοριακό υλικό, που διαθέτει και θεωρεί χρήσιμο για την εκτέλεση του Έργου. Υποχρεούται επίσης να απαντήσει εγγράφως στα κοινοποιούμενα ερωτήματα του Αναδόχου, που αφορούν στις ενέργειες, στις οποίες θα προβεί ο Ανάδοχος προκειμένου να υλοποιήσει όλες τις υπηρεσίες που συνιστούν φυσικό αντικείμενο της παρούσας. Επίσης η Αναθέτουσα υποχρεούται να προσφέρει την κατάλληλη εκπαίδευση στο προσωπικό του αναδόχου έτσι ώστε να μπορεί να χειρίζεται τον τεχνικό εξοπλισμό που ήδη διαθέτει από την αρ. 2/2019 Διακήρυξη.

ΑΡΘΡΟ 5

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο του Έργου να υποβάλει και τα παρακάτω Παραδοτέα με αναλυτική και πλήρη τεκμηρίωση, στο πλαίσιο των υπηρεσιών που προβλέπει το έργο, και να περιγράψει με σαφήνεια τη μεθοδολογία προσέγγισης και υλοποίησης των εν λόγω υπηρεσιών και παραδοτέων στην προσφορά του, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας.

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδίδει σταδιακά με αναλυτικό και τεκμηριωμένο τρόπο τα παρακάτω Παραδοτέα από την υπογραφή Σύμβασης του Έργου, σε χρόνο που ορίζεται παρακάτω.



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέας Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Τα Παραδοτέα θα είναι σε κατάλληλη **ηλεκτρονική και έντυπη μορφή** κατ' ελάχιστο σε **τρία (3) αντίτυπα (CDs)**, ώστε να είναι άμεσα και πλήρως αξιοποιήσιμα και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κάθε στοιχείο, ή πληροφορία και την απαραίτητη τεκμηρίωση, και να προβαίνει σε κάθε παρέμβαση-βελτίωση του ζητηθεί, ώστε να διευκολύνει την Αναθέτουσα στην αξιολόγηση και βεβαίωση των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν.

Μη παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια ΕΠΠΕ συνεπάγεται την μη αποδοχή υπηρεσιών που αφορά το συγκεκριμένο παραδοτέο, με συνέπεια την καθυστέρηση ή/και μη πληρωμή των σχετικών υπηρεσιών του παραδοτέου, την μερική παραλαβή του παραδοτέου με μείωση του τιμήματος σύμφωνα με τις προτάσεις της αρμόδιας ΕΠΠΕ, κλπ.

Π₁. Αναλυτικό πλάνο Υλοποίησης, Διαχείρισης και Διοίκησης του Έργου (Project Management), που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Σχέδιο Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας Παρεχόμενης Υπηρεσίας
- Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτό πρότυπο για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων προκειμένου να αναγνωριστούν και να αντιμετωπιστούν πιθανά ρίσκα που σχετίζονται με τα προσωπικά δεδομένα
- Μεθοδολογία υλοποίησης και παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών
- Σχέδιο Αρχικής Εκπαίδευσης για το σύνολο των υπηρεσιών του έργου (Μεθοδολογία, πρόγραμμα εκπαίδευσης, υλικό εκπαίδευσης χρηστών, εγχειρίδια εκπαίδευσης).
- Σχέδιο Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και ενημέρωσης προσωπικού του σε νέες διαδικασίες /παροχή νέων υπηρεσιών, κλπ
- Υλικό εκπαίδευσης και οδηγίες για εκπαιδευτές.
- Ανάλυση οποιασδήποτε παραμέτρου που ο Ανάδοχος θεωρεί χρήσιμη για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου
- Πρότυπα αναφορών του έργου για το παραδοτέο (Π₂), το οποίο θα προσαρμοστεί σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσα.
- Σχέδιο Ανταπόκρισης σε Μεταβολές Φορτίου, που να περιλαμβάνει:
 - Πλάνο προσδιορισμού και αντιμετώπισης περιπτώσεων / γεγονότων κρίσεως, έκτακτων / απρογραμμάτιστων, προγραμματισμένων κλπ γεγονότων / περιπτώσεων, κατά τις οποίες θα αναλύεται τεκμηριωμένα ο τρόπος αντιμετώπισης των συγκεκριμένων αναγκών με αυξομειώσεις του απαιτούμενου προσωπικού, του χρόνου απασχόλησης του, της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων υποδομών, εξασφαλίζοντας παράλληλα την υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών, μέσα από συγκεκριμένο πλάνο διαχείρισης των παραπάνω περιπτώσεων.
 - Σχέδιο, μεθοδολογία και διαδικασίες ανταπόκρισης σε πιθανή ανακατανομή του όγκου των κλήσεων στο πλαίσιο της ημέρας.
 - Μεθοδολογία για τη βελτιστοποίηση κατανομής των ωρών, χωρίς να διαταραχθεί η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₁ θα γίνει το αργότερο τριάντα (30) ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης.

Π₂. Τριμηνιαίες , αλλά και τυχόν έκτακτες (με παράδοση σε 2 ημέρες, σε περίπτωση που ζητηθούν) Αναφορές Προόδου για την Παροχή των Προβλεπόμενων Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Το σύνολο των στατιστικών αναφορών και των δεικτών επιδόσεων (SLA), σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας, για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Τα ημερήσια παρουσιολόγια των Τηλεφωνητών.
- Εβδομαδιαίο προγραμματισμό εργασιών.
- Απολογιστική έκθεση τριμήνου στην οποία μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνονται:
 - Πιθανά προβλήματα που προέκυψαν
 - Λύσεις που δόθηκαν
 - Ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση του προσωπικού, αποδοτικότητα, άδειες, πιθανές αντικαταστάσεις κλπ.

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₂ θα γίνεται το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη του εκάστοτε τριμήνου.

Π₃. Απολογιστική έκθεση - ολοκλήρωση του έργου που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Τον απολογισμό των συνολικά παρεχόμενων υπηρεσιών

Η υποβολή του Παραδοτέου Π₃ θα γίνει με τη λήξη της Σύμβασης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του, να αναφέρει αναλυτικό πίνακα με το σύνολο των παραδοτέων-υπηρεσιών του έργου που θα παραδώσει-υλοποιήσει με την αντίστοιχη πλήρη και αναλυτική περιγραφή αυτών καθώς και το Χρονοδιάγραμμα παράδοσης - υλοποίησης τους σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου.

Η μη αναλυτική και ελλιπής τεκμηρίωση της προβλεπόμενης από τη σχετική σύμβαση ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρθηκαν κατά την διάρκεια του μήνα / περιόδου, αλλά και γενικά των παραδοτέων και υπηρεσιών του έργου, συνεπάγεται την απόρριψη των Αναφορών από την ΕΠΠΕ του έργου. Η αποδοχή των παραπάνω Παραδοτέων / Αναφορών αποτελεί προϋπόθεση για την πληρωμή του Αναδόχου. Η μη αποδοχή συνεπάγεται εκτός των άλλων τη μη πληρωμή των υπηρεσιών που δεν παρασχέθηκαν ή δεν κάλυπταν τους όρους της προκήρυξης, ή τη μη πληρωμή των υπηρεσιών της συγκεκριμένης περιόδου στο σύνολο τους, ενώ επισείει τις προβλεπόμενες στην παρούσα ρήτρες.

Εφόσον η Αναθέτουσα το ζητήσει, ή το ζητήσει ο Ανάδοχος και συμφωνήσει το Υπουργείο, μπορεί να υπάρξουν αλλαγές στο χρόνο παράδοσης /παροχής των παραδοτέων και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 6

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η επίβλεψη και η παραλαβή του έργου θα πραγματοποιείται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠΕ) που έχει οριστεί με απόφαση του αρμοδίου εξουσιοδοτουμένου οργάνου (ΑΔΑ: 7Χ1Ρ46ΜΤΛΚ-5Ω8). Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις της Επιτροπής, το έργο της οποίας είναι:

- i. Η παροχή κατευθύνσεων - οδηγιών στον Ανάδοχο
- ii. Η συμβατική επίβλεψη, η διατύπωση παρατηρήσεων και διορθώσεων

iii. Ο έλεγχος της πορείας του έργου με κάθε πρόσφορο μέσο και σε συνεργασία με την Ανάδοχο και τις αρμόδιες για τη συγκεκριμένη παροχή υπηρεσίες.

iv. Η προσωρινή και οριστική παραλαβή των παραδοτέων του έργου από τον Ανάδοχο, προκειμένου να εκκαθαριστεί και να καταβληθεί στον ανάδοχο το συμφωνηθέν τίμημα.

Η παραλαβή των παραδοτέων γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

1. Ο Ανάδοχος υποβάλλει στο πρωτόκολλο της Επιτελικής Δομής ΕΔΚΑ τα παραδοτέα του έργου σε τρία (3) αντίτυπα, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή σε τυποποιημένο περιβάλλον- μορφοποίηση που θα είναι πλήρως επεξεργάσιμο και ελέγξιμο.
2. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από την επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής (ΑΔΑ: 7Χ1Ρ46ΜΤΛΚ-5Ω8)

- Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παρευρεθεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4 του άρθρου 219 ν.4412/2016. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

- Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του Ν.4412/2016.

- Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3 του άρθρου 219 ν.4412/2016, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

- Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1 του άρθρου 219 ν.4412/2016. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφεται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και

τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

ΑΡΘΡΟ 7

ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

7.1 ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΕΚΠΤΩΤΟΥ

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων η ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

7.2 ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και για πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

Ποινικές ρήτρες επιβάλλονται και στην περίπτωση που:

- δεν τηρηθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με ευθύνη του αναδόχου,
- δεν τηρούνται οι συμβατικές προδιαγραφές του έργου (όπως χρόνοι αναμονής, ελλιπής εξυπηρέτηση κλήσεων, ανεπαρκής παροχή υπηρεσίας, κ.α.) που προκύπτει από την εισήγηση της επιτροπής παρακολούθησης και των στατιστικών στοιχείων,
- σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να ανταποκριθούν επιτυχώς στον προβλεπόμενο ρόλο και στις απαιτήσεις του έργου που ανέλαβαν,
- σε κάθε περίπτωση που αθετούνται οι όροι της σύμβασης.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος υπερβεί, με αποκλειστική υπαιτιότητά του, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, αυτός υποχρεούται σε καταβολή ποινικής ρήτρας, ως ακολούθως:

- Για υπέρβαση άνω των 10 ημερών της προθεσμίας υποβολής του εκάστοτε παραδοτέου και μέχρι τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, μπορεί να επιβάλλει ισόποση ποινική ρήτρα έως το 2,5% του συμβατικού τιμήματος.
- Για υπέρβαση της προθεσμίας υποβολής παραδοτέων μεγαλύτερη των τριάντα (30)

ημερολογιακών ημερών, η Αναθέτουσα Αρχή, ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, μπορεί να απευθύνει έγγραφη πρόσκληση στον Ανάδοχο να εκπληρώσει όλες τις καθυστερημένες συμβατικές του υποχρεώσεις εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερολογιακών ημερών και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης τον κηρύσσει έκπτωτο με άμεση κατάπτωση της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.

Οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών που αφορούν στα παραδοτέα είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

β) σε περίπτωση μη τήρησης των ελάχιστων απαιτήσεων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών από τον Ανάδοχο καθώς και απόκλισης από τα κριτήρια αξιολόγησης επιδόσεων του αναδόχου (Πίνακας 1 και 2 των τεχνικών απαιτήσεων του αρθ. 1 της παρούσης), επιβάλλεται ρήτρα στον Ανάδοχο, σε συνάρτηση και με τις επιπτώσεις μη τήρησης των προβλεπόμενων η οποία μπορεί να ανέλθει μέχρι και 1% του τιμήματος του συνολικού αντικειμένου της σύμβασης

Στην περίπτωση που το ποσοστό των μη απαντημένων κλήσεων είναι μεγαλύτερο του 5% για κάθε διάστημα αναφοράς (τρίμηνο) σύμφωνα με τις αναφορές (reports) του συστήματος, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει ποινική ρήτρα για κάθε επιπλέον χαμένη κλήση, ως εξής:

- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 5,01% έως και 10%: 0,5€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 10,01% έως και 15%: 1€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων από 15,01% έως και 20%: 1,5€/χαμένη κλήση
- Ποσοστό μη απαντημένων κλήσεων πέραν του 20%: 2€/χαμένη κλήση και δικαίωμα της Αναθέτουσας Αρχής για καταγγελία σύμβασης

γ) σε περίπτωση που η αναθέτουσα διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών της Ομάδας Έργου να ανταποκριθούν επιτυχώς στον προβλεπόμενο ρόλο και στις απαιτήσεις του έργου που ανέλαβαν μπορεί να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους από άλλα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της. Η μη ανταπόκριση και των νέων στελεχών στις απαιτήσεις του έργου και η απόρριψή τους από την Αναθέτουσα, σε οποιονδήποτε χρόνο, συνεπάγεται την εκ νέου άμεση αντικατάστασή τους από τον Ανάδοχο και υποβολή ρήτρας η οποία θα ανέρχεται σε 1‰ του συνολικού συμβατικού τιμήματος χωρίς ΦΠΑ για κάθε ημέρα καθυστέρησης κάλυψης της συγκεκριμένης θέσης, ή για κάθε ημέρα καθυστέρησης στην αντιμετώπιση απαίτησης του έργου που προβλέπει η παρούσα.

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

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

ΑΡΘΡΟ 8

ΤΙΜΗΜΑ-ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

8.1 ΤΙΜΗΜΑ

Η Συμβατική Αμοιβή του έργου(καλούμενο εφεξής "Τίμημα") ανέρχεται στο ποσό των ευρώ (.....€) μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ και ευρώ (.....€) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, συμπεριλαμβανομένων των λοιπών νομίμων κρατήσεων και θα καλυφθεί από τον προϋπολογισμό της Πράξης με κωδικό MIS 5005087 και τίτλο: «Εθνικός

Μηχανισμός Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής» ΣΑΕ 334/1 με κωδικό: 2017ΣΕ33410013, Υποέργου 2 με τίτλο «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ».

Στην αμοιβή περιλαμβάνονται όλες οι απαραίτητες αμοιβές και δαπάνες για την εκτέλεση του έργου χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής, ενδεικτικά:

- Η αμοιβή του προσωπικού που διαθέτει ο Ανάδοχος,
- Κάθε δαπάνη που απαιτείται για την ολοκλήρωση του έργου σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Προκήρυξης,
- Κάθε δαπάνη που αφορά οποιονδήποτε τρίτο, σχετικό με τις υπηρεσίες αυτές, συμπεριλαμβανομένων των εισφορών σε Ασφαλιστικά Ταμεία οποιασδήποτε φύσης, της ασφάλισης έναντι όλων των ατυχημάτων (προσώπων, περιουσιών, κλπ.) ή υποχρεώσεων έναντι τρίτων, κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών της παρούσας ή εξ αφορμής αυτών.

8.2 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα πραγματοποιηθεί σε τμηματικές καταβολές σε συσχέτιση με την παραλαβή των επιμέρους Παραδοτέων του έργου, όπως αυτά περιγράφονται αναλυτικά παραπάνω και υπό τον όρο ότι δεν συντρέχει περίπτωση επιβολής προστίμων ή άλλων οικονομικών κυρώσεων εις βάρος του αναδόχου ή με την σύνταξη πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής και Παρακολούθησης της Σύμβασης που έχει οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή και εφόσον ο Ανάδοχος έχει υποβάλλει τα εξής:

α) Τιμολόγιο του αναδόχου.

β) Εξοφλητική απόδειξη του αναδόχου, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη «Εξοφλήθηκε».

γ) Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας (άρθρο 200 παρ.5 του Ν.4412/16).

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών οι αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορούν να ζητήσουν και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό, εφόσον προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία ή στα έγγραφα της σύμβασης. (άρθρο 200 παρ.6 του Ν.4412/16).

Ειδικότερα, οι πληρωμές από την Αναθέτουσα προς τον Ανάδοχο πραγματοποιούνται σε δόσεις όπως περιγράφεται ακολούθως:

- Η πρώτη δόση συνολικού ύψους 20% του συμβατικού τιμήματος καταβάλλεται εφάπαξ με την υποβολή και παραλαβή του **Παραδοτέου Π₁ «Αναλυτικό πλάνο Υλοποίησης, Διαχείρισης και Διοίκησης του Έργου (Project Management)»**
- Η δεύτερη δόση συνολικού ύψους 60% του συμβατικού τιμήματος καταβάλλεται τμηματικά σε ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις με την ανά τρίμηνο υποβολή και παραλαβή των Αναφορών προόδου που ορίζονται στο **Παραδοτέο Π₂ «Τριμηνιαίες αλλά και τυχόν έκτακτες (με παράδοση σε 2 ημέρες, σε περίπτωση που ζητηθούν) Αναφορές Προόδου για την Παροχή των Προβλεπόμενων Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης»**
- Το υπόλοιπο 20% του συμβατικού τιμήματος θα καταβληθεί εφάπαξ με την υποβολή και παραλαβή του τελικού **Παραδοτέου Π₃ «Απολογιστική έκθεση - ολοκλήρωση του έργου»**

Οι πληρωμές θα ακολουθούν τη ροή χρηματοδοτήσεων του έργου σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες. Σε περίπτωση μη ομαλής ροής των χρηματοδοτήσεων που επιφέρουν τη μη έγκαιρη καταβολή πληρωμών από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεχίσει να εκτελεί το έργο που του ζητείται από την Αναθέτουσα Αρχή κανονικά.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε δαπάνη που είναι απαραίτητη για την υλοποίηση του Έργου, κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά, κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων οργανισμών και παρακράτηση φόρου οι οποίες κατά νόμο βαρύνουν τον Ανάδοχο.

Για όλες τις πληρωμές θα εκδίδονται τα απαραίτητα νόμιμα παραστατικά/δικαιολογητικά. Από κάθε τιμολόγιο του Αναδόχου θα γίνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων σύμφωνα με τους ισχύοντες κάθε φορά νόμους και σχετικές εγκυκλίους.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να ζητήσει επιπρόσθετη αποζημίωση ή να υπαναχωρήσει από τις συμβατικές του υποχρεώσεις λόγω μη έγκαιρης καταβολής της συμφωνημένης αμοιβής από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται μετά την οριστική παραλαβή των παραδοτέων από την ΕΠΠΕ και θα καταβάλλεται στον Ανάδοχο με κατάθεση των χρημάτων σε τραπεζικό λογαριασμό, με την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής που θα συνοδεύεται από τα νόμιμα δικαιολογητικά όπως αναφέρεται στο άρθρο 200 του Ν.4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 9

ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Κατά την υπογραφή της παρούσας, ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθμ. εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης για ποσό ύψους Ευρώ ίσο με το 5% της συνολικής αξίας της σύμβασης άνευ ΦΠΑ.

Η ανωτέρω εγγύηση επέχει θέση ποινικής ρήτρας και μπορεί να ζητηθεί η μερική ή ολική κατάπτωση αυτής από την Αναθέτουσα αρχή σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Αναδόχου με τις υποδείξεις της Ε.Π.Π.Ε. ή λόγω καταγγελίας της σύμβασης. Η εγγυητική επιστολή θα επιστραφεί στο όργανο που την εξέδωσε, μετά την ολοκλήρωση των όρων της παρούσας σύμβασης, ήτοι μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή και την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων και των δύο (2) μερών της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 10



Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέας Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της ΕΠΠΕ.

ΑΡΘΡΟ 11**ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ / ΕΥΘΥΝΗ**

11.1 Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται, μετά από εισήγηση της ΕΠΠΕ να καταγγείλει εγγράφως καθ' οιονδήποτε χρόνο την παρούσα Σύμβαση, εφόσον ο Ανάδοχος υπαιτίως παραβεί οποιαδήποτε από τις συμβατικές του Υποχρεώσεις, θεωρουμένων όλων ως ουσιωδών και δεν άρει την παράβαση αυτή εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη σχετική έγγραφη ειδοποίησή του από την ΕΠΠΕ. Για τα θέματα κήρυξης του Αναδόχου έκπτωτου και τις επιβαλλόμενες σε αυτόν κυρώσεις, εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στον ν. 4412/2016.

11.2 Η αναθέτουσα αρχή δεν θα θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιεσδήποτε ζημιές ή διαφυγόντα κέρδη υποστεί ο Ανάδοχος από την καταγγελία της Σύμβασης, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 1 του παρόντος άρθρου.

11.3 Η έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης δεν επηρεάζει δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών, που προϋπήρχαν της καταγγελίας και δεν απαλλάσσει τον Ανάδοχο από ευθύνες και υποχρεώσεις, που απορρέουν από τη Σύμβαση ή το Νόμο σε σχέση με συμβατικές εργασίες, που έχουν εκτελεστεί πριν την έγγραφη καταγγελία.

11.4 Σε περίπτωση αποδεδειγμένης ζημίας της αναθέτουσας αρχής, ο Ανάδοχος οφείλει να επιστρέψει στην αναθέτουσα αρχή την αμοιβή που θα του έχει τυχόν καταβληθεί πλέον το ποσό από την κατάπτωση της κατατεθειμένης εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης.

ΑΡΘΡΟ 12**ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ /ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ/ΕΧΕΜΥΘΙΑ/ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Το σύνολο του υλικού που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον ανάδοχο σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή κατά την εκτέλεση της σύμβασης, είναι εμπιστευτικό και ανήκει στην ιδιοκτησία της αναθέτουσας αρχής. Ο ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της σύμβασης, παραδίδει όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία στην αναθέτουσα αρχή. Ο Ανάδοχος μπορεί κατά περίπτωση και μετά από σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της αναθέτουσας αρχής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εφαρμόσει διαδικασίες που θα διασφαλίσουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την αποφυγή παραποίησης στοιχείων που καταχωρούνται στη βάση δεδομένων του κεντρικού συστήματος υποστήριξης. Ακόμη, το σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679, καθώς και με την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και προσωπικών δεδομένων.

Σε ότι αφορά τις Υποχρεώσεις Εμπιστευτικότητας, ο ανάδοχος δεν αποκαλύπτει, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της αναθέτουσας αρχής, εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος

ανακάλυψε κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ούτε κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη σύμβαση. Υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό του, οι υπεργολάβοι και κάθε συνεργαζόμενος με αυτόν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση. Σε περίπτωση αθέτησης από τον ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η αναθέτουσα αρχή δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση της βλάβης ή ζημίας και την αποζήτηση της στρεφόμενη κατ' ενάσκηση διακριτικής της ευχέρειας, εναντίον του Αναδόχου και κάθε υπαίτιου ή υπόχρεου προς αποζημίωση.

Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του.

Ο ανάδοχος δεν δύναται να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην αναθέτουσα αρχή. Δεν δεσμεύει δε την αναθέτουσα αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδειά της.

Ειδικότερα:

Οι Πληροφορίες, οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο και τους εργαζόμενους αυτού και ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (απλά ή ευαίσθητα) θα περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στην έκταση και τον σκοπό που επιβάλλει το αντικείμενο της , όπως αναλυτικά περιγράφεται στην παρούσα Σύμβαση, και οφείλει να παράσχει ο Ανάδοχος. Κάθε μορφή επεξεργασίας θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τις τυχόν Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρμόδιας Εποπτικής Αρχής (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) η οποία έχει συσταθεί σύμφωνα με τον Ν. 2472/1997, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και τις οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής. Τα αρχεία που δημιουργούνται με την συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των Πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, από την Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Αναθέτουσα Αρχή ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των Πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων της που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται δυνάμει της παρούσας Σύμβασης ότι δεν θα διαβιβάσει ή/και κοινολογήσει τις Πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής (που ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα) που τεθούν υπόψη της κατά της εκτέλεση των καθηκόντων της σε κανέναν τρίτο και δεν θα διασυνδέσει τις Πληροφορίες αυτές και γενικότερα όλα τα ανάλογων μορφών αρχεία και πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής, με αρχεία άλλων εταιριών.

Οι υποχρεώσεις της παραγράφου αυτής βαρύνουν τον Ανάδοχο και τυχόν ανάθεσης εκτέλεσης τμήματος ή του συνόλου της παρούσας Σύμβασης σε υπεργολάβο τρίτο, όπως αναλυτικά ρυθμίζεται αυτό σε άλλα άρθρα της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 13**ΕΚΧΩΡΗΣΗ**

Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν μπορεί να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει τη Σύμβαση ή μέρος της, ή υποχρέωση απορρέει από αυτή.

ΑΡΘΡΟ 14**ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Κανένας από τους συμβαλλόμενους δεν ευθύνεται για παράλειψη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του, αν η παράλειψη αυτή είναι συνέπεια ανωτέρας βίας, υπό την προϋπόθεση ότι η ανωτέρα βία αποδεικνύεται δεόντως και επαρκώς.

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του, σε γεγονός που εμπίπτει στην προηγούμενη παράγραφο, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) ημερών από λήψεως του σχετικού αιτήματος τους Αναδόχου διαφορετικά με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας τεκμαίρεται η αποδοχή του αιτήματος.

ΑΡΘΡΟ 15**ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Η σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την υπογραφή της και από τα δύο μέρη.

Το έργο θα υλοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και συμπληρωματικά σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στη με αρ. πρωτ. Προκήρυξη και στη με αρ. πρωτ. απόφαση κατακύρωσης.

ΑΡΘΡΟ 16**ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Για την επίλυση των τυχόν διαφορών που θα προκύψουν μετά την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του Ν 4412/2016.

Η παρούσα σύμβαση διέπεται αποκλειστικά από το Ελληνικό Δίκαιο. Αποκλειστική αρμοδιότητα για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ των μερών που απορρέει από την παρούσα σύμβαση έχουν τα Δικαστήρια που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 205Α του ν.4412/2016.

Η σύμβαση αυτή συντάχθηκε σε τρία (3) όμοια αντίτυπα και αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφηκε νόμιμα από τους συμβαλλόμενους.

Από τα τρία (3) όμοια αντίτυπα της σύμβασης αυτής τα δύο κατατέθηκαν στη Μονάδα Β της **Αναθέτουσας Αρχής** - Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το τρίτο έλαβε η Ανάδοχος.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ
Τομέα Κοινωνικής
Αλληλεγγύης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΟΧΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

.....

ΙΩΑΝΝΗΣ ΒΡΟΥΤΣΗΣ

.....



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Αρ. διακ.: 4/2020

Συστημικός Αριθμός ΕΣΗΔΗΣ: 92320

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ

ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ - ΕΔΚΑ

ΜΟΝΑΔΑ Β' : Υποστήριξης Ένταξης &

Παρακολούθησης Δράσεων,

Εφαρμογής Συστημικών Παρεμβάσεων

& Υλοποίησης Έργων

Πληροφορίες: Ε. Καββαδία

Τηλέφωνο : 210 5281172

Email: ekavvadia@ypakp.gr

ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ»

Η Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων τομέας Κοινωνικής Αλληλεγγύης προκηρύσσει Διεθνή Ανοικτό Ηλεκτρονικό διαγωνισμό για την ανάθεση σύμβασης υπηρεσιών με προϋπολογισμό ανώτερο του ορίου εφαρμογής της Ενωσιακής νομοθεσίας για το Υποέργο 2 με τίτλο «ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ», της Πράξης με κωδικό ΟΠΣ 5005087, και κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, όπως προσδιορίζεται ειδικότερα κατωτέρω:

- Αναθέτουσα Αρχή:** Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Τομέας Κοινωνικής Αλληλεγγύης – Σολωμού 60, 104 32 Αθήνα, Κωδικός ΝΥΤΣ ΕΛ3 Πληροφορίες Καββαδία Ειρήνη, Τηλέφωνο: 2105281172, Λογαριασμός Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: ekavvadia@ypakp.gr. Διεύθυνση διαδικτύου: www.edka.gov.gr.
- Λήψη των εγγράφων του διαγωνισμού:** Τα έγγραφα της σύμβασης διατίθενται μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- Τύπος - Κύρια δραστηριότητα Αναθέτουσας Αρχής:** Ε.Υ Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ – Σχεδιασμός πολιτικών του τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης.
- Κωδικός αριθμός αναφοράς CPV: 64214200-1 «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου»**

5. **Τόπος παροχής υπηρεσιών:** Έδρα της Αναθέτουσας Αρχής επί της Σολωμού 60, 10432, Αθήνα.
6. **Κατηγορία, περιγραφή υπηρεσιών:** Αντικείμενο της σύμβασης είναι η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου (call center) για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης της δράσης των Κέντρων Κοινότητας και του Προγράμματος του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων καθώς επίσης και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα
7. **Προϋπολογισμός έργου:** Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (350.000,00 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 282.258,06 € ΦΠΑ: 67.741,94 €).
8. **Απαγόρευση εναλλακτικών προσφορών:** Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
9. **Χρόνος παράδοσης έργου:** Όπως ορίζεται στην υπ' αριθ. 4/2020 διακήρυξη.
10. **Διάρκεια Έργου:** 24 μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.
11. **Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό** έχουν όσοι διαθέτουν ηλεκτρονική υπογραφή, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής και έχουν εγγραφεί στο ηλεκτρονικό σύστημα Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr και είναι: Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα ή ενώσεις τους και Κοινοπραξίες ή συμπράξεις, ημεδαπά ή αλλοδαπά, που δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις που δικαιολογούν αποκλεισμό και τα οποία θα πρέπει να έχουν συναφή προς το έργο της παρούσας εξειδίκευση και αποδεδειγμένη εμπειρία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 4/2020 διακήρυξη.
12. **Εγγύηση συμμετοχής:** 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης εκτός ΦΠΑ, ήτοι στο ποσό των πέντε χιλιάδων εξακοσίων σαράντα πέντε ευρώ (5.645,00 €).
13. **Κατάσταση Προμηθευτή - Ελάχιστες Προϋποθέσεις συμμετοχής:** Όπως ορίζεται στην υπ' αριθ. 4/2020 διακήρυξη.
14. **Είδος διαδικασίας ανάθεσης:** Διεθνής Ανοικτός ηλεκτρονικός διαγωνισμός άνω των ορίων.
15. **Δυνατότητα υποβολής προσφορών:** Για το σύνολο του έργου, το έργο δεν υποδιαιρείται σε τμήματα
16. **Κριτήριο ανάθεσης:** Κριτήριο κατακύρωσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.
17. **Λήξη Προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών: 25-06-2020 και ώρα 14:00**
18. **Κατάθεση εγγράφων:** Γραφείο Πρωτόκολλου ΕΔΚΑ (ένατος όροφος) Σολωμού 60, 104 32 Αθήνα.
19. **Χρονικό διάστημα ισχύος της προσφοράς του συμμετέχοντος:** εννέα (9) μήνες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού
20. **Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών: 01-07-2020 και ώρα 12:00.**
21. **Γλώσσα:** Οι προσφορές πρέπει να συνταχθούν στην ελληνική γλώσσα. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και από εθνικούς πόρους στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» (ΕΣΠΑ 2014-2020).

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΒΡΟΥΤΣΗΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

OLGA KARAGEORGIΟΥ
KARAGEORGIΟΥ May 21 2020 02:00:PM

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	ECAS_n002qmrs
NO_DOC_EXT:	2020-065085
SOFTWARE_VERSION:	9.13.1
ORGANISATION:	ENOTICES
COUNTRY:	EU
PHONE:	/
E_MAIL:	ekavvadia@ypakp.gr

LANGUAGE:	EL
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F02
VERSION:	R2.0.9.S03
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

Προκήρυξη σύμβασης**Υπηρεσίες****Νομική βάση:**

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

Τμήμα I: Αναθέτουσα αρχή**I.1) Επωνυμία και διευθύνσεις**

Επίσημη επωνυμία: ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ- ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Ταχ. διεύθυνση: ΣΟΛΩΜΟΥ 60

Πόλη: ΑΘΗΝΑ

Κωδικός NUTS: EL3

Ταχ. κωδικός: 10432

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Αρμόδιος για πληροφορίες: ΕΙΡΗΝΗ ΚΑΒΒΑΔΙΑ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: ekavvadia@ypakp.gr

Τηλέφωνο: +30 2105281172

Φαξ: +30 2105281146

Διεύθυνση(-εις) στο διαδίκτυο:

Γενική διεύθυνση: www.edka.gov.gr

I.2) Πληροφορίες σχετικά με τις από κοινού προμήθειες**I.3) Επικοινωνία**

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για απεριόριστη, πλήρη, άμεση και δωρεάν πρόσβαση στη διεύθυνση: www.edka.gov.gr

Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από η προαναφερθείσα διεύθυνση

Οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση:

www.promitheus.gov.gr

I.4) Είδος της αναθέτουσας αρχής

Υπουργείο ή άλλη εθνική ή ομοσπονδιακή αρχή, συμπεριλαμβανομένων των περιφερειακών ή τοπικών τους παραρτημάτων

I.5) Κύρια δραστηριότητα

Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

Τμήμα II: Αντικείμενο**II.1) Εύρος της σύμβασης****II.1.1) Τίτλος:**

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου:

«ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΗ

Αριθμός αναφοράς: 4/2020

II.1.2) Κωδικός κύριου λεξιλογίου CPV

64214200

II.1.3) Είδος σύμβασης

Υπηρεσίες

II.1.4) Σύντομη περιγραφή:

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου για παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης της δράσης των Κέντρων Κοινότητας και του Προγράμματος του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου οι πολίτες θα μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», διευκρινίσεις επί της διαδικασίας και των κριτηρίων υπαγωγής τους σε αυτό, ενώ θα τους παρέχονται και πληροφορίες για τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν τα Κέντρα Κοινότητας, τις διαδικασίες εγγραφής τους στο μητρώο ωφελουμένων και πληροφορίες σχετικά με φορείς, υπηρεσίες και δράσεις κοινωνικής προστασίας.

II.1.5) Εκτιμώμενη συνολική αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 282 258.06 EUR

II.1.6) Πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα

Η παρούσα σύμβαση υποδιαιρείται σε τμήματα: όχι

II.2) Περιγραφή**II.2.1) Τίτλος:****II.2.2) Επιπλέον κωδικός(-οί) CPV****II.2.3) Τόπος εκτέλεσης**

Κωδικός NUTS: EL3

Κύριος τόπος ή τοποθεσία εκτέλεσης:

ΣΟΛΩΜΟΥ 60, ΤΚ 10432, ΑΘΗΝΑ

II.2.4) Περιγραφή της σύμβασης:

Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι η παροχή υπηρεσιών Call Center στην Αναθέτουσα για την τηλεφωνική πληροφόρηση των πολιτών σχετικά με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τις δράσεις των Κέντρων Κοινότητας και η εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα

Ειδικότερα, οι υποχρεώσεις του Αναδόχου, στο πλαίσιο του συμβατικού τμήματος του έργου, θα καλύπτουν- υποστηρίζουν πλήρως, μεταξύ των άλλων προβλεπόμενων στην παρούσα, κυρίως τα παρακάτω:

- Την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό (5 Υπαλλήλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης – Τηλεφωνητές και ενός (1) Υπαλλήλου – supervisor για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, την εξαγωγή αναφορών, στατιστικών κ.α.), για την κάλυψη της ζήτησης στο πλαίσιο των προβλεπόμενων στη παρούσα διακήρυξη.
- Την παροχή υπηρεσιών - πληροφοριών μέσω τηλεφώνου σε κάθε καλούντα σχετικά με το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης και τις δράσεις των Κέντρων Κοινότητας. Η πληροφόρηση θα περιλαμβάνει κυρίως τις διαδικασίες που προβλέπονται για τη λήψη του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τις Αρμόδιες Αρχές που εμπλέκονται στην απόκτησή του, όπως επίσης και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Κοινότητας σε κάθε Περιφερειακή Ενότητα και Δήμο, σύμφωνα με προσυμπληρωμένο κατάλογο ερωτήσεων – απαντήσεων και κατόπιν εκπαίδευσης με ευθύνη της Αναθέτουσας.
- Την πληροφόρηση μέσω τηλεφώνου για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των υπηρεσιών που εμπλέκονται στην απόκτηση του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, τα Κέντρα Κοινότητας της χώρας μας και των υπηρεσιών που θα υποδείξει η ΕΔΚΑ (ταχυδρομικές διευθύνσεις, τηλέφωνα επικοινωνίας, URL και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε επίπεδο Διεύθυνσης ή και τμήματος κάθε Φορέα).
- Την καταγραφή των αιτημάτων, των απαντήσεων, της πιθανής δρομολόγησής τους σε δεύτερο επίπεδο και της ολοκλήρωσής τους σε σχετική φόρμα που θα διαθέτει το παρεχόμενο από την Αναθέτουσα λογισμικό

- Την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διεκπεραίωση των εκκρεμών αιτημάτων τα οποία έχουν δρομολογηθεί σε δεύτερο επίπεδο
- Τη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 8 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα, σε εργάσιμες ημέρες και ώρες στην έδρα του τηλεφωνικού κέντρου για όλη τη διάρκεια του έργου, κατόπιν συνεννόησης με την Αναθέτουσα.
- Τη συλλογή, τήρηση, επεξεργασία και διάθεση στην Αναθέτουσα Αρχή, αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών που προβλέπονται στην αρ. 3/2020 διακήρυξη (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι).

II.2.5) Κριτήρια ανάθεσης

Η τιμή δεν είναι το μόνο κριτήριο ανάθεσης και όλα τα κριτήρια ορίζονται μόνο στα έγγραφα της σύμβασης

II.2.6) Εκτιμώμενη αξία

Αξία χωρίς ΦΠΑ: 282 258.06 EUR

II.2.7) Διάρκεια σύμβασης, συμφωνίας-πλαίσιο ή δυναμικού συστήματος αγορών

Διάρκεια σε μήνες: 24

Η παρούσα σύμβαση υπόκειται σε παράταση: όχι

II.2.10) Πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές προσφορές

Θα γίνουν δεκτές εναλλακτικές προσφορές: όχι

II.2.11) Πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα προαίρεσης

Δικαιώματα προαίρεσης: όχι

II.2.12) Πληροφορίες σχετικά με ηλεκτρονικούς καταλόγους**II.2.13) Πληροφορίες σχετικά με τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Η σύμβαση σχετίζεται με έργο ή/και πρόγραμμα χρηματοδοτούμενο από τα Ταμεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

ναί

Ταυτότητα του έργου:

Φορέας χρηματοδότησης: Ε.Π. "Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση",

Κωδ. ΣΑ Ε334/1 Κωδ. Πράξης ΣΑ 2017ΣΕ33410013. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου Κωδ. ΣΑ Ε334/1 Κωδ. Πράξης ΣΑ 2017ΣΕ33410013), Υποέργο 2 της Πράξης με MIS:5005087

II.2.14) Συμπληρωματικές πληροφορίες**Τμήμα III: Νομικές, οικονομικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές πληροφορίες****III.1) Προϋποθέσεις συμμετοχής****III.1.1) Άδεια άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την εγγραφή σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των όρων:

- Επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι: «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου»

- Βεβαίωση κατοχής γενικής άδειας και αριθμού μητρώου από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών &

Ταχυδρομείων Ε.Ε.Τ.Τ. για την παροχή δραστηριοτήτων Δικτύων ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

- Να έχουν καταθέσει την πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών προς έγκριση από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών Α.Δ.Α.Ε.

- Να είναι εγγεγραμμένοι στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του

v. 4412/2016. Στις διαδικασίες σύναψης συμβάσεων υπηρεσιών, εφόσον οι οικονομικοί φορείς πρέπει να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού.

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

III.1.2) **Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής:

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις (2019, 2018, 2017) τουλάχιστον ίσο με τον προϋπολογισμό της προκηρυσσόμενης σύμβασης. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με τον προϋπολογισμό της προκηρυσσόμενης σύμβασης.

III.1.3) **Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα**

Κατάλογος και σύντομη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής:

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται (επί ποινή απόρριψης):

α) κατά τη διάρκεια των τριών τελευταίων ετών να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον δύο συμβάσεις παροχής υπηρεσιών του συγκεκριμένου τύπου, διάρκειας κατ' ελάχιστον έξι μηνών έκαστη Συγκεκριμένα, οι οικονομικοί φορείς για την απόδειξη της τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 της αρ. 3/2020 διακήρυξης προσκομίζουν βεβαιώσεις δημοσίων ή/και ιδιωτικών φορέων ή οργανισμών με τις οποίες να αποδεικνύουν ότι έχουν υλοποιήσει τουλάχιστον δύο (2) παρόμοια έργα του συγκεκριμένου τύπου της διακήρυξης κατά τη διάρκεια των τριών (3) τελευταίων ετών. Επίσης, θα πρέπει να διαθέτουν όλες τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία επαγγελματικές άδειες για την εκπόνηση του έργου.

β) να διαθέτουν τα κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center agents) (βλ. Παράρτημα Ι της Διακήρυξης)

γ) να διαθέτουν ομάδα διοίκησης έργου επιφορτισμένη με το συντονισμό και τη διοίκηση των Call Center agents (βλ. Παράρτημα Ι της Διακήρυξης)

δ) να δηλώνουν ότι δεσμεύονται να λάβουν την κατάλληλη εκπαίδευση από την Αναθέτουσα έτσι ώστε να μπορούν να χειρίζονται τον τεχνικό εξοπλισμό που διαθέτει ήδη η αναθέτουσα από τη διακήρυξη αρ.2/2019 με τίτλο: «ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTER)».

III.1.5) **Πληροφορίες για ανατιθέμενες κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεις**

III.2) **Όροι που αφορούν τη σύμβαση**

III.2.1) **Πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένη επαγγελματική κατηγορία**

III.2.2) **Όροι εκτέλεσης της σύμβασης:**

1. Εγγύηση καλής εκτέλεσης: ύψους 5% επί της αξίας της σύμβασης

2. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο,

συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

Η εκτέλεση της σύμβασης θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους και τα ειδικά οριζόμενα στο σχέδιο σύμβασης που επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII της Διακήρυξης

III.2.3) Πληροφορίες σχετικά με το προσωπικό που αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης

Υποχρέωση αναφοράς των ονοματεπωνύμων και των επαγγελματικών προσόντων του προσωπικού στο οποίο ανατίθεται η εκτέλεση της σύμβασης

Τμήμα IV: Διαδικασία

IV.1) Περιγραφή

IV.1.1) Είδος διαδικασίας

Ανοικτή διαδικασία

IV.1.3) Πληροφορίες σχετικά με συμφωνία-πλαίσιο ή δυναμικό σύστημα αγορών

IV.1.4) Πληροφορίες σχετικά με τη μείωση του αριθμού των λύσεων ή των προσφορών κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης ή του διαλόγου

IV.1.6) Πληροφορίες σχετικά με τον ηλεκτρονικό πλειστηριασμό

IV.1.8) Πληροφορίες για τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών (GPA)

Η σύμβαση καλύπτεται από τη Συμφωνία περί Δημοσίων Προμηθειών: όχι

IV.2) Διοικητικές πληροφορίες

IV.2.1) Προηγούμενη δημοσίευση σχετικά με την εν λόγω διαδικασία

IV.2.2) Προθεσμία παραλαβής των προσφορών ή των αιτήσεων συμμετοχής

Ημερομηνία: 25/06/2020

Τοπική ώρα: 14:00

IV.2.3) Εκτιμώμενη ημερομηνία αποστολής των προσκλήσεων υποβολής προσφορών ή συμμετοχής στους επιλεγέντες υποψηφίους

IV.2.4) Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:

Ελληνικά

IV.2.6) Ελάχιστη απαιτούμενη χρονική διάρκεια ισχύος της προσφοράς

Διάρκεια σε μήνες: 9 (από την αναφερόμενη ημερομηνία παραλαβής των προσφορών)

IV.2.7) Όροι για την αποσφράγιση των προσφορών

Ημερομηνία: 01/07/2020

Τοπική ώρα: 12:00

Τόπος:

Σολωμού 60, τκ 10432, Αθήνα

Τμήμα VI: Πρόσθετες πληροφορίες

VI.1) Πληροφορίες σχετικά με επαναλαμβανόμενες συμβάσεις

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη δημόσια σύμβαση: όχι

VI.2) Πληροφορίες σχετικά με τις ηλεκτρονικές ροές εργασίας

Θα γίνονται ηλεκτρονικές πληρωμές

VI.3) Συμπληρωματικές πληροφορίες:

VI.4) Διαδικασίες προσφυγής**VI.4.1) Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες προσφυγής**

Επίσημη επωνυμία: ΑΡΧΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

Ταχ. διεύθυνση: ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΘΗΒΩΝ 196-198

Πόλη: ΑΓΙΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ ΡΕΝΤΗΣ - ΑΘΗΝΑ

Ταχ. κωδικός: 18233

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: aep@aepp-procurement.gr

Τηλέφωνο: +30 2132141216

Φαξ: +30 2132141229

Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.aepp-procurement.gr/>

VI.4.2) Φορέας αρμόδιος για τις διαδικασίες διαμεσολάβησης**VI.4.3) Υποβολή προσφυγών**

Ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την (τις) προθεσμία(-ες) για την υποβολή προσφυγών:

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

VI.4.4) Υπηρεσία από την οποία παρέχονται πληροφορίες για την υποβολή προσφυγών

Επίσημη επωνυμία: ΑΡΧΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

Ταχ. διεύθυνση: ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΘΗΒΩΝ 196-198

Πόλη: ΑΓΙΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ ΡΕΝΤΗΣ - ΑΘΗΝΑ

Ταχ. κωδικός: 18233

Χώρα: ΕΛΛΑΔΑ

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: aep@aepp-procurement.gr

Τηλέφωνο: +30 2132141216

Φαξ: +30 2132141229

Διεύθυνση στο διαδίκτυο: <http://www.aepp-procurement.gr/>

VI.5) Ημερομηνία αποστολής της παρούσας προκήρυξης:

19/05/2020

Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) / Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)**Μέρος Ι: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα****Στοιχεία της δημοσίευσης**

Για διαδικασίες σύναψης σύμβασης για τις οποίες έχει δημοσιευτεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι πληροφορίες που απαιτούνται στο Μέρος Ι ανακτώνται αυτόματα, υπό την προϋπόθεση ότι έχει χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπηρεσία ΕΕΕΣ/ΤΕΥΔ για τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ /ΤΕΥΔ. Παρατίθεται η σχετική ανακοίνωση που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

Προσωρινός αριθμός**προκήρυξης στην ΕΕ: αριθμός****[], ημερομηνία [], σελίδα []**

ENOTICES-ECAS_n002qmrs-2020-065085

Αριθμός προκήρυξης στην ΕΕ:**0000/S 000000**

0000/S 000-0000000

Εάν δεν έχει δημοσιευθεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή αν δεν υπάρχει υποχρέωση δημοσίευσης εκεί, η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας θα πρέπει να συμπληρώσει πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης σύμβασης (π.χ. παραπομπή σε δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο)

Δημοσίευση σε εθνικό**επίπεδο: (π.χ. www.promitheus.gov.gr****www.promitheus.gov.gr/[ΑΔΑΜ Προκήρυξης****στο ΚΗΜΔΗΣ])**

Στην περίπτωση που δεν απαιτείται δημοσίευση γνωστοποίησης στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρακαλείστε να παράσχετε άλλες πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης δημόσιας σύμβασης.

Επίσημη ονομασία:

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ, ΤΟΜΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει: 099012257

**Δικτυακός τόπος (εφόσον
υπάρχει):**

www.edka.gov.gr

Πόλη:

ΑΘΗΝΑ

Οδός και αριθμός:

ΣΟΛΩΜΟΥ 60

Ταχ. κωδ.:

10432

Αρμόδιος επικοινωνίας:

ΕΙΡΗΝΗ ΚΑΒΒΑΔΙΑ

Τηλέφωνο:

2105281172

φαξ:

2105281146

Ηλ. ταχ/μείο:

ekavvadia@ypakp.gr

Χώρα:

GR

Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης**Τίτλος:**

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού για την
επιλογή αναδόχου υλοποίησης του έργου:

«ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL

CENTER) ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» εκτιμώμενης αξίας 350.000 Ευρώ με

ΦΠΑ

Σύντομη περιγραφή:

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου (call center) για
παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε πολίτες για τις ανάγκες υποστήριξης
της δράσης των Κέντρων Κοινότητας και του Προγράμματος του Κοινωνικού
Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και η
εξαγωγή αναφορών – στατιστικών λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου μέσω
κατάλληλου λογισμικού που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα

Αριθμός αναφοράς αρχείου

που αποδίδεται στον φάκελο

από την αναθέτουσα αρχή ή

τον αναθέτοντα φορέα (εάν

υπάρχει):

Μέρος II: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**A: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**

Επωνυμία:

Οδός και αριθμός:

Ταχ. κωδ.:

Πόλη:

Χώρα:

Αρμόδιος ή αρμόδιοι επικοινωνίας:

Ηλ. ταχ/μείο:

Τηλέφωνο:

φαΞ:

Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει

Δικτυακός τόπος (εφόσον υπάρχει):

Ο οικονομικός φορέας είναι πολύ μικρή, μικρή ή μεσαία επιχείρηση;

Ναι / Όχι

Ο ΟΦ αποτελεί προστατευόμενο εργαστήριο

Μόνο σε περίπτωση προμήθειας κατ' αποκλειστικότητα: ο οικονομικός φορέας είναι προστατευόμενο εργαστήριο, «κοινωνική επιχείρηση» ή προβλέπει την εκτέλεση συμβάσεων στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ποιο είναι το αντίστοιχο ποσοστό των εργαζομένων με αναπηρία ή μειονεκτούντων εργαζομένων;

%

Εφόσον απαιτείται, ορίστε την κατηγορία ή τις κατηγορίες στις οποίες ανήκουν οι ενδιαφερόμενοι εργαζόμενοι με αναπηρία ή μειονεξία

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ο ΟΦ είναι εγγεγραμμένος σε Εθνικό Σύστημα (Προ)Επιλογής

Κατά περίπτωση, ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος σε επίσημο κατάλογο εγκεκριμένων οικονομικών φορέων ή διαθέτει ισοδύναμο πιστοποιητικό [π.χ. βάσει εθνικού συστήματος (προ)επιλογής];

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Αναφέρετε την ονομασία του καταλόγου ή του πιστοποιητικού και τον σχετικό αριθμό εγγραφής ή πιστοποίησης, κατά περίπτωση:

-

Εάν το πιστοποιητικό εγγραφής ή η πιστοποίηση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

-

Αναφέρετε τα δικαιολογητικά στα οποία βασίζεται η εγγραφή ή η πιστοποίηση και κατά περίπτωση, την κατάταξη στον επίσημο κατάλογο

-

Η εγγραφή ή η πιστοποίηση καλύπτει όλα τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής;

Ναι / Όχι

Ο οικονομικός φορέας θα είναι σε θέση να προσκομίσει βεβαίωση πληρωμής εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και φόρων ή να παράσχει πληροφορίες που θα δίνουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να τη λάβει απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν;

Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ο ΟΦ συμμετάσχει στη διαδικασία μαζί με άλλους Οικονομικούς Φορείς

Ο οικονομικός φορέας συμμετέχει στη διαδικασία σύναψης σύμβασης από κοινού με άλλους;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Αναφέρετε τον ρόλο του οικονομικού φορέα στην ένωση (συντονιστής, υπεύθυνος για συγκεκριμένα καθήκοντα...):

-

Προσδιορίστε τους άλλους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν από κοινού στη διαδικασία σύναψης σύμβασης:

-

Κατά περίπτωση, επωνυμία της συμμετέχουσας ένωσης:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Τμήματα που συμμετάσχει ο ΟΦ

Κατά περίπτωση, αναφορά του τμήματός ή των τμημάτων για τα οποία ο οικονομικός φορέας επιθυμεί να υποβάλει προσφορά.

Απάντηση:

-

Β: Πληροφορίες σχετικά με τους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα #1

Όνομα:

Επώνυμο:

Ημερομηνία γέννησης:

Τόπος γέννησης:

Οδός και αριθμός:

Ταχ. κωδ.:

Πόλη:

Χώρα:

Τηλέφωνο:

Ηλ. ταχ/μείο:

Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα:

Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

Βασίζεται σε ικανότητες άλλων οντοτήτων

Ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής που καθορίζονται στο μέρος IV και στα (τυχόν) κριτήρια και κανόνες που καθορίζονται στο μέρος V κατωτέρω;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Όνομα της οντότητας

-

Ταυτότητα της οντότητας

-

Τύπος ταυτότητας

-

Κωδικοί CPV

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Δ: Πληροφορίες σχετικά με υπεργολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας

Δεν βασίζεται σε ικανότητες άλλων οντοτήτων

Ο οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει οποιοδήποτε τμήμα της σύμβασης σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Όνομα της οντότητας

-

Ταυτότητα της οντότητας

-

Τύπος ταυτότητας

-

Κωδικοί CPV

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Μέρος III: Λόγοι αποκλεισμού

A: Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες

Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες βάσει των εθνικών διατάξεων για την εφαρμογή των λόγων που ορίζονται στο άρθρο 57 παράγραφος 1 της οδηγίας:

Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Διαφθορά

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Απάτη

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-
Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-
Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-
Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες
Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

Λόγος(-οι)

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδίκης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων

Έχει ο ίδιος ο οικονομικός φορέας ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό καταδικαστεί με τελεσίδικη απόφαση για έναν από τους λόγους που παρατίθενται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Ημερομηνία της καταδίκης

..

-

Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί

-

Εφόσον καθορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση, διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού και σχετικό(-ά) σημείο(-α)

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

B: Λόγοι που σχετίζονται με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης

Καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης:

Καταβολή φόρων

Ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά την καταβολή φόρων, τόσο στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος όσο και στο κράτος μέλος της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, εάν είναι άλλο από τη χώρα εγκατάστασης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Χώρα ή κράτος μέλος για το οποίο πρόκειται

-

Ενεχόμενο ποσό

Με άλλα μέσα; Διευκρινίστε:

Ναι / Όχι

Διευκρινίστε:

-

Ο οικονομικός φορέας έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων, είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους;

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Η εν λόγω απόφαση είναι τελεσίδικη και δεσμευτική;

Ναι / Όχι

..

Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, εφόσον ορίζεται απευθείας σε αυτήν, η διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης

Ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, τόσο στη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος όσο και στο κράτος μέλος της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, εάν είναι άλλο από τη χώρα εγκατάστασης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Χώρα ή κράτος μέλος για το οποίο πρόκειται

-

Ενεχόμενο ποσό

Με άλλα μέσα; Διευκρινίστε:

Ναι / Όχι

Διευκρινίστε:

-

Ο οικονομικός φορέας έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων, είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους;

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Η εν λόγω απόφαση είναι τελεσίδικη και δεσμευτική;

Ναι / Όχι

..

Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, εφόσον ορίζεται απευθείας σε αυτήν, η διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του περιβαλλοντικού δικαίου

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του περιβαλλοντικού δικαίου;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-
Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-
Αρχή ή Φορέας έκδοσης

Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του κοινωνικού δικαίου

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του κοινωνικού δικαίου;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Αθέτηση των υποχρεώσεων στον τομέα του εργατικού δικαίου

Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του εργατικού δικαίου;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Πτώχευση

Ο οικονομικός φορέας τελεί υπό πτώχευση;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης

Έχει υπαχθεί ο οικονομικός φορέας σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού

Έχει υπαχθεί ο οικονομικός φορέας σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ανάλογη κατάσταση προβλεπόμενη σε εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις

Βρίσκεται ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο

Τελεί ο οικονομικός φορέας υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων

Έχουν ανασταλεί οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του οικονομικού φορέα;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους, ωστόσο, μπορείτε να εκτελέσετε τη σύμβαση. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι απαραίτητο να παρασχεθούν εάν ο αποκλεισμός των οικονομικών φορέων στην παρούσα περίπτωση έχει καταστεί υποχρεωτικός βάσει του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου χωρίς δυνατότητα παρέκκλισης όταν ο οικονομικός φορέας είναι, ωστόσο, σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση.

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ένοχος σοβαρού επαγγελματικού παραπτώματος

Έχει διαπράξει ο οικονομικός φορέας σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού

Έχει συνάψει ο οικονομικός φορέας συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του ανταγωνισμού;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού (“αυτοκάθαρση”);

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Σύγκρουση συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης σύμβασης
Γνωρίζει ο οικονομικός φορέας την ύπαρξη τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης σύμβασης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Παροχή συμβουλών ή εμπλοκή στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης

Έχει παράσχει ο οικονομικός φορέας ή επιχείρηση συνδεδεμένη με αυτόν συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα ή έχει με άλλο τρόπο εμπλακεί στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Πρόωρη καταγγελία, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις

Έχει υποστεί ο οικονομικός φορέας πρόωρη καταγγελία προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης, ή επιβολή αποζημιώσεων ή άλλων παρόμοιων κυρώσεων σε σχέση με την εν λόγω προηγούμενη σύμβαση;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Παρακαλώ αναφέρετε λεπτομερείς πληροφορίες

-

Σε περίπτωση καταδικής, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού ("αυτοκάθαρση");

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ψευδείς δηλώσεις, απόκρυψη πληροφοριών, ανικανότητα υποβολής δικαιολογητικών, απόκτηση εμπιστευτικών πληροφοριών

Ο οικονομικός φορέας επιβεβαιώνει ότι: α) έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, β) έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές, γ) δεν ήταν σε θέση να υποβάλει, χωρίς καθυστέρηση, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα, και δ) έχει επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Μέρος IV: Κριτήρια επιλογής

A: Καταλληλότητα

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να παράσχει πληροφορίες μόνον όταν τα σχετικά κριτήρια επιλογής έχουν προσδιοριστεί από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα στη σχετική προκήρυξη/γνωστοποίηση ή στα έγγραφα της διαδικασίας σύναψης σύμβασης που αναφέρονται στην προκήρυξη /γνωστοποίηση.

Εγγραφή στο σχετικό επαγγελματικό μητρώο

Ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος στα σχετικά επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος μέλος εγκατάστασής του, όπως περιγράφεται στο παράρτημα XI της οδηγίας 2014/24/ΕΕ· οι οικονομικοί φορείς από ορισμένα κράτη μέλη μπορεί να οφείλουν να συμμορφώνονται με άλλες απαιτήσεις που καθορίζονται στο παράρτημα αυτό.

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Εγγραφή στο σχετικό εμπορικό μητρώο

Ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος στα σχετικά εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος μέλος εγκατάστασής του, όπως περιγράφεται στο παράρτημα XI της οδηγίας 2014/24/ΕΕ· οι οικονομικοί φορείς από ορισμένα κράτη μέλη μπορεί να οφείλουν να συμμορφώνονται με άλλες απαιτήσεις που καθορίζονται στο παράρτημα αυτό.

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Για συμβάσεις υπηρεσιών: Απαιτείται έγκριση

Χρειάζεται ειδική έγκριση για να μπορεί ο οικονομικός φορέας να παράσχει τις σχετικές υπηρεσίες στη χώρα εγκατάστασής του;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

Περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να παράσχει πληροφορίες μόνον όταν τα σχετικά κριτήρια επιλογής έχουν προσδιοριστεί από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα στη σχετική προκήρυξη/γνωστοποίηση ή στα έγγραφα της διαδικασίας σύναψης σύμβασης που αναφέρονται στην προκήρυξη /γνωστοποίηση.

Μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών

Ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών του οικονομικού φορέα για τον αριθμό ετών που απαιτούνται βάσει της σχετικής προκήρυξης/γνωστοποίησης ή των εγγράφων της διαδικασίας σύναψης σύμβασης είναι ο εξής:

Αριθμός ετών

-

Μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Σύσταση οικονομικού φορέα

Σε περίπτωση που οι πληροφορίες σχετικά με τον κύκλο εργασιών (ολικό ή ειδικό) δεν είναι διαθέσιμες για ολόκληρη την απαιτούμενη περίοδο, αναφέρετε την ημερομηνία που ιδρύθηκε ή άρχισε τις δραστηριότητές του ο οικονομικός φορέας:

Προσδιορίστε

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Γ: Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να παράσχει πληροφορίες μόνον όταν τα σχετικά κριτήρια επιλογής έχουν προσδιοριστεί από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα στη σχετική προκήρυξη/γνωστοποίηση ή στα έγγραφα της διαδικασίας σύναψης σύμβασης που αναφέρονται στην προκήρυξη /γνωστοποίηση.

Για τις συμβάσεις υπηρεσιών: παροχή υπηρεσιών είδους που έχει προσδιοριστεί

Μόνο για δημόσιες συμβάσεις υπηρεσιών: Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, ο οικονομικός φορέας έχει παράσχει τις ακόλουθες κυριότερες υπηρεσίες του είδους που έχει προσδιοριστεί: Κατά τη σύνταξη του σχετικού καταλόγου αναφέρετε τα ποσά, τις ημερομηνίες και τους δημόσιους ή ιδιωτικούς παραλήπτες. Οι αναθέτουσες αρχές μπορούν να ζητούν έως τρία έτη και να επιτρέπουν την τεκμηρίωση πείρας που υπερβαίνει τα τρία έτη.

Περιγραφή

-

Ποσό

Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης

.. - ..

Αποδέκτες

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Τίτλοι σπουδών και επαγγελματικών προσόντων

Οι ακόλουθοι τίτλοι σπουδών και επαγγελματικών προσόντων κατέχονται από:
α) τον ίδιο τον πάροχο υπηρεσιών ή τον εργολάβο, και/ή (ανάλογα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στη σχετική προκήρυξη/γνωστοποίηση ή στα έγγραφα της διαδικασίας σύναψης σύμβασης) β) τα διευθυντικά στελέχη του:

Παρακαλώ περιγράψτε

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ποσοστό υπεργολαβίας

Ο οικονομικός φορέας προτίθεται, ενδεχομένως, να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας το ακόλουθο μέρος (δηλαδή ποσοστό) της σύμβασης. Επισημαίνεται ότι εάν ο οικονομικός φορέας έχει αποφασίσει να αναθέσει μέρος της σύμβασης σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και στηρίζεται στις ικανότητες του υπεργολάβου για την εκτέλεση του εν λόγω μέρους, τότε θα πρέπει να συμπληρωθεί χωριστό ΕΕΕΣ για τους σχετικούς υπεργολάβους, βλέπε μέρος II, ενότητα Γ ανωτέρω.

Προσδιορίστε

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Δ: Συστήματα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να παράσχει πληροφορίες μόνον όταν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και/ή τα πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης έχουν ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα στη σχετική προκήρυξη/γνωστοποίηση ή στα έγγραφα τη διαδικασίας σύναψης σύμβασης που αναφέρονται στην προκήρυξη/γνωστοποίηση.

Πιστοποιητικά από ανεξάρτητους οργανισμούς σχετικά με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Θα είναι σε θέση ο οικονομικός φορέας να προσκομίσει πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της προσβασιμότητας για άτομα με ειδικές ανάγκες;

Απάντηση:

Ναι / Όχι

εξηγήστε τους λόγους και διευκρινίστε ποια άλλα αποδεικτικά μέσα μπορούν να προσκομιστούν όσον αφορά το σύστημα διασφάλισης ποιότητας:

-

Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Μέρος VI: Τελικές δηλώσεις

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη II έως V ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται, εκτός εάν:

α) Η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν [υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας έχει παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέα έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων) που παρέχουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να το πράξει] ή

β) Από τις 18 Οκτωβρίου 2018 το αργότερο (ανάλογα με την εθνική εφαρμογή του άρθρου 59 παράγραφος 5 δεύτερο εδάφιο της οδηγίας 2014/24/ΕΕ), η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στην αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στο Μέρος I, ενότητα A, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών που έχουν υποβληθεί στο Μέρος III και το Μέρος IV του παρόντος Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης για τους σκοπούς της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, όπως καθορίζεται στο Μέρος I.

Ημερομηνία, τόπος και, όπου ζητείται ή απαιτείται, υπογραφή(-ές):

Ημερομηνία

Τόπος

Υπογραφή