



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΤΕΥΧΟΣ 1 ΑΠΟ 7

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	4
Άρθρο 1	4
Αρμόδια Υπηρεσία για το Διαγωνισμό -.....	4
Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης προσφορών	4
Άρθρο 2	6
Τόπος, συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικειμένου της σύμβασης – Δικαιώματα προαίρεσης	6
Άρθρο 3	7
Συμμετοχή στο Διαγωνισμό	7
3.1 Δικαίωμα συμμετοχής	7
3.2 Κριτήρια επιλογής	7
3.2.A Καταλληλότητα	7
3.2.B Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	7
3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	7
3.2.Γ.1 Απαιτούμενη εμπειρία	7
3.2.Γ.2 Απαιτήσεις για τεχνική υποδομή	8
3.2.Γ.3 Απαιτήσεις για διάθεση προσωπικού	9
3.2.Δ Συστήματα διασφάλισης ποιότητας	9
3.2.E Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας	9
3.3 Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού	9
3.4 Κώλυμα συμμετοχής του ίδιου φυσικού ή νομικού προσώπου σε περισσότερους του ενός προσφέροντες	10
3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων	10
Άρθρο 4	11
Εναλλακτικές Προσφορές - Αποκλίσεις – Ισοδύναμες	11
Τεχνικά Λύσεις	11
4.1 Εναλλακτικές προσφορές	11
4.2 Εμπορικές Αποκλίσεις	12
Άρθρο 5	12
Τύπος σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων	12
Άρθρο 6	12

Παραλαβή στοιχείων Διαγωνισμού 12

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (εφεξής ΔΕΗ ή Επιχείρηση), Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 104 32, Αθήνα, προσκαλεί κατά τις διατάξεις:

- της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Φεβρουαρίου 2014 «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών», η οποία μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το νόμο 4412/2016, λαμβανομένης υπόψη και της παραγράφου 4 του άρθρου 9 του ν. 4643/2019,
- του Κανονισμού Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών της ΔΕΗ Α.Ε. (ΚΕΠΥ) (Απόφαση Δ.Σ. 53/19.05.2020) που έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική Διεύθυνση <https://eprocurement.dei.gr>,
- της παρούσας Διακήρυξης,

όλους τους ενδιαφερόμενους, σε Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό με ανοικτή διαδικασία για τη σύναψη σύμβασης με αντικείμενο «Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση».

Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά η οποία προσδιορίζεται βάσει τιμής.

Λόγω της ιδιαιτερότητας και του μεγάλου όγκου του αντικειμένου που πρέπει να εκτελείται εντός περιορισμένων χρονικών περιθωρίων, η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα, κατά τη φάση της ανάθεσης να ισοκατανείμει τις υπηρεσίες σε μέχρι τρεις Αναδόχους βάσει της σειράς μειοδοσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8 παρ. 8.4.3 του τεύχους Όροι και Οδηγίες, με την τιμή του μειοδότη.

Ο συνολικός Προϋπολογισμός, ανέρχεται σε € 6.000.000,00. Ο Προϋπολογισμός αυτός δεν αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς.

Άρθρο 1
Αρμόδια Υπηρεσία για το Διαγωνισμό -
Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης προσφορών

1.1 Αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ για το Διαγωνισμό είναι η Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας (ΔΥΠΕΚΕ), οδός Χαλκοκονδύλη, αριθ. 22, Τ.Κ. 104 32, τηλέφωνο 210-5270800.

Πληροφορίες παρέχονται από Α. Τσιλιγιάννη και Α. Μυρωνάκη με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο στις διευθύνσεις a.tsiligiani@dei.com.gr και a.myronaki@dei.com.gr.

1.2 Ο ηλεκτρονικός διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας "tenderONE" της εταιρείας cosmoONE του Συστήματος Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ, εφεξής Σύστημα, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.marketsite.gr

Το Σύστημα κατ' ελάχιστο όριο διασφαλίζει, με τεχνικά μέσα και κατάλληλες διαδικασίες, ότι:

- α) Καθορίζεται με ακρίβεια η ώρα και η ημερομηνία της παραλαβής των προσφορών.
- β) Εξασφαλίζεται ευλόγως ότι κανείς δεν θα έχει πρόσβαση πριν από τις καθορισμένες ημερομηνίες στις πληροφορίες που διαβιβάζονται δυνάμει των ως άνω απαιτήσεων.
- γ) Μόνον εξουσιοδοτημένα πρόσωπα μπορούν να καθορίζουν ή να τροποποιούν τις ημερομηνίες αποσφράγισης των παραληφθεισών προσφορών.
- δ) Στις διάφορες φάσεις της διαδικασίας ανάθεσης του Διαγωνισμού, η πρόσβαση στο σύνολο ή σε μέρος των υποβαλλομένων πληροφοριών είναι δυνατή μόνον από δεόντως εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.
- ε) Η παροχή πρόσβασης στις διαβιβαζόμενες πληροφορίες είναι δυνατή μόνο από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και μόνον μετά την προκαθορισμένη ημερομηνία και ώρα.
- στ) Στις πληροφορίες που παρελήφθησαν και αποσφραγίσθηκαν κατ' εφαρμογή των εν λόγω απαιτήσεων έχουν πρόσβαση μόνον τα πρόσωπα τα εξουσιοδοτημένα να λάβουν γνώση.
- ζ) Σε περίπτωση παραβίασης ή απόπειρας παραβίασης των απαγορεύσεων ή των όρων πρόσβασης που αναφέρονται στα στοιχεία β) έως στ), εξασφαλίζεται ευλόγως ότι οι παραβιάσεις ή οι απόπειρες παραβίασης είναι σαφώς ανιχνεύσιμες.

1.3 Απαραίτητη προϋπόθεση για την εξασφάλιση της δυνατότητας συμμετοχής των ενδιαφερόμενων οικονομικών φορέων είναι η εγγραφή τους στο Σύστημα. Κατόπιν επιτυχούς εγγραφής θα τους δοθούν οι Κωδικοί Πρόσβασης στο Σύστημα που είναι απαραίτητοι για τη σύνδεσή τους και για την υποβολή της προσφοράς τους.

Η εγγραφή δεν επιφέρει κανένα κόστος για τους οικονομικούς φορείς.

Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν από την επίσημη ιστοσελίδα (site) της Επιχείρησης, <https://eprocurement.dei.gr> → Ηλεκτρονική Υποβολή, τις Οδηγίες Χρήσης για την Εγγραφή και το Εγχειρίδιο Χρήσης του Συστήματος.

Η παραπάνω διαδικασία δεν απαιτείται για τους ενδιαφερόμενους που έχουν ήδη κωδικούς πρόσβασης στο Σύστημα, συνιστάται όμως να γίνει έγκαιρα η επικαιροποίηση των στοιχείων τους με την είσοδό τους σε αυτό.

Επιπλέον, στην περίπτωση που δεν υπάρχει προηγούμενη συνεργασία του οικονομικού φορέα με τη ΔΕΗ., θα πρέπει να επικοινωνεί με την αρμόδια

υπηρεσία για να του αποσταλεί ηλεκτρονικά σχετική φόρμα, προκειμένου να συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία για την καταχώρησή του από τη ΔΕΗ στο Σύστημα Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ.

- 1.4 Για την υποβολή προσφοράς στο Διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (qualified digital signature) σε περίπτωση φυσικού προσώπου του ιδίου και σε περίπτωση νομικού προσώπου του/των νομίμου/ων εκπροσώπου/ων του, η οποία να έχει εκδοθεί από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης (qualified certificate services). Να σημειωθεί ότι η χρονοσήμανση της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής θα πρέπει να προέρχεται από αναγνωρισμένη αρχή (timestamp authority), όπως για παράδειγμα η «Εθνική Πύλη Ερμής» ή το «Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας».
- Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράψουν τα δικαιολογητικά του παρόντος με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η προσφορά συνοδεύεται με υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι, στη χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι, στη χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων.
- 1.5 Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά με καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής την **15/12/2020 και ώρα 12:00**. Μετά την παρέλευση της ως άνω καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς.

Άρθρο 2

Τόπος, συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικειμένου της σύμβασης – Δικαιώματα προαίρεσης

Το αντικείμενο του διαγωνισμού αφορά την παροχή υπηρεσιών εξερχόμενων κλήσεων σε επιλεγμένους ενεργούς πελάτες της ΔΕΗ Α.Ε με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας πελάτη ή/και τη διακράτηση αυτών στο δίκτυο του οργανισμού ενδεχομένως με την μετακίνηση σε ένα από τα νέα εμπορικά προγράμματα, όπως αναλυτικά περιγράφεται στο Τεύχος 5 Περιγραφή Υπηρεσιών της παρούσας Διακήρυξης.

Η διάρκεια ισχύος της/των Σύμβασης/ων είναι είκοσι τέσσερις (24) μήνες από την υπογραφή της/τους. Η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα προαίρεσης να ανανεώσει τη διάρκεια ισχύος της/τους για δώδεκα (12) επιπλέον μήνες βάσει των αναγκών της.

Οι ενδιαφερόμενοι θα υποβάλλουν προσφορά για το σύνολο του έργου.

Άρθρο 3 Συμμετοχή στο Διαγωνισμό

3.1 Δικαίωμα συμμετοχής

Στο Διαγωνισμό μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις/ενώσεις αυτών), οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι σε οποιαδήποτε χώρα και ικανοποιούν πλήρως όλες τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου.

3.2 Κριτήρια επιλογής

Κάθε προσφέρων πρέπει σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις της Διακήρυξης να ικανοποιεί πλήρως όλα τα ακόλουθα κριτήρια επιλογής:

3.2.A Καταλληλότητα

Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων κάθε μέλος της να είναι εγγεγραμμένο, στα οικεία επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στη χώρα εγκατάστασής του για επαγγελματική δραστηριότητα σχετική με το αντικείμενο της σύμβασης

3.2.B Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Οικονομικές καταστάσεις

Να έχουν, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων ένα τουλάχιστον μέλος της, μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων οικονομικών χρήσεων 10 εκατ.€ σε δραστηριότητες σχετικές με το αντικείμενο της διακήρυξης με ελάχιστο αποδεκτό όριο αντίστοιχου ετήσιου κύκλου εργασιών ίσο με το ένα πέμπτο (1/5) του ανωτέρω μέσου ετήσιου κύκλου εργασιών. Σε περίπτωση που ο προσφέρων δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) οικονομικών χρήσεων, τότε ο μέσος κύκλος εργασιών θα υπολογιστεί με βάση τις οικονομικές χρήσεις που δραστηριοποιείται.

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της παραπάνω απαιτούμενης οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας, οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν με την προσφορά τους (Φάκελο Β) τα αντίστοιχα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία μπορεί να είναι:

- Δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις και οι τυχόν σχετικές εκθέσεις αυτών
- Βεβαίωση από ορκωτό ελεγκτή – λογιστή ή
- αντίγραφο του τελευταίου θεωρημένου ισοζυγίου ή
- ο τελευταίος δημοσιευμένος ισολογισμός (όπου υπάρχει υποχρέωση δημοσίευσης)

3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

3.2.Γ.1 Απαιτούμενη εμπειρία

Να έχει υλοποιήσει επιτυχώς, κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων ένα τουλάχιστον μέλος της, συμβάσεις με όμοιο αντικείμενο με αυτό του Διαγωνισμού ήτοι εξερχόμενες κλήσεις, εκ των οποίων μια τουλάχιστον με πελάτη που δραστηριοποιείται είτε στον χώρο Τηλεπικοινωνιών είτε στον Τραπεζικό Τομέα είτε στον τομέα της Ενέργειας, με πελατολόγιο άνω του 1 εκ.

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της παραπάνω απαιτούμενης εμπειρίας, οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο Φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία στα οποία συμπεριλαμβάνονται:

- Πίνακας Εμπειρίας, όπου θα αναφέρονται για κάθε σύμβαση και κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:
 - ↻ το αντικείμενο της σύμβασης
 - ↻ ο αριθμός και η ημερομηνία σύναψης της σύμβασης
 - ↻ οι κατηγορίες των ειδών του αντικειμένου της σύμβασης
 - ↻ η επωνυμία των αντισυμβαλλόμενων οικονομικών φορέων, η διεύθυνσή τους και στοιχεία επικοινωνίας
 - ↻ η συμβατική και η πραγματική ημερομηνία ολοκλήρωσης του αντικειμένου της σύμβασης.
- Συστατικές Επιστολές των οικονομικών φορέων για λογαριασμό των οποίων υλοποιήθηκαν οι υπόψη συμβάσεις, με τις οποίες θα βεβαιώνεται η καλή εκτέλεσή τους καθώς και όπου απαιτείται η ικανοποιητική λειτουργία.

Τα στοιχεία που ζητούνται παραπάνω θα εξετασθούν, επαληθευθούν και αξιολογηθούν από τη ΔΕΗ κατά τη διάρκεια αξιολόγησης των προσφορών. Εάν εκ των στοιχείων αυτών, δεν αποδεικνύεται, κατά την εύλογη κρίση της ΔΕΗ, η ελάχιστη απαιτούμενη εμπειρία, η αντίστοιχη Προσφορά θα απορριφθεί.

3.2.Γ.2 Απαιτήσεις για τεχνική υποδομή

Να διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με το τεύχος «Περιγραφή Υπηρεσιών», εντός Αττικής ή να δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης σύμφωνα με την παρ. 6.3.2.γ του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.2.Γ.3 Απαιτήσεις για διάθεση προσωπικού

Να έχει απασχολήσει σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων ένα τουλάχιστον μέλος της το έτος 2019 προσωπικό τουλάχιστον 500 ατόμων

Ο Υπεύθυνος έργου και το προσωπικό του Αναδόχου που θα απασχοληθεί στο έργο θα πρέπει να διαθέτουν τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά που προβλέπονται στο Τεύχος 5 «Περιγραφή Υπηρεσιών», προς τούτο οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παρ. 6.3.2.β του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.2.Δ Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Ο διαγωνιζόμενος, σε περίπτωση νομικού ή φυσικού προσώπου το ίδιο, ή σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων όλα τα μέλη της πρέπει να διαθέτουν σε ισχύ κατά την ημερομηνία αποσφράγισης του διαγωνισμού, πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 με πεδία εφαρμογής τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (call center) και εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρονικά (web) καθώς επίσης πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001, ή ισοδύναμο ή άλλο αποδεικτικό ότι πληροί ισοδύναμες απαιτήσεις διασφάλισης ποιότητας. Σε περίπτωση επίκλησης της τεχνικής ή επαγγελματικής ικανότητας άλλου οικονομικού φορέα ο παρέχων τη στήριξη, πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ή αποδεικτικό σύμφωνα με τα παραπάνω αναφερόμενα. Το βάρος της απόδειξης του «ισοδυνάμου» φέρει ο επικαλούμενος αυτό, ο οποίος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία.

3.2.Ε Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας

Να διαθέτει Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας (Business Continuity Plan) προς τούτο οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παρ. 6.3.4.2 του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.3 Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού

Κάθε οικονομικός φορέας αποκλείεται από τη συμμετοχή στο Διαγωνισμό σύναψης σύμβασης, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για

μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται περί σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή νομικών προσώπων) ή στον παρέχοντα στο διαγωνιζόμενο χρηματοοικονομική, τεχνική ή/και επαγγελματική στήριξη, κάποιος ή κάποιοι από τους λόγους που αναφέρονται:

α. στο μέρος ΙΙΙ του ΕΕΕΣ που καθιερώθηκε με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5^{ης} Ιανουαρίου 2016 και συμπεριλαμβάνονται στο επισυναπτόμενο στην παρούσα σχετικό υπόδειγμα προς συμπλήρωση και υπογραφή από τους διαγωνιζόμενους. Επισημαίνεται ότι, όπου στο ΕΕΕΣ αναφέρεται «τελεσίδικη απόφαση» δικαστική, εννοείται «αμετάκλητη απόφαση»

β. στο άρθρο 42 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 262 ν.4412/2016) και στην παρ. 5 του άρθρου 5 του ΚΕΠΥ

γ. στην παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005 (ΦΕΚ Α' 30), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το ν. 3414/2005 (ΦΕΚ Α' 279).

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της μη συνδρομής των υπόψη λόγων αποκλεισμού ισχύουν τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 6.2.Β και στην τελευταία παράγραφο του άρθρου 8 του τεύχους 2 της Διακήρυξης.

3.4 Κώλυμα συμμετοχής του ίδιου φυσικού ή νομικού προσώπου σε περισσότερους του ενός προσφέροντες

Οι προσφορές από μέλος προσφέρουσας σύμπραξης/ένωσης προσώπων που υποβάλει ταυτόχρονα προσφορά και ως μέλος άλλης προσφέρουσας σύμπραξης/ένωσης προσώπων ή υποβάλει και μεμονωμένη προσφορά, αποκλείονται της περαιτέρω συμμετοχής στο Διαγωνισμό εάν διαπιστωθεί μέχρι και το χρονικό σημείο κατακύρωσης των αποτελεσμάτων του Διαγωνισμού η εξ αυτής της αιτίας νόθευση του ανταγωνισμού.

Στην περίπτωση που εταιρείες συνδεδεμένες μεταξύ τους υποβάλουν περισσότερες της μιας προσφορές στο Διαγωνισμό είτε ως μέλη σύμπραξης ανεξάρτητων (μη συνδεδεμένων), μεταξύ τους επιχειρήσεων είτε αυτόνομα, οι προσφορές τους αποκλείονται της περαιτέρω συμμετοχής στο Διαγωνισμό εάν διαπιστωθεί μέχρι και το χρονικό σημείο κατακύρωσης των αποτελεσμάτων του Διαγωνισμού η εξ αυτής της αιτίας νόθευση του ανταγωνισμού.

3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

Εφόσον οι προσφέροντες θα ήθελαν να επικαλεσθούν τη χρηματοοικονομική, τεχνική ή/και επαγγελματική ικανότητα Τρίτων προκειμένου να καλύψουν τις προϋποθέσεις συμμετοχής που καθορίζονται στις παραπάνω αντίστοιχες παραγράφους, υποχρεούνται να υποβάλουν τα στοιχεία που αποδεικνύουν την ανωτέρω ικανότητα και να δηλώσουν ότι δεσμεύονται να παράσχουν όλες τις απαιτούμενες από την παρούσα Πρόσκληση και τη Διακήρυξη εγγυήσεις.

Ειδικότερα στην περίπτωση αυτή, ο προσφέρων έχει την υποχρέωση να αποδείξει με κάθε πρόσφορο τρόπο ότι θα έχει στη διάθεσή του, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, όλα τα απαραίτητα μέσα για την εκτέλεσή της. Τα εν λόγω αποδεικτικά μέσα μπορεί να είναι, ενδεικτικά, έγκυρο ιδιωτικό συμφωνητικό μεταξύ του προσφέροντος και του επικαλούμενου Τρίτου ή παρουσίαση εγγυήσεων άλλης μορφής, προκειμένου η ανωτέρω απαιτούμενη ικανότητα να αποδεικνύεται επαρκώς και κατά τρόπο ικανοποιητικό για τη ΔΕΗ. Τα εν λόγω αποδεικτικά μέσα θα πρέπει να συμπεριληφθούν στο Φάκελο Β της προσφοράς.

Το αντικείμενο της συνεργασίας μεταξύ του προσφέροντος και του Τρίτου, καθώς και οι παρασχεθείσες εγγυήσεις από τον Τρίτο προς τον προσφέροντα θα συμπεριληφθούν, εφόσον αυτός επιλεγεί ανάδοχος, στη σύμβαση.

Στις ως άνω περιπτώσεις, σύμφωνα με το άρθρο 79 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 307 ν.4412/2016) και την παρ. 3 του άρθρου 5 του ΚΕΠΥ, οι παρέχοντες τη στήριξη πρέπει να πληρούν τα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού με τον προσφέροντα στον οποίο παρέχουν τη στήριξη. Προς τούτο στις προσφορές πρέπει να συμπεριλαμβάνονται, συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα από τον παρέχοντα τη στήριξη, τα ακόλουθα:

- Στο Φάκελο Α:
 - Δήλωση νομιμοποίησης του παρέχοντος τη στήριξη σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στη Διακήρυξη σχετικό υπόδειγμα
 - Το ΕΕΕΣ
- Στο Φάκελο Β:
 - Τα αντίστοιχα δικαιολογητικά της παραγράφου 6.3 του τεύχους 2 της Διακήρυξης, ανάλογα με το είδος της επικαλούμενης στήριξης

Επιπλέον, στην περίπτωση που η παρεχόμενη στήριξη αφορά στην πλήρωση του/των κριτηρίου/ων που σχετίζεται/ονται με τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα του παρόχου υπηρεσιών ή με τη διάθεση σχετικής επαγγελματικής εμπειρίας επιτυχούς παροχής αντίστοιχων ή ίδιων ή όμοιων υπηρεσιών ή εκτέλεσης παρόμοιων ή ίδιων έργων ή υλοποίησης όμοιων ή ίδιων προμηθειών οι παρέχοντες τη στήριξη θα εκτελέσουν το αντικείμενο της σύμβασης για το οποίο παρέχουν τις συγκεκριμένες ικανότητες.

Οι παρέχοντες οικονομική και χρηματοοικονομική στήριξη είναι από κοινού με τον Ανάδοχο υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης. Αποσαφηνίζεται ότι εάν ο διαγωνιζόμενος επικαλείται την ικανότητα υπερβολάβων του για την πλήρωση κριτηρίων επιλογής, οι υπερβολάβοι αυτοί θεωρούνται Τρίτοι και ισχύουν τα παραπάνω.

Άρθρο 4 **Εναλλακτικές Προσφορές - Αποκλίσεις – Ισοδύναμες** **Τεχνικά Λύσεις**

4.1 Εναλλακτικές προσφορές

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές

4.2 Εμπορικές Αποκλίσεις

Δεν επιτρέπονται αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης και οι προσφορές θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως προς τους αντίστοιχους όρους και τις απαιτήσεις της.

Άρθρο 5

Τύπος σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων

Στην περίπτωση που προσφέρων είναι σύμπραξη/ένωση φυσικών ή/και νομικών προσώπων, η κατακύρωση της σύμβασης θα γίνει στο όνομα όλων των μελών της σύμπραξης/ένωσης και θα τεθεί διάταξη στο συμφωνητικό της σύμβασης σύμφωνα με την οποία τα μέλη της σύμπραξης/ένωσης ενέχονται και ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ ενιαία, αδιαίρετα, αλληλέγγυα και σε ολόκληρο το καθένα χωριστά, θα εκπροσωπούνται από κοινό εκπρόσωπο και θα ελέγχεται από τη ΔΕΗ η ουσιαστική συμμετοχή στη σύμπραξη/ένωση όλων των μελών της σε όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Στην περίπτωση που η προσφέρουσα σύμπραξη/ένωση είναι όμιλος επιχειρήσεων (άτυπη σύμπραξη/ένωση προσώπων χωρίς φορολογική και νομική υπόσταση) η προσφορά πρέπει να είναι διαμορφωμένη κατά τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται η χωριστή τιμολόγηση από τα μέλη του ομίλου σύμφωνα με την Ελληνική φορολογική νομοθεσία και πρακτική.

Στην αντίθετη περίπτωση όπου η προσφορά δεν πληροί την ανωτέρω προϋπόθεση, εφόσον ο προσφέρων επιλεγεί ως ανάδοχος υποχρεούται πριν την υπογραφή της σύμβασης να περιβληθεί νομικό/ φορολογικό τύπο που θα επιτρέψει την από κοινού τιμολόγηση και τότε για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται, επιπλέον, η κατάθεση επικυρωμένου αντιγράφου του εγγράφου που θα αποδεικνύει ότι ικανοποιείται η προαναφερθείσα απαίτηση.

Άρθρο 6

Παραλαβή στοιχείων Διαγωνισμού

6.1 Τα τεύχη της Διακήρυξης, όπως αυτά αναφέρονται στο άρθρο 1 του τεύχους 2 της Διακήρυξης, διατίθενται ηλεκτρονικά, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 73 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 297 ν. 4412/2016) και στην παρ. 4 του άρθρου 15 του ΚΕΠΥ, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας (site) της Επιχείρησης: <https://eprocurement.dei.gr> - 51820048 όπου και θα παραμείνουν ανηρτημένα μέχρι και δέκα (10) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των προσφορών.

6.2 Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, οι οποίοι έχουν εγγραφεί στο Σύστημα, ως παραλήπτες της Διακήρυξης, μπορούν να ζητούν διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο των τευχών του παρόντος Διαγωνισμού, το αργότερο μέχρι και δέκα (10) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών.

Αιτήματα παροχής πληροφοριών ή διευκρινίσεων που υποβάλλονται εκτός των ανωτέρω προθεσμιών δεν εξετάζονται.

6.3 Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά από εγγεγραμμένους στο Σύστημα οικονομικούς φορείς και μέσω αυτού, δηλαδή από τους διαθέτοντες σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης). Το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι απαραίτητα ψηφιακά υπογεγραμμένο.

6.4 Το αργότερο μέχρι και έξι (6) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών, η ΔΕΗ θα παράσχει, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Συστήματος τις απαραίτητες διευκρινίσεις και τυχόν συμπληρωματικά στοιχεία σχετικά με τις προδιαγραφές και τους όρους του Διαγωνισμού και του σχεδίου σύμβασης.
Η ΔΕΗ δεν θα απαντήσει σε ερωτήματα που θα έχουν υποβληθεί με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με υποβολή ερωτημάτων στο πρωτόκολλο της Υπηρεσίας και εκτός πλατφόρμας Συστήματος.

Κανένας υποψήφιος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεστεί προφορικές ή τηλεφωνικές απαντήσεις εκ μέρους της ΔΕΗ.



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

**ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΤΕΥΧΟΣ 2 ΑΠΟ 7**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1	4
Τεύχη και έγγραφα της Διακήρυξης.....	4
Άρθρο 2	4
Προϋπολογισμός αντικειμένου Διαγωνισμού - Σύστημα προσφοράς	4
Άρθρο 3	5
Χρόνος Ισχύος Προσφοράς	5
Άρθρο 4	6
Εγγύηση Συμμετοχής	6
Άρθρο 5	8
Υποβαλλόμενα Στοιχεία	8
Άρθρο 6	8
Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς	8
6.1 Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς	8
6.1.1 Γενικές απαιτήσεις	8
6.1.2 Ειδικές απαιτήσεις	11
6.1.3 Εναλλακτικές προσφορές.....	11
6.2 Ηλεκτρονικός Φάκελος Α	11
6.2.1 Εγγυητικές Επιστολές.....	11
6.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης προσφέροντος.....	12
6.2.3 Δήλωση αποδοχής όρων Διαγωνισμού και ισχύος προσφοράς ..	12
6.2.4 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)	12
6.2.5 Διευκρινίσεις για προσφορές από συμπράξεις/ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων	13
6.2.6 Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη	13
B. Υποβολή - Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων	13
6.3 Ηλεκτρονικός Φάκελος Β	19
6.3.1 Αποδεικτικά οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας....	20
6.3.2 Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας	20
6.3.3 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας.....	21
6.3.4 Τεχνικά στοιχεία προσφοράς	21
6.3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων	23
6.3.6 Προσφορές σύμπραξης/ένωσης	23
6.4 Οικονομική Προσφορά.....	23
Άρθρο 7	24
Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Τυπική Αξιολόγηση Προσφορών	24
7.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων	24
7.2 Τυπική Αξιολόγηση προσφορών	24
7.3 Διαχείριση τυπικά απορριφθεισών προσφορών	26
7.4 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση τεχνικών προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων	26
Άρθρο 8	27
Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών.....	27
8.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών.....	27
8.2 Έλεγχος συμμόρφωσης προσφορών με τα κριτήρια επιλογής, τις τεχνικές απαιτήσεις και τους εν γένει εμπορικούς όρους της Διακήρυξης.	28
8.3 Αποτελέσματα τεχνικής αξιολόγησης	28
8.4. Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών – Πρόσβαση συμμετεχόντων - Αξιολόγηση 29	
8.5 Αποδεικτικά νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού μειοδότη/των 30	

Άρθρο 9	31
Προσφυγές Προσφερόντων	31
Άρθρο 10	32
Κατακύρωση – Ματαίωση Διαγωνισμού	32
Αναγγελία Ανάθεσης	32
Άρθρο 11	34
Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης	34
Άρθρο 12	34
Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ	34

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Άρθρο 1

Τεύχη και έγγραφα της Διακήρυξης

1.1 Η παρούσα Διακήρυξη, αποτελείται από το σύνολο των παρακάτω τευχών:

1. Πρόσκληση
2. Όροι και Οδηγίες Διαγωνισμού μετά των ακόλουθων Παραρτημάτων:
 - Παράρτημα I: Έντυπο οικονομικής Προσφοράς
 - Παράρτημα II: Πίνακας Κατανομής Τιμήματος (Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης)
3. Συμφωνητικό Σύμβασης (Σχέδιο)
4. Ειδικό Όροι Σύμβασης (Σχέδιο)
5. Περιγραφή Υπηρεσίας
6. Γενικοί Όροι Σύμβασης
7. Υποδείγματα, που περιλαμβάνουν:
 - α. Δηλώσεις νομιμοποίησης:
 - α1. προσφέροντος και
 - α2. τυχόν παρέχοντος στήριξη
 - β. Δήλωση αποδοχής όρων Διακήρυξης και χρόνου ισχύος προσφοράς
 - γ. Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)
 - δ. Δήλωση συνυπευθυνότητας για Συμπράξεις/ Ενώσεις
 - ε. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό
 - στ. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

1.2 Η σειρά με την οποία αναφέρονται τα παραπάνω τεύχη καθορίζει τη σειρά ισχύος των όρων καθενός απ' αυτά, σε περίπτωση που διαπιστωθούν διαφορές στο κείμενο ή στην ερμηνεία των όρων δύο ή περισσότερων τευχών. Το ίδιο ισχύει και για τη σειρά ισχύος μεταξύ των τευχών και των παραρτημάτων/προσαρτημάτων τους.

Άρθρο 2

Προϋπολογισμός αντικειμένου Διαγωνισμού - Σύστημα προσφοράς

2.1 Ο Προϋπολογισμός του αντικειμένου του Διαγωνισμού ανέρχεται σε 6.000.000,00Ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Ο Προϋπολογισμός αυτός δεν αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς.

- 2.2 Οι προσφέροντες υποχρεούνται να συμπληρώσουν, επί ποινή απόρριψης, την τιμές ή και τα τιμήματα της οικονομικής προσφοράς τους στη σχετική φόρμα του Συστήματος. Επίσης υποχρεούνται, επί ποινή απόρριψης, να υποβάλουν την οικονομική τους προσφορά και σε ψηφιακά υπογεγραμμένη έντυπη μορφή αρχείου portable document format (pdf) σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στο παρόν τεύχος σχετικό έντυπο και με τις οδηγίες του εγχειριδίου χρήσης του Συστήματος.
- 2.3 Οι προσφέροντες υποχρεούνται να προσφέρουν τιμές/τίμημα αποκλειστικά σε ΕΥΡΩ. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του προσφέροντα με την απαίτηση αυτή, η προσφορά του θα απορριφθεί. Με ποινή την ακυρότητα των αντίστοιχων προσφορών, αποκλείεται η κατά οποιοδήποτε τρόπο εξάρτηση των προσφερόμενων τιμών από την ισοτιμία του νομίσματος της προσφοράς με οποιοδήποτε άλλο νόμισμα.
- 2.4 Όλα τα ποσά της οικονομικής προσφοράς πρέπει να αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως στις κατάλληλες θέσεις. Σε περίπτωση όμως διαφορών μεταξύ τους, θα υπερισχύουν οι ολόγραφες τιμές.
- 2.5 Οι πιο πάνω τιμές των προσφορών είναι σταθερές και δεν θα υπόκεινται σε οποιαδήποτε αναπροσαρμογή καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της σύμβασης. Προσφορές οι οποίες περιλαμβάνουν τιμές με αναπροσαρμογή θα απορρίπτονται.
- 2.6 Τα χορηγούμενα έντυπα οικονομικής προσφοράς με την παρούσα Διακήρυξη είναι τα εξής:
 - Έντυπο οικονομικής Προσφοράς
 - Πίνακας Κατανομής Τιμήματος (Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης)

Άρθρο 3 **Χρόνος Ισχύος Προσφοράς**

- 3.1 Οι προσφέροντες δεσμεύονται με την προσφορά τους για χρονικό διάστημα εκατόν είκοσι (120) ημερών. Η προθεσμία ισχύος άρχεται από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών. Επίσης δεσμεύονται ότι η προσφορά τους είναι οριστική, μη δυνάμενη κατά τη διάρκεια της αρχικής ισχύος της ή όπως αυτή θα παραταθεί σύμφωνα με τα παρακάτω, να αποσυρθεί ή να τροποποιηθεί, καθώς και ότι δεν μπορούν να απαιτήσουν οποιαδήποτε αναπροσαρμογή των τιμών της μετά την τυχόν ανάθεση της υλοποίησης της σύμβασης.
Οι προσφέροντες αποδέχονται με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό την παράταση της ισχύος της προσφοράς τους κατά διαδοχικά διαστήματα τριάντα (30) ημερών ή, κατόπιν αιτήματος της ΔΕΗ και συναίνεσης του διαγωνιζομένου, κατά μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από την εκάστοτε ημερομηνία λήξης της ισχύος της και μέχρι την ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας σύμφωνα με το Άρθρο 10 του παρόντος τεύχους,

εκτός εάν προ της εκάστοτε κατά τα ως άνω λήξης αυτής, ο προσφέρων δηλώσει το αντίθετο και δεν την παρατείνει. Αποσαφηνίζεται ότι, μη αποδοχή της παράτασης της ισχύος είναι αποδεκτή μόνο μετά τη συμπλήρωση του εκάστοτε χρονικού διαστήματος ισχύος της προσφοράς, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί βάσει των ανωτέρω, και εφόσον ο διαγωνιζόμενος γνωστοποιήσει στην Επιχείρηση με υπογεγραμμένη ψηφιακά επιστολή μέσω του Συστήματος πριν από την αντίστοιχη λήξη, τη μη ανανέωση της ισχύος της.

Για παράταση της ισχύος της προσφοράς πέραν των έντεκα (11) μηνών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, απαιτείται η προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του διαγωνιζομένου και του εκδότη της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ).

Επίσης, οι προσφέροντες αποδέχονται με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό ότι η προσφορά τους παραμένει σε ισχύ, μετά τη γνωστοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, για όσο χρονικό διάστημα καθυστερεί η υπογραφή της σύμβασης με υπαιτιότητα του υποψήφιου αναδόχου. Η ΔΕΗ μετά την παρέλευση της προθεσμίας υπογραφής της σύμβασης δύναται να προβεί στην κατάπτωση της ΕΕΣ.

- 3.2 Σε περίπτωση παράτασης της καταληκτικής προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών, οι διαγωνιζόμενοι δύνανται να τροποποιήσουν ή/και συμπληρώσουν τυχόν υποβληθείσα στο Σύστημα προσφορά τους ή να την αποσύρουν και υποβάλουν, εφόσον το επιθυμούν, νέα προσφορά μέχρι τη νέα καταληκτική ημερομηνία /υποβολής προσφορών, μεριμνώντας σε κάθε περίπτωση τα συμπεριλαμβανόμενα στην προσφορά τους στοιχεία και δικαιολογητικά να είναι σε ισχύ κατά τη νέα ως άνω ημερομηνία.

Άρθρο 4 Εγγύηση Συμμετοχής

- 4.1 Για τη συμμετοχή στο Διαγωνισμό πρέπει να υποβληθεί από κάθε προσφέροντα σε μορφή αρχείου pdf εγγύηση συμμετοχής υπό μορφή Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο υπόδειγμα της Επιχείρησης, η οποία να έχει εκδοθεί από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β και γ της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/2016, της αποδοχής της ΔΕΗ, την οποία η Επιχείρηση δεν μπορεί να αρνηθεί αδικαιολόγητα, που λειτουργούν νόμιμα σε:

α. κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), ή

β. κράτος – μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) ή

γ. τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων - ΣΔΣ (Government Procurement Agreement - GPA) του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.)

και έχουν σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, αυτό το δικαίωμα.

Μπορεί επίσης να εκδίδεται από το Ταμείο Μηχανικών Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.) ή να παρέχεται με γραμμάτιο του Ταμείου

Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

Οι Διαγωνιζόμενοι υποχρεούνται να προσκομίσουν, επί ποινή απόρριψης της προσφοράς, και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) τις ως άνω ΕΕΣ στην αρμόδια υπηρεσία διεξαγωγής του Διαγωνισμού εντός τριών (3) ημερών από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών.

4.2 Η αξία της ως άνω ΕΕΣ θα ανέρχεται στο ποσό των 120.000,00€.

Οι διαγωνιζόμενοι δύνανται να καταθέσουν περισσότερες από μια ΕΕΣ προκειμένου να καλύπτουν αθροιστικά το σύνολο της αξίας που ζητείται με τη Διακήρυξη. Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος είναι σύμπραξη/ένωση φυσικών ή/και νομικών προσώπων η/οι ΕΕΣ μπορεί να εκδίδεται/ονται υπέρ της σύμπραξης/ένωσης ή και υπέρ ενός μέλους αυτής.

4.3 Η παραπάνω εγγύηση θα ισχύει τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες περισσότερο από την ισχύ της προσφοράς, όπως αυτή διαμορφώνεται βάσει της παραπάνω παραγράφου 3.1, και θα επιστρέφεται μετά την ανάδειξη του Αναδόχου σε όλους τους προσφέροντες, πλην αυτού ο οποίος θα επιλεγεί Ανάδοχος, του οποίου η εγγύηση συμμετοχής στο Διαγωνισμό θα του αποδοθεί, μετά την κατάθεση της εγγύησης καλής εκτέλεσης του αντικειμένου, κατά την υπογραφή της σύμβασης. Σε περίπτωση παράτασης της ισχύος της προσφοράς πέραν των έντεκα (11) μηνών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, για αντίστοιχη παράταση της ισχύος της ΕΕΣ απαιτείται προηγούμενη έγγραφη δήλωση παράτασης ισχύος της από τον εκδότη αυτής.

4.4 Η εν λόγω Εγγυητική Επιστολή, εφόσον δεν θα υπάρξει λόγος να καταπέσει υπέρ της ΔΕΗ, σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης, θα επιστρέφεται στον εκδότη της, αν:

- α. Η προσφορά του διαγωνιζόμενου κριθεί σε οποιοδήποτε στάδιο του διαγωνισμού οριστικά μη αποδεκτή.
- β. Μετά τη λήξη ισχύος της προσφοράς του, ο διαγωνιζόμενος δεν παρατείνει την ισχύ της.

4.5 Ειδικά, μετά την αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών και την κατάταξή τους κατά σειρά μειοδοσίας, η ΕΕΣ στο διαγωνισμό δύναται να επιστραφεί σε κάθε προσφέροντα, που με αίτησή του ζητήσει την επιστροφή της πριν τη συμπλήρωση του χρόνου ισχύος της, εφόσον δεν πιθανολογείται ότι, μετά από ενδεχόμενη ανατροπή του αποτελέσματος του διαγωνισμού, θα επιλεγεί ως ανάδοχος ο υπόψη προσφέρων.

4.6 Η εν λόγω ΕΕΣ καταπίπτει στο σύνολό της υπέρ της ΔΕΗ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- μη συμμόρφωσης καθ' οιονδήποτε τρόπο του διαγωνιζόμενου ως προς τις υποχρεώσεις του όπως αυτές απορρέουν από τη διαγωνιστική διαδικασία,

- γνωστοποίησης προϋποθέσεων, οι οποίες δεν περιλαμβάνονταν στην αρχική προσφορά, για διατήρησή της σε ισχύ μέχρι τη λήξη της εκάστοτε αποδεχθείσας προθεσμίας ισχύος της, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 του παρόντος τεύχους,
 - αποχώρησης του διαγωνιζόμενου νωρίτερα από τη λήξη ισχύος της προσφοράς του και
 - άρνησης υπογραφής της σύμβασης από το μειοδότη.
- Σημειώνεται ότι η ΕΕΣ δεν καταπίπτει εάν ο διαγωνιζόμενος, γνωστοποιήσει ότι η ισχύς της προσφοράς του δεν ανανεώνεται, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 5 Υποβαλλόμενα Στοιχεία

5.1 Όλα τα έγγραφα που θα υποβληθούν από τους προσφέροντες στο Διαγωνισμό θα είναι συνταγμένα στην Ελληνική γλώσσα.

Ειδικότερα, τα έγγραφα που σχετίζονται με τα περιεχόμενα του Φακέλου Α των προσφορών και θα υποβληθούν από Αλλοδαπές Επιχειρήσεις μπορούν να είναι συνταγμένα στη γλώσσα της Χώρας έκδοσης και να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην Ελληνική γλώσσα, αρμοδίως επικυρωμένη.

5.2 Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές σε καμία περίπτωση.

5.3 Προσθήκες, τροποποιήσεις ή επιφυλάξεις των προσφερόντων επί των όρων που περιλαμβάνονται στα Τεύχη της Διακήρυξης δεν γίνονται δεκτές και τυχόν προσφορές οι οποίες θα περιλαμβάνουν τέτοιες διαφοροποιήσεις θα αποκλείονται από το Διαγωνισμό.

Άρθρο 6 Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς

6.1 Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς

6.1.1 Γενικές απαιτήσεις

6.1.1.1 Κατάρτιση προσφοράς – Ηλεκτρονικοί Φάκελοι- Περιεχόμενα

Οι προσφορές πρέπει να περιλαμβάνουν σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα στοιχεία που καθορίζονται στη Διακήρυξη και να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο Σύστημα, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης και τις Οδηγίες Χρήσης του Συστήματος. Ειδικότερα:

Οι προσφορές υποβάλλονται ηλεκτρονικά, σε φακέλους και με συμπλήρωση της οικονομικής προσφοράς σε ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος, σύμφωνα με τις παρακάτω παραγράφους 6.2 έως 6.4.

Στην περίπτωση που τα αρχεία που εμπεριέχονται σε κάθε φάκελο περιλαμβάνουν περισσότερα του ενός έγγραφα ή ενότητες, απαιτείται να υπάρχει και ο αντίστοιχος πίνακας περιεχομένων.

Επισημαίνεται ότι ο κάθε ηλεκτρονικός φάκελος θα πρέπει να περιέχει όσα στοιχεία αναφέρονται στις αντίστοιχες παραγράφους 6.2, 6.3 και 6.4 του παρόντος άρθρου που υποχρεούνται να υποβάλουν οι Προσφέροντες.

6.1.1.2 Υπογραφή προσφοράς

Η προσφορά θα πρέπει να υπογράφεται ψηφιακά στην πρώτη ή τελευταία σελίδα κάθε υποβαλλομένου εγγράφου (δηλώσεις, περιγραφή προσφερόμενου αντικειμένου, σχέδια κλπ.), σύμφωνα με την παρακάτω παράγραφο, από πρόσωπο ή πρόσωπα τα οποία είναι προς τούτο εξουσιοδοτημένα από τον προσφέροντα σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω (παράγραφος 6.2.2).

Τα ανωτέρω στοιχεία και δικαιολογητικά της τεχνικής προσφοράς του προσφέροντος υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου pdf ή αντίστοιχου. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή και δεν απαιτείται να φέρουν σχετική θεώρηση γνησίου υπογραφής. Ο Διαγωνιζόμενος υποχρεούται, εφόσον ζητηθεί από τη ΔΕΗ, να προσκομίσει τις δηλώσεις και τα δικαιολογητικά που υπογράφονται από τρίτους και συνιστούν ιδιωτικά έγγραφα, σε έντυπη μορφή (είτε πρωτότυπα είτε αντίγραφα επικυρωμένα αρμοδίως) εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από τη ζήτησή τους.

Η σύμπραξη/ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται ψηφιακά υποχρεωτικά, είτε από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή πρόσωπα, είτε από κοινό εκπρόσωπό της νομίμως εξουσιοδοτημένο προς τούτο.

6.1.1.3 Εχεμύθεια – εμπιστευτικές πληροφορίες

Σε περίπτωση που στην προσφορά εμπεριέχονται στοιχεία με εμπιστευτικές πληροφορίες, τα οποία κρίνονται από το διαγωνιζόμενο ότι προστατεύονται από τεχνικό ή εμπορικό απόρρητο, τα υπόψη στοιχεία πρέπει με μέριμνα και ευθύνη του διαγωνιζομένου να χαρακτηρισθούν ως «Εμπιστευτικά Στοιχεία Προσφοράς» και υποβάλλονται σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του Συστήματος. Στην περίπτωση αυτή στον αντίστοιχο ηλεκτρονικό Φάκελο της προσφοράς θα συμπεριλαμβάνεται, πέραν των λοιπών εγγράφων και του υπόψη αρχείου, και έγγραφο των διαγωνιζόμενων με το οποίο θα δηλώνονται τα εμπιστευτικά στοιχεία της προσφοράς που περιέχονται στο εν λόγω αρχείο, με ρητή αναφορά στις

επικαλούμενες σχετικές νομοθετικές, κανονιστικές ή διοικητικές διατάξεις που αιτιολογούν το χαρακτηρισμό των υπόψη στοιχείων ως εμπιστευτικών. Τα υπόψη στοιχεία θα είναι προσβάσιμα μόνον από τις αρμόδιες Επιτροπές και Υπηρεσίες της ΔΕΗ σύμφωνα με το άρθρο 39 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 257 παρ. 1 του ν. 4412/2016).

6.1.1.4 Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών

Ισχύς Δηλώσεων

Όλες οι απαιτούμενες από τη Διακήρυξη Δηλώσεις των διαγωνιζομένων, οι οποίες υποβάλλονται σε υποκατάσταση δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων, καθώς και οι λοιπές Δηλώσεις, είτε συμμόρφωσης με τους όρους της Διακήρυξης είτε τρίτων για συνεργασία με τον προσφέροντα θα καλύπτουν το χρονικό διάστημα μέχρι την ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών. Οι παραπάνω Δηλώσεις μπορεί να υπογράφονται έως δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

Ισχύς δικαιολογητικών

- α) τα δικαιολογητικά που αφορούν στην περίπτωση II και στις περιπτώσεις IV α και β της κατωτέρω παραγράφου 6.2B εφόσον έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- β) τα λοιπά δικαιολογητικά που αφορούν την περίπτωση III της κατωτέρω παραγράφου 6.2B εφόσον είναι σε ισχύ κατά το χρόνο υποβολής τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, να έχουν εκδοθεί κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη περίπτωση,
- γ) τα δικαιολογητικά που αφορούν την περίπτωση I της κατωτέρω παραγράφου 6.2B, τα αποδεικτικά ισχύουσας εκπροσώπησης σε περίπτωση νομικών προσώπων, και τα πιστοποιητικά αρμόδιας αρχής σχετικά με την ονομαστικοποίηση των μετοχών σε περίπτωση ανωνύμων εταιρειών (όπου απαιτείται) εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους,
- δ) οι ένορκες βεβαιώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους και
- ε) οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

6.1.1.5 Μη προσκόμιση στοιχείων και δικαιολογητικών – ψευδείς δηλώσεις ή ανακριβή δικαιολογητικά

Ρητά καθορίζεται ότι, σε περίπτωση που οικονομικός φορέας:

- δεν υποβάλει σε ηλεκτρονική μορφή ή δεν προσκομίσει σε έντυπη μορφή έγκαιρα και προσηκόντως τα επιβεβαιωτικά

των δηλώσεων έγγραφα, οποτεδήποτε απαιτηθούν αυτά από την Επιχείρηση,

- διαπιστωθεί, εκ της υποβολής/ προσκόμισης αυτών, ότι, σε οποιοδήποτε στάδιο του διαγωνισμού ή της υλοποίησης της Σύμβασης, έχει υποβάλει ανακριβείς ή ψευδείς δηλώσεις ή αλλοιωμένα φωτοαντίγραφα δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων,

τότε αυτός αποκλείεται από την περαιτέρω διαδικασία, τυχόν εκτελεστές πράξεις της Επιχείρησης ανακαλούνται αμέσως, καταπίπτει υπέρ της ΔΕΗ η εγγυητική επιστολή συμμετοχής ή καλής εκτέλεσης και η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαγωνιστικές διαδικασίες.

6.1.2 Ειδικές απαιτήσεις

6.1.2.1 Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης

Δεν επιτρέπονται Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης. Οι Προσφορές πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως προς τους αντίστοιχους όρους και τις απαιτήσεις της Διακήρυξης.

Σχόλια, παρατηρήσεις ή διευκρινίσεις που αλλοιώνουν τους Εμπορικούς και Οικονομικούς όρους της Διακήρυξης αντιμετωπίζονται ως Εμπορικές Αποκλίσεις. Προσφορά η οποία θα έχει τέτοιας φύσεως Αποκλίσεις θα απορριφθεί.

6.1.2.2 Επισημαίνεται ότι δεν επιτρέπονται διαφοροποιήσεις από τις παραπάνω απαιτήσεις και ότι οποιαδήποτε άλλη διαφορετική αντιμετώπιση από το Διαγωνιζόμενο των αναφερομένων πιο πάνω διαδικασιών της παραγράφου 6.1.2.1 θα συνεπάγεται απόρριψη της Προσφοράς του.

6.1.3 Εναλλακτικές προσφορές

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

6.2 Ηλεκτρονικός Φάκελος Α

Α. Ο ηλεκτρονικός Φάκελος Α με ονομασία «Φάκελος Α - Δικαιολογητικά Συμμετοχής» θα περιέχει σε ψηφιακή μορφή αρχείου pdf ή αντίστοιχου τα ακόλουθα:

6.2.1 Εγγυητικές Επιστολές

Την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στη Διακήρυξη Υπόδειγμα και τα καθοριζόμενα στο Άρθρο 4 του παρόντος Τεύχους.

6.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης προσφέροντος

Τη Δήλωση νομιμοποίησης του προσφέροντος συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Διακήρυξη.

6.2.3 Δήλωση αποδοχής όρων Διαγωνισμού και ισχύος προσφοράς

Τη Δήλωση αποδοχής όρων Διαγωνισμού και ισχύος προσφοράς συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Διακήρυξη.

6.2.4 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Το ΕΕΕΣ αποτελεί το Παράρτημα 2 του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 που μπορείτε να αναζητήσετε στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=OJ%3AJOL_2016_003_R_0004

Η σύνταξη του εντύπου ΕΕΕΣ θα γίνεται με χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ESPD στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://espdint.eprocurement.gov.gr/>.

Η ΔΕΗ έχει συντάξει με χρήση της παραπάνω υπηρεσίας το ηλεκτρονικό ΕΕΕΣ προσαρμοσμένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Διακήρυξης του παρόντα Διαγωνισμού και έχει παραγάγει αυτό σε μορφή συμπιεσμένων αρχείων XML και PDF. Τα αρχεία αυτά αναρτώνται χωριστά στο χώρο του διαγωνισμού της παρούσας Διακήρυξης στην ιστοσελίδα της ΔΕΗ αμέσως μετά την απόδοση του οριστικού αριθμού προκήρυξης από την ΕΕ. Οι προσφέροντες δύνανται να χρησιμοποιήσουν το ηλεκτρονικό αρχείο XML για να συντάξουν το ΕΕΕΣ.

Προς τούτο, ο οικονομικός φορέας λαμβάνει ηλεκτρονικά το ως άνω αρχείο και το αποθηκεύει στον υπολογιστή του. Μεταβαίνει στην ιστοσελίδα <https://espdint.eprocurement.gov.gr/> και επιλέγει: οικονομικός φορέας → εισαγωγή ΕΕΕΣ → αναζήτηση → επιλογή και επισύναψη αρχείου .XML. Εν συνεχεία συμπληρώνει τα κατάλληλα πεδία και παράγει/εκτυπώνει την απάντησή του σε μορφή αρχείου pdf, το οποίο πρέπει να συμπεριληφθεί στο Φάκελο Α της προσφορά του υπογεγραμμένο από τον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του προσφέροντος (Μέρος VI αυτού).

Ο διαγωνιζόμενος υποχρεούται να συντάξει το ΕΕΕΣ με συμπληρωμένα τα Μέρη I, II, III και VI, όπως απαιτείται από τη Διακήρυξη. Τα επιμέρους πεδία των προαναφερθέντων μερών που πρέπει να συμπληρωθούν καθορίζονται στο συνημμένο στην παρούσα Διακήρυξη υπόδειγμα ΕΕΕΣ. Η τυχόν συμπλήρωση επιπλέον πεδίων δεν αποτελεί λόγο απόρριψης προσφοράς.

6.2.5 Διευκρινίσεις για προσφορές από συμπράξεις/ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων

Στην περίπτωση αυτή υποβάλλονται:

6.2.5.1 Χωριστά από κάθε μέλος αυτής τα παραπάνω στοιχεία 6.2.2 έως 6.2.4. Ειδικότερα στη Δήλωση της παραγράφου 6.2.2 και στο σημείο iv.α αυτής θα πρέπει να αναγράφεται ρητά ότι η προσφορά υποβάλλεται μέσω της συγκεκριμένης σύμπραξης/ένωσης και να ορίζεται το πρόσωπο που θα υπογράψει από κάθε μέλος αυτής το σχετικό ιδιωτικό συμφωνητικό ή τη συμβολαιογραφική πράξη σύστασης αυτής. Ειδικά για τις Εγγυητικές της παραγράφου 6.2.1 ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.2 του παρόντος τεύχους. Σε περίπτωση κατάθεσης περισσότερων της μιας ΕΕΣ, επισημαίνεται ρητά ότι ισχύουν οι δεσμεύσεις της επόμενης παραγράφου.

6.2.5.2 Δήλωση των φυσικών ή νομικών προσώπων που μετέχουν στη σύμπραξη/ένωση, με την οποία θα δηλώνεται ότι τα υπόψη πρόσωπα σύστησαν την εν λόγω σύμπραξη/ένωση για να αναλάβουν την υλοποίηση της σύμβασης μαζί και ότι ενέχονται και ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ σχετικά με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό και την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, ενιαία, αδιαίρετα και σε ολόκληρο.

6.2.5.3 Το σχετικό ιδιωτικό συμφωνητικό ή συμβολαιογραφική πράξη σύστασης της σύμπραξης/ένωσης, στο οποίο θα φαίνονται η έδρα, ο νόμιμος εκπρόσωπος και τα ποσοστά συμμετοχής κάθε μέλους.

6.2.6 Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη

Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος έχει επικαλεστεί στήριξη τρίτου:

α. Τη Δήλωση νομιμοποίησης για κάθε ένα τυχόν παρέχοντα στήριξη, συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Διακήρυξη.

β. Το ΕΕΕΣ για κάθε ένα τυχόν παρέχοντα στήριξη οικονομικό φορέα, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Διακήρυξη.

B. Υποβολή - Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων

Οι διαγωνιζόμενοι δεσμεύονται, **επί ποινή αποκλεισμού**, να υποβάλουν σε ηλεκτρονική και/ή να προσκομίσουν σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) σε οποιοδήποτε στάδιο του διαγωνισμού τους ζητηθεί από τη ΔΕΗ, όλα ή μέρος των σχετικών δικαιολογητικών και στοιχείων που αναφέρονται στις ως άνω δηλώσεις και στο ΕΕΕΣ, εντός δέκα (10) ημερών και όπως αυτά εξειδικεύονται παρακάτω.

Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4250/2014 (Α' 74). 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 φέρει υπογραφή έως και δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

Αν δεν προσκομισθούν τα εν λόγω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν και ο διαγωνιζόμενος υποβάλλει εντός της προαναφερόμενης προθεσμίας αίτημα προς την Επιχείρηση για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των δικαιολογητικών, η ΔΕΗ παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες αρχές.

I. Αποδεικτικά νομιμοποίησης προσφέροντος

Τα αποδεικτικά στοιχεία του περιεχομένου της Δήλωσης της παραγράφου 6.2.2, ήτοι τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε. κ.λπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου) και αποδεικτικό (πιστοποιητικό/ βεβαίωση) εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. ή/και σε αντίστοιχο μητρώο ή/και ειδικές άδειες εφόσον απαιτούνται. Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του νομικού προσώπου, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (απόφαση συμμετοχής στο διαγωνισμό, νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κ.λπ.) καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του διοικητικού οργάνου.

II. Αποδεικτικά που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες

Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείπει αυτού ισοδύναμο έγγραφο, από το οποίο να προκύπτει ότι ο συμμετέχων/υποψήφιος ανάδοχος δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας και δεν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση βάσει της σχετικής ενωσιακής νομοθεσίας που αναφέρεται στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙΙ. Α υποσημειώσεις 13 έως 18) καθώς και της κείμενης νομοθεσίας ή του εθνικού δικαίου του οικονομικού φορέα, όπως αυτές εκάστοτε ισχύουν, για έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους λόγους:

α. συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση,

β. δωροδοκία, διαφθορά,

- γ. απάτη, κατά την έννοια της ενωσιακής νομοθεσίας που αναφέρεται πιο πάνω, η οποία στην Ελλάδα κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (ΦΕΚ Α' 48),
- δ. τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες,
- ε. νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, κατά την έννοια της ενωσιακής νομοθεσίας που αναφέρεται πιο πάνω, η οποία στην Ελλάδα κυρώθηκε με το ν. 3691/2008 (ΦΕΚ Α' 166),
- στ. παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, κατά την έννοια της ενωσιακής νομοθεσίας που αναφέρεται πιο πάνω, η οποία στην Ελλάδα κυρώθηκε με το ν. 4198/2013 (ΦΕΚ Α' 215).

Σε περίπτωση που το απόσπασμα ποινικού μητρώου φέρει καταδικαστικές αποφάσεις, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να επισυνάψουν τις αναφερόμενες σε αυτό καταδικαστικές αποφάσεις.

Σε περίπτωση συμμετοχής νομικού προσώπου, το ως άνω δικαιολογητικό αφορά ιδίως:

- i. τους Διαχειριστές, όταν το νομικό πρόσωπο είναι Ο.Ε, Ε.Ε, Ε.Π.Ε. ή Ι.Κ.Ε.,
- ii. τον Πρόεδρο του Δ.Σ., το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ., όταν το νομικό πρόσωπο είναι Α.Ε.,
- iii. σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου, τους νομίμους εκπροσώπους του και
- iv. στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

III. Αποδεικτικά που σχετίζονται με καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης

- α. Δήλωση με την οποία ο συμμετέχων/υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.
- β. Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο συμμετέχων/υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.
- γ. Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο συμμετέχων/υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.

IV. Αποδεικτικά που σχετίζονται με φερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων κ.λπ., όπως αυτά παρατίθενται στην παρ. Γ του μέρους III του ΕΕΕΣ:

α. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο συμμετέχων/υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού και επίσης ότι δεν τελεί σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή δεν τελεί υπό κοινή εκκαθάριση του Κ.Ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει ή βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου ή υπό άλλες ανάλογες καταστάσεις (μόνο για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα).

β. Πιστοποιητικό από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, 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 παραπάνω πιστοποιητικού, αυτό αντικαθίσταται από υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, χωρίς να απαιτείται επίσημη δήλωση του ΣΕΠΕ σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού.

γ. Για τους υπόλοιπους λόγους αποκλεισμού, που περιλαμβάνονται στο μέρος III του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) που καθιερώθηκε με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5^{ης} Ιανουαρίου 2016 και συμπεριλαμβάνονται στο επισυναπτόμενο στην παρούσα σχετικό υπόδειγμα προς συμπλήρωση από τους διαγωνιζόμενους για τους οποίους δεν εκδίδονται σχετικά δικαιολογητικά αρμοδίων αρχών ή φορέων ισχύει η δέσμευση της παραγράφου 5 της δήλωσης νομιμοποίησης προσφέροντος.

V. Αποδεικτικά που σχετίζονται με την πλήρωση των προϋποθέσεων του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το ν. 3414/2005

V.1 Για συμμετοχή στο Διαγωνισμό Ανωνύμων Εταιρειών (για τις ανώνυμες εταιρείες που αυτό απαιτείται) αναγκαία προϋπόθεση είναι:

V.1.1 η ονομαστικοποίηση των μετοχών τους μέχρι φυσικού προσώπου (άρθρο 8 παρ.4 του ν.3310/2005). Η συνδρομή της προϋπόθεσης αυτής αποδεικνύεται με την προσκόμιση των εξής δικαιολογητικών:

α) Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής που εποπτεύει, σύμφωνα με τις διατάξεις του κ.ν. 2190/1920 ,την εταιρεία, από την οποία προκύπτει ότι οι μετοχές της με βάση το ισχύον καταστατικό της είναι ονομαστικές και

β) Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου, όπως

τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο Βιβλίο Μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής της προσφοράς (άρθρο 1 παρ.2 Π.Δ. 82/96, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 109 του ν. 2533/97). Σε περίπτωση που μέτοχοι Α.Ε. που συμμετέχει στο διαγωνισμό είναι άλλες Α.Ε., με ποσοστό συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο τουλάχιστον 1% απαιτείται και των εταιρειών αυτών οι μετοχές να είναι ονομαστικές στο σύνολό τους μέχρι φυσικού προσώπου και επίσης οι εταιρείες αυτές πρέπει να προσκομίζουν τα προαναφερόμενα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών και για τις Α.Ε. μετόχους της Α.Ε. που λαμβάνει μέρος στο διαγωνισμό. Αν συμμετέχει στο διαγωνισμό εταιρεία άλλης νομικής μορφής πλην των Α.Ε., στις οποίες συμμετέχουν ή κατέχουν εταιρικά μερίδια Ανώνυμες Εταιρείες με ποσοστό συμμετοχής στο εταιρικό κεφάλαιο 1%, οι μετοχές πρέπει να είναι ονομαστικές μέχρι φυσικού προσώπου (άρθρο 8 παρ. 1-3 του ν. 3310/2005 και 8 παρ. 1 του ν. 3414/2005).

Για τις αλλοδαπές Ανώνυμες Εταιρείες ισχύει η παρ.2 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 8 παρ.1 του ν. 3414/2005, στην οποία ορίζεται ότι: «Οι υποχρεώσεις της παρ.1 του άρθρου αυτού, ισχύουν και για τις αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες, ανεξαρτήτως της συμμετοχής τους ή μη σε ελληνικές ανώνυμες εταιρείες, υπό την προϋπόθεση ότι το δίκαιο της χώρας στην οποία έχουν την έδρα τους, επιβάλλει για το σύνολο της δραστηριότητάς τους ή για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, την ονομαστικοποίηση των μετοχών τους μέχρι φυσικού προσώπου.

Εφόσον δεν επιβάλλεται υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών κατά το δίκαιο της χώρας, στην οποία έχουν την έδρα τους, προσκομίζεται σχετική βεβαίωση από αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται δήλωση του υποψηφίου. Στην περίπτωση που δεν επιβάλλεται υποχρέωση ονομαστικοποίησης, η αλλοδαπή ανώνυμη εταιρεία υποχρεούται να προσκομίσει στη ΔΕΗ έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση των μετόχων της, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου της Α.Ε. Σε περίπτωση που η εταιρεία δεν τηρεί ενημερωμένη κατάσταση μετόχων να προσκομίσει σχετική κατάσταση μετόχων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, εφόσον οι μέτοχοι αυτοί είναι γνωστοί στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία οφείλει να αιτιολογήσει τους λόγους για τους οποίους δεν είναι γνωστοί οι ως άνω μέτοχοι η δε ΔΕΗ δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής. Εναπόκειται στη ΔΕΗ να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλει την προαναφερόμενη

κατάσταση των μετόχων της διαφορετικά ή μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες σε βάρος της εταιρείας.

Η υποχρέωση περαιτέρω ονομαστικοποίησης μέχρι φυσικού προσώπου δεν ισχύει ως προς τις εισηγμένες στα Χρηματιστήρια κρατών –μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες.

V.1.2 να πληρούν την απαίτηση ως προς την απαγόρευση του άρθρου 4 παρ. 4 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει μετά την τροποποίηση του από το ν. 3414/2005, (εξωχώριες εταιρείες).

Για τη συνδρομή της προϋπόθεσης αυτής προσκομίζεται σχετική Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, όπως ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο των επιχειρήσεων αυτών ή από νομίμως εξουσιοδοτημένο, ειδικά για το σκοπό αυτό από το διοικητικό συμβούλιο αυτών, πρόσωπο (προσκομίζοντας επικυρωμένο αντίγραφο του οικείου πρακτικού), με την οποία δηλώνουν ότι η εταιρεία τους δεν εμπίπτει στην απαγόρευση του άρθρου 4 παρ. 4 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το ν. 3414/2005, σχετικά με τις εξωχώριες εταιρείες.

V.2 Υπεύθυνη Δήλωση περί μη καταδικαστικής απόφασης.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει πριν την υπογραφή της σύμβασης, δια των νόμιμων εκπροσώπων του, σχετική υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν.1599/1986 όπως ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπό του ή από νομίμως εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ειδικά για το σκοπό αυτό από το διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας (προσκομίζοντας επικυρωμένο αντίγραφο του οικείου πρακτικού), με την οποία θα δηλώνει ότι:

Δεν έχει εκδοθεί καταδικαστική απόφαση κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3310/2005 όπως ισχύει κατόπιν της τροποποίησής του από το ν.3414/2005, η οποία αφορά στα πρόσωπα της εταιρείας (όπως αυτά αναφέρονται στο πιο πάνω άρθρο του νόμου) και ότι δεσμεύεται να γνωστοποιεί αμελλητί προς την ΔΕΗ μέχρι την ολοκλήρωση της εκτέλεσης της σχετικής σύμβασης, τυχόν έκδοση σχετικής καταδικαστικής απόφασης με ισχύ δεδικασμένου σχετικά με την συνδρομή των ασυμβίβαστων ιδιοτήτων και απαγορεύσεων των πιο πάνω άρθρων του νόμου και κατ' εφαρμογή των παρ. 4 και 5 του τίτλου ΙΙ της ΚΥΑ 20977/ΦΕΚ/Β/23.08.2007 (Επιχειρήσεις που συνάπτουν Δημόσιες Συμβάσεις κατά την έννοια του αναριθμημένου άρθρου 2 παρ. 5 του ν. 3310/2005 όπως προστέθηκε με το άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 3414/2005).

Τα παραπάνω πιστοποιητικά συντάσσονται ή/και εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένος ο υποψήφιος, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό Πιστοποιητικό.

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά των περιπτώσεων I,II, IV και V δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με Δήλωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι δεν εκδίδονται τα συγκεκριμένα έγγραφα και ότι δεν συντρέχουν στο συγκεκριμένο πρόσωπο του υποψηφίου Αναδόχου οι ανωτέρω νομικές καταστάσεις. Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση ή Δήλωση θα συνοποβληθεί υποχρεωτικά μαζί με τα λοιπά Δικαιολογητικά Συμμετοχής.

Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται ανωτέρω μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 80 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 305 του ν. 4412/2016), προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού. 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, με αμετάκλητη απόφαση, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση στο κράτος - μέλος στο οποίο ισχύει η απόφαση.

Κατ' εξαίρεση, όταν ο οικονομικός φορέας εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην πιο πάνω παράγραφο III και ο αποκλεισμός είναι σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο προσφέρων ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το άρθρο 80 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 305 του ν. 4412/2016), πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς στον παρόντα διαγωνισμό, δεν εφαρμόζεται ο εν λόγω αποκλεισμός.

6.3 Ηλεκτρονικός Φάκελος Β

Ο ηλεκτρονικός Φάκελος Β με την ένδειξη «Τεχνική Προσφορά» θα περιέχει σε ψηφιακή μορφή αρχείου pdf ή αντίστοιχου τα ακόλουθα:

6.3.1 Αποδεικτικά οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας

- α. Τους δημοσιευμένους ετήσιους Ισολογισμούς (Κατάσταση Χρηματοοικονομικής Θέσης) και τις Καταστάσεις Αποτελεσμάτων των τριών (3) τελευταίων οικονομικών χρήσεων, που προηγούνται της ημερομηνίας υποβολής της προσφοράς.

Επισημαίνεται ότι, οι πλήρεις δημοσιευμένες Οικονομικές Καταστάσεις των τριών (3) τελευταίων οικονομικών χρήσεων, συνοδευόμενες από τις αντίστοιχες Εκθέσεις Ελέγχου του Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή της Εταιρείας, θα πρέπει να υποβληθούν σε ηλεκτρονική μη επεξεργάσιμη μορφή (αρχείο σε μορφή pdf ή αντίστοιχη).

Εφόσον έχει παρέλθει ένα εξάμηνο από την ημερομηνία αναφοράς των πιο πρόσφατων ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων, συνυποβάλλεται ο Ισολογισμός (ή Κατάσταση Χρηματοοικονομικής Θέσης) και η Κατάσταση Αποτελεσμάτων για την ενδιάμεση περίοδο που έχουν συνταχθεί οικονομικές καταστάσεις ή εναλλακτικά προσκομίζεται πρόχειρος συνοπτικός Ισολογισμός και Κατάσταση Αποτελεσμάτων, με τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα μηνιαία στοιχεία υπογεγραμμένα από τον νόμιμο εκπρόσωπο του προσφέροντος.

Εάν ο προσφέρων δεν έχει υποχρέωση από την ισχύουσα νομοθεσία να συντάσσει οικονομικές καταστάσεις, θα υποβληθεί Δήλωση στην οποία θα δηλώνεται:

- α. ότι δεν υποχρεούται από την ισχύουσα νομοθεσία να συντάσσει οικονομικές καταστάσεις και
β. ο κύκλος εργασιών για κάθε ένα από τα αντίστοιχα πιο πάνω χρονικά διαστήματα

6.3.2 Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας

α. Αποδεικτικά εμπειρίας

Τον Πίνακα ή Πίνακες Εμπειρίας & Συστάσεων, μαζί με τις αντίστοιχες βεβαιώσεις/συστάσεις, καθώς και τον Πίνακα κυριότερων συμβάσεων μαζί με τα αντίστοιχα αποδεικτικά καλής εκτέλεσης, που προβλέπονται στην παράγραφο 3.2.Γ.1 του τεύχους 1 της Διακήρυξης.

β. Αποδεικτικά στοιχεία για διάθεση ομάδας εργασίας

Αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της Ομάδας των στελεχών που θα εμπλακούν στο έργο. Συγκεκριμένα οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να προσκομίσουν :

Για τον «Υπεύθυνο Διαχείρισης του έργου» :

- α) Δήλωση όπου θα αναγράφεται η μέχρι σήμερα εμπειρία του σε διαχείριση και οργάνωση έργων πωλήσεων οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 1.000.000 πελάτες.

β) Στατιστικές αναφορές που εξάγονται απευθείας από σύστημα διαχείρισης κλήσεων των έργων, απ' όπου να προκύπτει ότι έχει διαχειριστεί επιτυχώς τα ανωτέρω έργα.

γ) Βιογραφικό σημείωμα

Για το προσωπικό που θα διατεθεί για την υλοποίηση του έργου: Δήλωση- δέσμευση ότι εάν αναδειχθεί μειοδότης, θα διαθέσει προσωπικό με τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά που προβλέπονται στη Διακήρυξη.

γ. Αποδεικτικά στοιχεία για διάθεση, χρήση τεχνικού εξοπλισμού ή/και εγκαταστάσεων

Αποδεικτικά στοιχεία ότι διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου εντός Αττικής ή να δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης προκειμένου να είναι δυνατή η ηλεκτρονική αυτοματοποιημένη ανταλλαγή αρχείων τόσο για την υποδοχή των ανατεθειμένων στοιχείων των υποθέσεων όσο και για την ενημέρωση σχετικά με τις επί μέρους ενέργειες, τα οποία θα εξάγονται και θα εισάγονται απευθείας από και στο σύστημα της ΔΕΗ

6.3.3 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Τα απαιτούμενα στην παράγραφο 3.2.Δ του τεύχους 1 της Διακήρυξης πιστοποιητικά σε ισχύ.

6.3.4 Τεχνικά στοιχεία προσφοράς

6.3.4.1 Ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει ο Διαγωνιζόμενος για την επιτυχή υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται από την παρούσα διακήρυξη. Η μεθοδολογία θα συμπεριλαμβάνει πλάνο στελέχωσης ομάδας, προγραμματισμού βαρδιών για την επίτευξη των ποσοτικών δεικτών, παρακολούθησης απόδοσης, πολιτικής ασφάλειας δεδομένων κλπ.

6.3.4.2 Ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα ο διαγωνιζόμενος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση:

1. για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως :

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.

- Αστοχιών κτιριοδομικών χαρακτηριστικών και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

2. για την αντιμετώπιση προβλημάτων στην υλοποίηση του έργου λόγω πανδημίας.

6.3.4.3 Προσχέδιο «Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων», ως «εκτελούντες την επεξεργασία» (αρθ. 28 ΓΚΠΔ).

Το εν λόγω προσχέδιο θα τεθεί υπό συζήτηση, ωστόσο θα πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

1. Το αντικείμενο επεξεργασίας
2. Η διάρκεια της επεξεργασίας
3. Η φύση και ο σκοπός της επεξεργασίας
4. Ο τύπος των προσωπικών δεδομένων που εμπλέκονται
5. Οι κατηγορίες του υποκειμένου των δεδομένων
6. Υποχρεώσεις και δικαιώματα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας

Επιπροσθέτως άλλες παράμετροι που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στη σύνταξη της «Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων» είναι οι ακόλουθες :

- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να ενεργεί μόνο σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από το νόμο.
- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διασφαλίσει ότι τα άτομα που επεξεργάζονται τα δεδομένα υπόκεινται σε υποχρέωση εμπιστοσύνης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω συμφωνιών εμπιστευτικότητας υπαλλήλων ή αποδεκτών πολιτικών χρήσης.
- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια της επεξεργασίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω αναφορών ελέγχου τρίτων ή ερωτηματολογίων ασφάλειας πληροφοριών.
- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να ανταποκριθεί στο αίτημα των ατόμων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.
- ο Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του σχετικά με την ασφάλεια της επεξεργασίας, την κοινοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις εκτιμήσεις επιπτώσεων στην προστασία δεδομένων. Η Συμφωνία πρέπει να καθορίζει τον

τύπο πληροφοριών και τα χρονικά πλαίσια που απαιτούνται για την ειδοποίηση παραβίασης και σε κάθε περίπτωση εντός των προθεσμιών που τάσσει ο νόμος.

- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διαγράψει ή να επιστρέψει όλα τα προσωπικά δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στο τέλος της σύμβασης, αλλά και να διαγράψει τα υπάρχοντα προσωπικά δεδομένα, εκτός εάν ο νόμος απαιτεί την αποθήκευσή τους.

- ο Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να υποβάλλεται σε ελέγχους και επιθεωρήσεις από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει επίσης να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας τις πληροφορίες που χρειάζεται για να διασφαλίσει ότι και οι δύο πληρούν τις υποχρεώσεις τους βάσει του άρθρου 28 GDPR και να περιγράφεται σαφώς η φύση των δικαιωμάτων ελέγχου (συχνότητα, τύπος ελέγχου, κόστος).

6.3.4.4 Οποιαδήποτε, κατά την κρίση του διαγωνιζόμενου, επιπλέον τεχνικά στοιχεία

6.3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

Τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.5 του τεύχους 1 της Διακήρυξης, στην περίπτωση κατά την οποία ο προσφέρων επικαλείται χρηματοοικονομική, τεχνική ή και επαγγελματική ικανότητα τρίτου.

6.3.6 Προσφορές σύμπραξης/ένωσης

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από σύμπραξη/ένωση φυσικών ή και νομικών προσώπων, τα στοιχεία που αναφέρονται στις ως άνω παραγράφους θα υποβληθούν από κάθε μέλος αυτής ξεχωριστά.

6.4 Οικονομική Προσφορά

Η Οικονομική Προσφορά θα περιέχει:

6.4.1 Συμπληρωμένη από τους προσφέροντες με τις/τα προσφερόμενες/α τιμές/τιμήματα την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος, σύμφωνα με το εγχειρίδιο χρήσης αυτού

6.4.2 Την Οικονομική Προσφορά και σε μορφή αρχείου pdf ή αντίστοιχου, συμπληρωμένη ως προς τη μορφή και το περιεχόμενο με βάση το/τα επισυναπτόμενο/α σχετικό/α έντυπο/α στη Διακήρυξη υπόδειγμα/τα, την οποία πρέπει να υπογράψει ψηφιακά και να την υποβάλει ηλεκτρονικά σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του Συστήματος.

Εφιστάται η προσοχή στους Προσφέροντες ότι:

- ➔ Η συμπλήρωση των οικονομικών στοιχείων στα παραπάνω έντυπα ή τεύχη πρέπει απαραίτητα να γίνει με ευκρίνεια.

☞ Απαγορεύονται σχόλια, όροι, προϋποθέσεις, που σχετίζονται με τις/το προσφερόμενες/ο τιμές/τίμημα.

6.4.3 Τα κοινά στοιχεία που περιλαμβάνονται στην/στις ειδική/ες ηλεκτρονική/ες φόρμα/ες του Συστήματος και στην υποβαλλόμενη σε μορφή αρχείου pdf οικονομική προσφορά πρέπει να συμφωνούν. Σε αντίθετη περίπτωση, υπερισχύουν τα στοιχεία της υποβαλλόμενης σε μορφή αρχείου pdf οικονομικής προσφοράς, τα οποία και θα ληφθούν υπόψη για την αξιολόγηση των προσφορών. Προς τούτο, στην περίπτωση αυτή θα εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 8.4.2 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 7

Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Τυπική Αξιολόγηση Προσφορών

7.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων

7.1.1 Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών γίνεται, μετά από σχετική ενημέρωση των συμμετεχόντων, σε εύλογο χρονικό διάστημα από την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής των προσφορών που ορίζεται στην παράγραφο 1.5 του τεύχους 1 της Διακήρυξης, από την ορισμένη για το σκοπό αυτό Επιτροπή στο Σύστημα.

7.1.2 Κατά την προαναφερθείσα ημερομηνία και ώρα αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Α (Τυπικά Στοιχεία)

Μετά την αποσφράγιση των προσφορών το σύνολο των τυπικών στοιχείων θα είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμα μέσω του συστήματος, άμεσα, από όλους τους διαγωνιζόμενους πλην τυχόν συγκεκριμένων και ειδικών στοιχείων που έχουν συμπεριληφθεί με μέριμνα και ευθύνη του διαγωνιζόμενου, σύμφωνα με την παράγραφο 6.1.1.3 του παρόντος τεύχους, τα οποία έχουν χαρακτηριστεί και σημανθεί καταλλήλως από αυτούς ως «Εμπιστευτικά Στοιχεία Προσφοράς» προς διασφάλιση των συμφερόντων τους, καθότι κρίνουν ότι τα υπόψη στοιχεία προστατεύονται από εμπορικό, βιομηχανικό ή επαγγελματικό κλπ απόρρητο. Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος παραλείψει να χαρακτηρίσει κατά τα ως άνω τα υπόψη στοιχεία της προσφοράς του η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την δημοσιοποίησή τους μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών.

7.2 Τυπική Αξιολόγηση προσφορών

7.2.1 Στο πλαίσιο της τυπικής αξιολόγησης των προσφορών η Επιτροπή ελέγχει την ύπαρξη και την πληρότητα των απαιτούμενων ψηφιακών εγγράφων σύμφωνα με την παράγραφο 6.2 του παρόντος τεύχους. Επίσης η Επιτροπή ελέγχει εάν στο Φάκελο Α υπάρχουν τυχόν ψηφιακά έγγραφα, πέραν των προβλεπομένων στη Διακήρυξη, στα οποία τίθενται όροι και προϋποθέσεις που εμπίπτουν στην παράγραφο 5.3 του παρόντος τεύχους.

7.2.2 Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή μπορεί να καλεί μέσω του συστήματος τους προσφέροντες, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 76 παρ.4 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 310 του ν. 4412/2016) και της παραγράφου 1 του άρθρου 21 του ΚΕΠΥ, να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή τα δικαιολογητικά που έχουν υποβάλει, μέσα σε εύλογη προθεσμία ή οποία δεν μπορεί χωρίς τη συναίνεση του διαγωνιζομένου να είναι μικρότερη από επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία ψηφιακής κοινοποίησης της σχετικής πρόσκλησης. Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση υποβάλλεται χωρίς να έχει ζητηθεί από τον αναθέτοντα φορέα δεν λαμβάνεται υπόψη.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των Προσφορών δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της Διακήρυξης ή της Προσφοράς.

Διευκρινίσεις δίνονται μόνο όταν ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή και λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για το συμμετέχοντα/ υποψήφιο Ανάδοχο και δεν θεωρείται αντιπροσφορά.

Οι διευκρινίσεις των προσφερόντων πρέπει να δίνονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Συστήματος, εφόσον ζητηθούν, σε χρόνο που θα ορίζει η αρμόδια Επιτροπή.

Στο πλαίσιο αυτό αποσαφηνίζεται ότι προσφορές οι οποίες δεν θα περιλαμβάνουν στο Φάκελο Α την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, τις Δηλώσεις νομιμοποίησης, αποδοχής όρων και ισχύος προσφορών, το ΕΕΕΣ και την τυχόν δήλωση/έγγραφο του διαγωνιζόμενου για ύπαρξη εμπιστευτικών στοιχείων, καθώς και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων ή επίκλησης της ικανότητας τρίτου τις σχετικές αντίστοιχες δηλώσεις, θα απορρίπτονται.

Η υποβολή εκ των υστέρων των πιο πάνω στοιχείων με τυχόν προσφυγή δεν είναι αποδεκτή.

Η ΔΕΗ δύναται να κάνει δεκτές συμπληρώσεις ή/και διευκρινίσεις που υποβάλλονται, κατόπιν αιτήματός της, επί των παραπάνω υποβληθέντων μαζί με την προσφορά εγγράφων, εφόσον ο προσφέρων με τις συμπληρώσεις και διευκρινίσεις αυτές συμμορφώνεται πλήρως με τους όρους και τις απαιτήσεις της Διακήρυξης.

Ειδικότερα για την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής γίνεται αποδεκτή συμπλήρωσή της μόνον προς πλήρη συμμόρφωση με το συμπεριλαμβανόμενο στη διακήρυξη υπόδειγμα αυτής. Οι εκ των υστέρων σχετικές συμπληρώσεις / διευκρινίσεις δεν αναπληρώνουν τα βασικά στοιχεία αυτής, τα οποία είναι η εκδούσα αρχή, ο υπέρ του οποίου παρέχεται η εγγύηση, το ποσό, ο αριθμός της Εγγυητικής Επιστολής, τα στοιχεία του διαγωνισμού και η υπογραφή του εκδότη, και ο μετέχων οφείλει να υποβάλει με την προσφορά του.

7.2.3 Η Επιτροπή αφού λάβει υπόψη τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη, κρίνει ποιες Προσφορές θα πρέπει να αποκλεισθούν από την παραπέρα

διαδικασία, λόγω μη ικανοποίησης των απαιτήσεων της Διακήρυξης ως προς την πληρότητα και την επάρκεια των στοιχείων του Φακέλου Α των προσφορών.

7.2.4 Η υπόψη Επιτροπή καταχωρεί σε σχετικό Πρακτικό το αποτέλεσμα της τυπικής αξιολόγησης των προσφορών.

Το αποτέλεσμα της τυπικής αξιολόγησης των προσφορών γνωστοποιείται σε όλους τους προσφέροντες από την αρμόδια Επιτροπή, μέσω της καταχώρισής του στο Σύστημα και την αποστολή, μέσω του Συστήματος, σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος.

Για τις τυχόν απορριφθείσες προσφορές παρατίθενται αναλυτικά οι λόγοι που αποκλείστηκε κάθε μία εξ αυτών

Σε περίπτωση υποβολής γραπτής αίτησης διαγωνιζομένου για παροχή σχετικών στοιχείων σύμφωνα με το άρθρο 75 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 300 του ν. 4412/2016) και την παράγραφο 2 του άρθρου 10 του ΚΕΠΥ, που αφορούν τη φάση αυτή ή οποιαδήποτε επόμενη φάση του διαγωνισμού, τα αιτηθέντα στοιχεία γνωστοποιούνται το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου της παραπάνω οδηγίας.

7.2.5 Οι διαγωνιζόμενοι των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα υποβολής προσφυγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του παρόντος τεύχους.

7.3 Διαχείριση τυπικά απορριφθεισών προσφορών

Σε κάθε Προσφέροντα που αποκλείστηκε από την Επιτροπή θα επιστρέφεται επί αποδείξει, η πρωτότυπη Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής (ΕΕΣ) στο Διαγωνισμό.

Η επιστροφή αυτή πραγματοποιείται μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την άσκηση προσφυγών και εν γένει ενδίκων βοηθημάτων. Επίσης, μπορεί τα στοιχεία αυτά να παραληφθούν από τον προσφέροντα και πριν από τη λήξη των προθεσμιών αυτών, εφόσον ο προσφέρων αποστείλει μέσω του Συστήματος Επιστολή ψηφιακά υπογεγραμμένη με την οποία θα δηλώνει ότι παραιτείται από το δικαίωμα υποβολής προσφυγών και εν γένει ενδίκων βοηθημάτων. Σε αντίθετη περίπτωση η ΕΕΣ στο διαγωνισμό θα επιστραφεί στον προσφέροντα μετά την έκδοση τυχόν απορριπτικής απόφασης επί των προσφυγών και εν γένει ενδίκων βοηθημάτων.

Η τεχνική και οικονομική προσφορά παραμένει στο σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε.

7.4 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση τεχνικών προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων

7.4.1 Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των τεχνικών προσφορών γίνεται, μετά από σχετική ενημέρωση των συμμετεχόντων των οποίων οι προσφορές έχουν κριθεί τυπικά αποδεκτές σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, από την ορισμένη για το σκοπό αυτό Επιτροπή στο Σύστημα.

7.4.2 Κατά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Β (Τεχνικά Στοιχεία)

Μετά την αποσφράγιση των προσφορών το σύνολο των τεχνικών στοιχείων θα είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμα μέσω του συστήματος, άμεσα, από τους κατά τα ανωτέρω διαγωνιζόμενους πλην τυχόν συγκεκριμένων και ειδικών στοιχείων που έχουν συμπεριληφθεί με μέριμνα και ευθύνη του διαγωνιζόμενου, σύμφωνα με την παράγραφο 6.1.1.3 του παρόντος τεύχους, τα οποία έχουν χαρακτηριστεί και σημανθεί καταλλήλως από αυτούς ως «Εμπιστευτικά Στοιχεία Προσφοράς» προς διασφάλιση των συμφερόντων τους, καθότι κρίνουν ότι τα υπόψη στοιχεία προστατεύονται από εμπορικό, βιομηχανικό ή επαγγελματικό κλπ απόρρητο. Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος παραλείψει να χαρακτηρίσει κατά τα ως άνω τα υπόψη στοιχεία της προσφοράς του η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την δημοσιοποίησή τους μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών.

Άρθρο 8 Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών

8.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

8.1.1 Η αξιολόγηση των προσφορών διενεργείται σε δύο διαδοχικά στάδια:

- Έλεγχος πλήρωσης κριτηρίων επιλογής, τεχνικών στοιχείων προσφορών και κριτηρίων ανάθεσης
- Αποσφράγιση – αξιολόγηση Οικονομικών προσφορών

8.1.2 Επικοινωνία με προσφέροντες

Η αρμόδια Επιτροπή προκειμένου να φέρει σε πέρας το έργο της:

- α. Μπορεί, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 76 παρ.4 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 310 του ν. 4412/2016), να επικοινωνεί μέσω του Συστήματος απευθείας με τους προσφέροντες, για την παροχή ή/και υποβολή, εντός τακτής προθεσμίας που θα εκτιμάται κατά περίπτωση και η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των επτά (7) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής πρόσκλησης, αναγκαιών διευκρινίσεων ή συμπληρωματικών στοιχείων επί του περιεχομένου της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς που έχουν υποβάλει, σχετικά με ασάφειες ή ήσσονος σημασίας ατέλειες, επουσιώδεις παραλείψεις ή πρόδηλα τυπικά ή υπολογιστικά σφάλματα που η ΔΕΗ κρίνει ότι μπορούν να θεραπευτούν. Οι διευκρινίσεις ή και συμπληρώσεις αυτές δεν πρέπει να έχουν ως αποτέλεσμα την ουσιώδη αλλοίωση της προσφοράς και δεν πρέπει να προσδίδουν αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της συγκεκριμένης προσφοράς σε σχέση με τις λοιπές. Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση υποβάλλεται χωρίς να έχει ζητηθεί από τη ΔΕΗ δεν λαμβάνεται υπόψη.

Επίσης, η ΔΕΗ μπορεί να ζητά πληροφορίες από άλλες πηγές, να λαμβάνει υπόψη και να συνεκτιμά, οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που μπορεί να συμβάλει στη διαμόρφωση της κρίσης της.

8.1.3 Ανακοίνωση αποτελεσμάτων αξιολόγησης προσφορών

Το αποτέλεσμα αξιολόγησης των προσφορών σε κάθε φάση της τεχνικής και οικονομικής αξιολόγησής τους γνωστοποιείται σε όλους τους προσφέροντες από την αρμόδια Επιτροπή, μέσω της καταχώρισής του στο Σύστημα και την αποστολή, μέσω του Συστήματος, σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος.

Για τις τυχόν απορριφθείσες προσφορές παρατίθενται αναλυτικά οι λόγοι που αποκλείσθηκε κάθε μία εξ αυτών.

Σε περίπτωση δε υποβολής μέσω του Συστήματος αιτήματος διαγωνιζομένου σχετικά με τα αποτελέσματα αξιολόγησης της προσφοράς του μετά το πέρας κάθε φάσης της τεχνικής και οικονομικής αξιολόγησης και εφόσον τα στοιχεία αυτά δεν έχουν δοθεί σε προηγούμενο χρονικό σημείο σύμφωνα με τα ανωτέρω, η γνωστοποίησή τους, επίσης μέσω του Συστήματος, γίνεται το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής, σύμφωνα με την παράγραφο 2.β του άρθρου 75 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 300 του ν. 4412/2016), με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου και την παράγραφο 2 του άρθρου 10 του ΚΕΠΥ.

8.2 Έλεγχος συμμόρφωσης προσφορών με τα κριτήρια επιλογής, τις τεχνικές απαιτήσεις και τους εν γένει εμπορικούς όρους της Διακήρυξης.

Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή προβαίνει σε λεπτομερή έλεγχο και αξιολόγηση όλων των δικαιολογητικών και στοιχείων που περιέχονται στο Φάκελο Β, προκειμένου να διαπιστώσει αν η προσφορά κάθε προσφέροντος ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της Διακήρυξης, όσον αφορά τη δυνατότητά του να υλοποιήσει το αντικείμενο της σύμβασης έγκαιρα, με πληρότητα και αρτιότητα.

8.3 Αποτελέσματα τεχνικής αξιολόγησης

Η αρμόδια Επιτροπή αφού λάβει υπόψη της τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη, κρίνει αιτιολογημένα για όσες Προσφορές τυχόν θα πρέπει να απορριφθούν.

Το αποτέλεσμα της Τεχνικής Αξιολόγησης των Προσφορών ανακοινώνεται στη συνέχεια στους προσφέροντες σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.3.

Οι Προσφέροντες, των οποίων απορρίπτονται οι Προσφορές, έχουν δικαίωμα προσφυγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του παρόντος τεύχους.

Σε περίπτωση απόρριψης προσφοράς και μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την άσκηση προσφυγών και εν γένει ενδίκων βοηθημάτων ή

σε περίπτωση που ασκηθούν, μετά την έκδοση απορριπτικής απόφασης επί των ενδίκων αυτών βοηθημάτων, η οικονομική προσφορά παραμένει στο σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

8.4. Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών - Πρόσβαση συμμετεχόντων - Αξιολόγηση

8.4.1 Τα οικονομικά στοιχεία των προσφορών, που κρίθηκαν αποδεκτές μετά την τυπική και τεχνική αξιολόγηση, αποσφραγίζονται ηλεκτρονικά από την αρμόδια Επιτροπή, σε ημερομηνία και ώρα που θα έχει προκαθοριστεί στο Σύστημα με βάση την εξέλιξη της τεχνικής αξιολόγησης των προσφορών.

Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών, οι συμμετέχοντες στη φάση αυτή του διαγωνισμού θα έχουν πλήρη ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτών.

8.4.2 Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή:

- ελέγχει εάν οι προσφέροντες υπέβαλαν όλα τα δικαιολογητικά και στοιχεία που απαιτούνται, σύμφωνα με την παράγραφο 6.4 του Άρθρου 6 του παρόντος Τεύχους.
- ελέγχει εάν οι Προσφορές περιέχουν αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους των Τευχών της Διακήρυξης, για όσα στοιχεία περιλαμβάνονται σε αυτές. Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων τέτοιας φύσεως η Προσφορά θα απορριφθεί οριστικά.
Ακολουθώντας το αποτέλεσμα του ως άνω ελέγχου ανακοινώνεται στους προσφέροντες, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.3.
Οι διαγωνιζόμενοι των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα προσφυγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του παρόντος τεύχους.
- ελέγχει την ύπαρξη τυχόν σφαλμάτων και προβαίνει στη διόρθωσή τους, σύμφωνα με τα ρητώς προβλεπόμενα στο άρθρο 2 του παρόντος τεύχους.
- προβαίνει στην οικονομική αξιολόγηση των οικονομικά αποδεκτών προσφορών με τη διαδικασία που έχει καθοριστεί στη Διακήρυξη και υπολογίζει το συνολικό οικονομικό αποτέλεσμα.
- ελέγχει την ορθότητα του παραγόμενου μέσω του Συστήματος Πίνακα Μειοδοσίας.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η αρμόδια Επιτροπή διαπιστώσει σε οποιαδήποτε εκ των οικονομικών προσφορών απόκλιση μεταξύ τιμών συμπληρωμένων από τους διαγωνιζόμενους στην ειδική φόρμα του Συστήματος και της επισυναφθείσας σε αυτό ψηφιακά υπογεγραμμένης αντίστοιχης οικονομικής προσφοράς,

επανακαταρτίζει τον Πίνακα Μειοδοσίας με τις τιμές της ψηφιακά υπογεγραμμένης οικονομικής προσφοράς και αναρτά το διορθωμένο Συγκριτικό Πίνακα στο Σύστημα.

8.4.3 Το τμήμα της προσφοράς, όπως αυτό διαμορφώθηκε με τα αναφερόμενα στην παραπάνω παράγραφο 8.4.2, αποτελεί το συγκριτικό τμήμα της προσφοράς, με βάση το οποίο καθορίζεται η σειρά μειοδοσίας.

Σε περίπτωση ισότιμων προσφορών, διενεργείται κλήρωση βάσει της οποίας θα διαμορφωθεί η τελική σειρά μειοδοσίας. Η κλήρωση διενεργείται στα γραφεία της αρμόδιας Υπηρεσίας για το Διαγωνισμό, μετά από σχετική έγκαιρη ειδοποίηση παρουσία εκπροσώπων των αποδεκτών μειοδοτών, εφόσον το επιθυμούν.

Η Επιτροπή διατηρεί το δικαίωμα, βάσει της διαμορφωθείσας σειράς μειοδοσίας θα ζητήσει από τον δεύτερο ή/και τον τρίτο σε σειρά μειοδοσίας την αποδοχή ανάλογου μέρους της ανάθεσης με την τιμή του φερόμενου ως μειοδότη. Σε περίπτωση που κάποιος από τους δύο δεν αποδεχθεί την ανάθεση με την τιμή του φερόμενου ως μειοδότη η ΔΕΗ Α.Ε. θα απευθυνθεί και στους επόμενους σε σειρά μειοδοσίας.

Ο ΦΠΑ που επιβάλλεται στην Ελλάδα επί των τιμολογίων που θα εκδοθούν από τον Προσφέροντα προς τη ΔΕΗ, δεν θα περιλαμβάνεται στο τμήμα και δεν λαμβάνεται υπόψη στη σύγκριση των προσφορών.

8.5 Αποδεικτικά νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού μειοδότη/των

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των προσφορών και τον καθορισμό της σειράς μειοδοσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις προηγούμενες παραγράφους του παρόντος άρθρου, συμπεριλαμβανομένων και της ολοκλήρωσης της διαδικασίας κλήρωσης, σε περίπτωση πλειόνων μειοδοτών λόγω ισοδυναμίας των προσφορών, καθώς και της εκδίκασης τυχόν προσφυγών από την αρμόδια Αρχή, προσκαλείται ο προσφέρων για τον οποίο πρόκειται να προταθεί να γίνει κατακύρωση, εντός προθεσμίας κατά μέγιστο είκοσι (20) ημερών από τη σχετική ειδοποίηση, που του αποστέλλεται μέσω του Συστήματος, να προσκομίσει τα αποδεικτικά της παραγράφου 6.2.Β του παρόντος τεύχους.

Αν στις ειδικές διατάξεις που διέπουν την έκδοσή τους δεν προβλέπεται χρόνος ισχύος των δικαιολογητικών, θεωρούνται έγκυρα και ισχύοντα εφόσον φέρουν ημερομηνία έκδοσης εντός των έξι (6) μηνών που προηγούνται της ημερομηνίας υποβολής των δικαιολογητικών. Οι ένορκες βεβαιώσεις που τυχόν προσκομίζονται για αναπλήρωση δικαιολογητικών πρέπει επίσης να φέρουν ημερομηνία εντός των έξι (6) μηνών που προηγούνται της ημερομηνίας υποβολής των δικαιολογητικών.

Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται μέσω του Συστήματος, σε ηλεκτρονικό φάκελο και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 6.1.1.1 του παρόντος τεύχους για την υποβολή των προσφορών. Ο Διαγωνιζόμενος

υποχρεούται να προσκομίσει και σε έντυπη μορφή τα ως άνω δικαιολογητικά εφόσον του ζητηθεί.

Ακολουθώς, η αρμόδια Επιτροπή προβαίνει στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής. Αν δεν προσκομισθούν δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν παρέχεται προθεσμία στο μειοδότη να τα υποβάλει ή να τα συμπληρώσει μέσα σε προθεσμία πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής ειδοποίησης μέσω του Συστήματος. Η ΔΕΗ δύναται να παρατείνει την ως άνω προθεσμία κατά μέγιστο άλλες δεκαπέντε (15) ημέρες, εφόσον αιτιολογείται αυτό επαρκώς.

Όταν ο μειοδότης υποβάλει το σύνολο των απαιτούμενων αποδεικτικών στοιχείων, τότε τα στοιχεία αυτά αναρτώνται σε προσβάσιμο χώρο του Συστήματος και ειδοποιούνται όλοι οι διαγωνιζόμενοι που υπέβαλαν παραδεκτή προσφορά να λάβουν γνώση (θέαση) αυτών μέσω του Συστήματος.

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος, μετά τη χορηγηθείσα παράταση, δεν υποβάλει εμπρόθεσμα όλα ή μέρος των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών ή αποδειχτεί κατά τη διαδικασία του ελέγχου, ότι δεν πληροί τις προϋποθέσεις συμμετοχής στο διενεργηθέντα διαγωνισμό, τεκμαίρεται ο αποκλεισμός του από την περαιτέρω διαδικασία και ζητείται από το συμμετέχοντα με την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει των κριτηρίων ανάθεσης της σύμβασης να προσκομίσει τα υπόψη δικαιολογητικά. Αν κανένας από τους συμμετέχοντες δεν υποβάλλει - προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά κατακύρωσης, ο διαγωνισμός ματαιώνεται.

Πριν από την κοινοποίηση στον υποψήφιο ανάδοχο της απόφασης κατακύρωσης αυτός προσκαλείται από τη ΔΕΗ και υποχρεούται να επικαιροποιήσει όσα εκ των δικαιολογητικών μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 6.2.Β έχει παρέλθει η ισχύς τους καθώς και τις σχετικές δηλώσεις.

Η αρμόδια Επιτροπή, τέλος, συντάσσει και υπογράφει Πρακτικό Αξιολόγησης Προσφορών.

Άρθρο 9 Προσφυγές Προσφερόντων

- 9.1 Για τις διαφορές που αναφύονται καθ' όλα τα στάδια της διαγωνιστικής διαδικασίας μεταξύ της ΔΕΗ ως Αναθέτοντα Φορέα και των Οικονομικών Φορέων, ισχύουν οι διαδικασίες που αναφέρονται στις διατάξεις του Βιβλίου IV του ν. 4412/2016 και του Κανονισμού Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΠΔ 39/ΦΕΚ Α' 64/ 04.05.2017), όπως εκάστοτε ισχύουν.
- 9.2 Κάθε, κατά τα ανωτέρω, προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος και κοινοποιείται στην ΑΕΠΠ μέσω του Συστήματος.

- 9.3 Η κατάθεση της προσφυγής γίνεται με τη χρήση του τυποποιημένου έντυπου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 του Π.Δ. 39/2017, στο οποίο επισυνάπτονται σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF) ή αντίστοιχου:
- το σχετικό έγγραφο της προσφυγής, στην αρχή της ονομασίας του οποίου πρέπει να αναγράφεται «προδικαστική προσφυγή». Η προσφυγή πρέπει να φέρει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή σύμφωνα με την παράγραφο 1.4 του τεύχους 1 της Διακήρυξης.
 - Τα σχετικά αποδεικτικά καταβολής του παράβολου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ΠΔ 39/2017.
- 9.4 Ως ημερομηνία υποβολής της προσφυγής θεωρείται η ημερομηνία κατάθεσης της και κοινοποίησης της ΑΕΠΠ στο Σύστημα.
- 9.5 Μέσω του Συστήματος ενημερώνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα από την Επιχείρηση κάθε ενδιαφερόμενος τρίτος, για την υποβληθείσα προσφυγή.
- 9.6 Η απόφαση της Αρχής γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος, ενώ ταυτόχρονα αποστέλλεται μέσω του Συστήματος σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα στον οικείο προσφεύγοντα.
- 9.7 Οι προθεσμίες για την άσκηση προδικαστικών προσφυγών και των τυχόν επακόλουθων ενδίκων βοηθημάτων δεν κωλύουν την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στα άρθρα 364, 366 και 372 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 10 **Κατακύρωση – Μатаίωση Διαγωνισμού** **Αναγγελία Ανάθεσης**

- 10.1 Ο διαγωνισμός ολοκληρώνεται με την έγκριση του αποτελέσματός του από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Επιχείρησης. Η εγκριτική απόφαση περιλαμβάνει και τυχόν βελτιώσεις της Προσφοράς που γίνονται δεκτές από το μειοδότη.
- 10.2 Η κατακύρωση ανάθεσης της σύμβασης γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος στον Ανάδοχο με επιστολή με την οποία καλείται να προσκομίσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πιστοποιητικά που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία για την υπογραφή σύμβασης αναλόγου ύψους.

Ταυτόχρονα η ως άνω ανάθεση της σύμβασης αναγγέλλεται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος και στους λοιπούς Προσφέροντες οι οποίοι υπέβαλαν αποδεκτές προσφορές.

Η ΔΕΗ ενημερώνει ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος, σύμφωνα με την παράγραφο 2.γ του άρθρου 75 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 300 του ν. 4412/2016) και την παράγραφο 2 του άρθρου 10 του ΚΕΠΥ, κατόπιν αιτήσεως προσφέροντος, για τον επιλεγέντα υποψήφιο ανάδοχο με αναφορά στα χαρακτηριστικά και στα πλεονεκτήματα της προσφοράς του, μέσα σε εύλογη προθεσμία ή οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από δεκαπέντε (15) ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής γραπτής αίτησης.

10.3 Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης νομικών προσώπων, η κατακύρωση θα γίνει στο όνομα όλων των μελών αυτής και θα τεθεί διάταξη στο συμφωνητικό σύμφωνα με την οποία τα μέλη της ενέχονται και ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ ενιαία, αδιαίρετα, αλληλέγγυα και σε ολόκληρο το καθένα χωριστά, θα εκπροσωπούνται από κοινό εκπρόσωπο και ότι θα ελέγχεται από τη ΔΕΗ η ουσιαστική συμμετοχή στη σύμπραξη/ένωση όλων των μελών της σε όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

10.4 Σε περίπτωση Ομίλου νομικών προσώπων η Προσφορά του Αναδόχου πρέπει να είναι διαμορφωμένη κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η χωριστή τιμολόγηση από τα μέλη του Ομίλου σύμφωνα με την ελληνική φορολογική νομοθεσία και πρακτική. Στην αντίθετη περίπτωση όπου η Προσφορά του Αναδόχου δεν πληροί την ανωτέρω προϋπόθεση, ο Ανάδοχος υποχρεούται πριν την υπογραφή της σύμβασης να περιβληθεί νομικό τύπο που θα επιτρέπει την από κοινού τιμολόγηση και τότε για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται επιπλέον η κατάθεση επικυρωμένου αντιγράφου του εγγράφου που θα αποδεικνύει ότι ικανοποιείται η προαναφερθείσα απαίτηση.

10.5 Η ΔΕΗ ματαιώνει το διαγωνισμό, εφόσον:

α. απέβη άγονος λόγω μη υποβολής προσφοράς ή λόγω απόρριψης όλων των προσφορών ή αποκλεισμού όλων των προσφερόντων

β. κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης.

10.6 Επίσης, η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα:

10.6.1 να ματαιώσει το διαγωνισμό στο σύνολο ή σε μέρος αυτού, εφόσον κρίνει ότι:

α. διεξήχθη χωρίς τήρηση των προβλεπόμενων κανόνων, με συνέπεια τον επηρεασμό του αποτελέσματος

β. το αποτέλεσμα είναι μη ικανοποιητικό για την Επιχείρηση

γ. ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής

δ. μεταβλήθηκαν οι ανάγκες της Επιχείρησης

ε. δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, λόγω ανωτέρας βίας

10.6.2 να ακυρώσει μερικά το διαγωνισμό εάν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο αυτού ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα ή να αποφασίσει την επανάληψή του από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Άρθρο 11 **Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης**

- 11.1 Το περιεχόμενο της σύμβασης διαμορφώνεται με βάση τους όρους της Διακήρυξης και της προσφοράς του αναδόχου, όπως εγκρίθηκαν από το αρμόδιο όργανο της Επιχείρησης.
- 11.2 Παράλληλα ο Ανάδοχος καλείται από τη ΔΕΗ να προσκομίσει εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία της σχετικής πρόσκλησης, την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, τα δικαιολογητικά μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 6.2.B του παρόντος τεύχους και, σε περίπτωση νομικού προσώπου, την απόφαση ορισμού εκπροσώπου για την υπογραφή της σύμβασης.
Αναφορικά με το χρόνο ισχύος των δικαιολογητικών και στοιχείων που καλείται να προσκομίσει ο ανάδοχος, καθώς και για τις λοιπές ρυθμίσεις που διέπουν την υποβολή τους, ισχύουν τα διαλαμβανόμενα στις παραγράφους 6.1.1.4 και 6.2.B του παρόντος τεύχους.
- 11.3 Μετά την διαμόρφωση του περιεχομένου της σύμβασης και την προσκόμιση των πιο πάνω δικαιολογητικών, ο ανάδοχος καλείται για την υπογραφή της εντός προθεσμίας η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από τη γνωστοποίηση μέσω του Συστήματος της απόφασης ανάθεσης.
- 11.4 Εάν αυτός δεν προσέλθει εντός της ως άνω προθεσμίας, η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να τον κηρύξει έκπτωτο και να ζητήσει την κατάπτωση της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής του στο διαγωνισμό, ακολούθως δε να προχωρήσει σε συζητήσεις με τους λοιπούς Προσφέροντες κατά σειρά μειοδοσίας για ανάδειξη Αναδόχου, υπό την προϋπόθεση ότι ισχύουν ή δέχονται να ισχύουν οι προσφορές τους.

Άρθρο 12 **Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ**

- 12.1 Η συμμετοχή στο διαγωνισμό (υποβολή προσφοράς) ισοδυναμεί με δήλωση του προσφέροντος ότι έλαβε πλήρη γνώση όλων των όρων, των στοιχείων και των τευχών της Διακήρυξης.
- 12.2 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία υποβολής των Προσφορών ή να επιφέρει οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στα τεύχη της Διακήρυξης. Οι τροποποιήσεις αυτές θα περιλαμβάνονται σε σχετικά Συμπληρώματα της Διακήρυξης, η έκδοση των οποίων θα δημοσιεύεται όπως και η Προκήρυξη του διαγωνισμού.
- 12.3 Η ΔΕΗ δεν θα έχει ευθύνη ή υποχρέωση, σε καμία περίπτωση, να αποζημιώσει τους Προσφέροντες για οποιαδήποτε δαπάνη ή ζημιά που θα έχουν υποστεί για την προετοιμασία και υποβολή των Προσφορών τους, ιδιαίτερα στην περίπτωση που αυτές δεν θα γίνουν δεκτές ή θ' αναβληθεί ή ματαιωθεί ο διαγωνισμός σε οποιοδήποτε στάδιο και χρόνο και για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία. Κατά συνέπεια αυτοί που συμμετέχουν στο

διαγωνισμό και υποβάλλουν προσφορά, ανεξάρτητα αν έγιναν ή όχι τελικά δεκτοί, δεν αποκτούν κανένα απολύτως δικαίωμα κατά της ΔΕΗ από τη Διακήρυξη αυτή και την εν γένει συμμετοχή τους στο διαγωνισμό.

12.4 Η προσφορά, η οποία υποβάλλεται με βάση τους όρους της Διακήρυξης, θεωρείται ως πρόταση προς τη ΔΕΗ και όχι ως αποδοχή πρότασής της.

12.5 Κάθε παράλειψη στην υποβολή της Προσφοράς ή στην υπογραφή οποιουδήποτε εγγράφου, δεν δίνει το δικαίωμα σε Προσφέροντα να την επικαλεστεί προκειμένου να τύχει εξαιρέσεως ή ελαττώσεως των υποχρεώσεών του.

12.6 Οι όροι και οι περιορισμοί που αφορούν στην υποβολή των Προσφορών είναι προς όφελος της ΔΕΗ, η οποία δικαιούται, πριν από την υποβολή των προσφορών, να παραιτηθεί απ' αυτούς, χωρίς αυτό να δημιουργεί κανένα δικαίωμα στους Προσφέροντες ή σε άλλους τρίτους.

Συνημμένα:

- Παραρτήματα I και II



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΤΕΥΧΟΥΣ 2

ΤΕΥΧΟΣ 2 ΑΠΟ 7

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	3
Έντυπα Οικονομικής Προσφοράς	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	4
Πίνακας Κατανομής Τιμήματος.....	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
(Τεύχος 2 της Διακήρυξης)

Έντυπα Οικονομικής Προσφοράς

Α/Α	Περιγραφή	Ποσότητα	Μονάδα Μέτρησης	Προσφερόμενες τιμές μονάδας σε Ευρώ	
				Ολογράφως	Αριθμητικά
1	Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων	1	Ανθρωποημέρα για 8ωρη απασχόληση		

Ημερομηνία:.....

Ο Προσφέρων

Υπογραφή
Όνοματεπώνυμο, Τίτλος Υπογράφοντος
Σφραγίδα Οικονομικού Φορέα

Επισήμανση: Όλα τα ποσά της οικονομικής προσφοράς σε Ευρώ πρέπει να αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως στις κατάλληλες θέσεις. Σε περίπτωση διαφορών μεταξύ τους, θα υπερισχύουν οι ολόγραφες τιμές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
(Τεύχος 2 της Διακήρυξης)

Πίνακας Κατανομής Τιμήματος

Το Συνολικό τίμημα σε ΕΥΡΩ θα καταβληθεί όπως παρακάτω :

ΜΕΛΗ ΣΥΜΠΡΑΞΗΣ/ ΕΝΩΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	ΤΙΜΗΜΑ ΣΕ ΕΥΡΩ	
	Αριθμητικώς	Ολογράφως
.....
.....
.....
.....



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Αριθμός Σύμβασης:.....

Ημερομηνία:.....

Αντικείμενο: Υπηρεσίες
επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων
κλήσεων με στόχο τη βελτίωση
της εμπειρίας τους και τη
διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 3 ΑΠΟ 7

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	3
Άρθρο 1	3
Τεύχη της Σύμβασης	3
Άρθρο 2	4
Αντικείμενο της Σύμβασης	4
Άρθρο 3	4
Συμβατικό Τμήμα	4
Άρθρο 4	5
Δικαιώματα Προαίρεσης	5
Άρθρο 5	5
Τιμολογήσεις – Πληρωμές	5
Άρθρο 6	5
Προθεσμίες Πέρατος - Πρόγραμμα Εκτέλεσης αντικειμένου.....	5
Άρθρο 7	6
Ποινικές Ρήτρες	6
Άρθρο 8	6
Εγγυήσεις Εκτέλεσης της Σύμβασης	6
Άρθρο 9	7
Αναθεώρηση Τιμών	7
Άρθρο 10	8
Ευθύνη Ένωσης/Σύμπραξης	8
Άρθρο 11	8
Εγγυήσεις αναφορικά με επίκληση ικανοτήτων Τρίτου.....	8
Άρθρο 12	8
Ισχύς της Σύμβασης.....	8

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στην Αθήνα σήμερα την μεταξύ των συμβαλλομένων:

- α) του πρώτου των συμβαλλομένων με την επωνυμία Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε., και διακριτικό τίτλο ΔΕΗ ΑΕ (εφεξής ΔΕΗ ή Επιχείρηση), που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 104 32, όπως εν προκειμένω νόμιμα εκπροσωπείται από, ενεργών στο παρόν δυνάμει και κατ' εκτέλεση της υπ' αριθμόν απόφασης του, και
- β) του δεύτερου των συμβαλλομένων (εφεξής Ανάδοχος ή Εργολάβος), που εδρεύει και εκπροσωπείται νόμιμα, σε αυτήν την περίπτωση από,

συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαίως αποδεκτά, χωρίς καμία επιφύλαξη τα ακόλουθα:

Άρθρο 1 **Τεύχη της Σύμβασης**

- 1.1 Η Σύμβαση αποτελείται από τα παρακάτω τεύχη τα οποία υπογεγραμμένα από τα συμβαλλόμενα μέρη αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο:
- α. Συμφωνητικό Σύμβασης
 - β. Ειδικοί Όροι Σύμβασης με συνημμένα:
 - Σύμβαση Εμπιστευτικότητας (Σχέδιο)
 - Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων (DPA)
 - γ. Περιγραφή Υπηρεσιών
 - δ. Γενικοί Όροι Σύμβασης
 - ε. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης
 - στ. Στοιχεία προσφοράς Αναδόχου (εφόσον απαιτείται)
- 1.2 Η σειρά με την οποία αναφέρονται τα τεύχη στην προηγούμενη παράγραφο καθορίζει τη σειρά ισχύος των όρων καθενός από αυτά, σε περίπτωση που υπάρχουν διαφορές στο κείμενο ή στην ερμηνεία των όρων δύο ή περισσότερων τευχών.
- 1.3 Οι περιγραφές, τα στοιχεία κ.λπ., που περιλαμβάνονται στα παραπάνω υποβαλλόμενα από τον Ανάδοχο στοιχεία αποτελούν προτάσεις του Αναδόχου και δεν δεσμεύουν την Επιχείρηση αλλά θα έχουν ισχύ μόνο στο βαθμό και στην έκταση που θα εγκριθούν από την Επιχείρηση σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.
- 1.4 Ρητά συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων μερών ότι η Σύμβαση

αυτή αποτελεί τη μοναδική συμφωνία που υπάρχει μεταξύ τους για το υπόψη αντικείμενο και ότι όλα τα έγγραφα που τυχόν ανταλλάχθηκαν μεταξύ τους, πριν από την υπογραφή της, καθώς και οι τυχόν συζητήσεις και συμφωνίες, οποιασδήποτε φύσης και περιγραφής, που έγιναν προφορικά ή σιωπηρά και δεν συμπεριλήφθηκαν στη Σύμβαση αυτή θεωρούνται ότι δεν έχουν ισχύ, ότι στερούνται οποιουδήποτε νομικού αποτελέσματος, ότι δεν θα δεσμεύουν τους συμβαλλόμενους και ότι δεν θα ληφθούν υπόψη για την ερμηνεία των όρων της Σύμβασης αυτής.

Οποιαδήποτε πράξη ή ενέργεια του Αναδόχου, απαραίτητη για την ολοκλήρωση του αντικειμένου πρέπει να είναι σε απόλυτη συμφωνία προς τις απαιτήσεις και τις διατάξεις της Σύμβασης, ακόμη και αν η πράξη ή ενέργεια αυτή δεν αναφέρεται ειδικά στη Σύμβαση.

- 1.5 Επίσης συμφωνείται ρητά ότι όλοι οι όροι της Σύμβασης είναι εξ ίσου ουσιώδεις και ότι κάθε μελλοντική τροποποίηση οποιουδήποτε τεύχους της Σύμβασης θα γίνεται μόνο εγγράφως (Συμπληρώματα, Εντολές Τροποποίησης κ.λπ.).

Άρθρο 2 **Αντικείμενο της Σύμβασης**

- 2.1 Με τη Σύμβαση αυτή η Επιχείρηση αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να προβεί στην έγκαιρη, έντεχνη, άρτια, οικονομική και ασφαλή εκτέλεση της Παροχής Υπηρεσιών με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών εξερχόμενων κλήσεων σε επιλεγμένους ενεργούς πελάτες της ΔΕΗ Α.Ε με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας πελάτη ή/και τη διακράτηση αυτών στο δίκτυο του οργανισμού ενδεχομένως με την μετακίνηση σε ένα από τα νέα εμπορικά προγράμματα, όπως αυτό αναλυτικά περιγράφεται στο παρόν και στα λοιπά συμβατικά τεύχη καθώς και στην προσφορά του Αναδόχου, έτσι ώστε να είναι κατάλληλο για τη χρήση και το σκοπό που προορίζεται και σε πλήρη συμμόρφωση προς τους όρους της Σύμβασης.
- 2.2 Η διάρκεια ισχύος της Σύμβασης είναι είκοσι τέσσερις (24) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της.

Άρθρο 3 **Συμβατικό Τμήμα**

- 3.1 Το Συμβατικό Τμήμα (Συμβατικός Προϋπολογισμός) του αντικειμένου, όπως αυτό περιγράφεται στο Άρθρο 2 του παρόντος Συμφωνητικού, ανέρχεται σε
- 3.2 Το Συμβατικό Τμήμα είναι σταθερό και δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε αναθεώρηση.
- 3.3 Στο Συμβατικό Τμήμα περιλαμβάνονται όλες οι δαπάνες και επιβαρύνσεις που αναφέρονται στα Άρθρα 17 και 19 των Γενικών

Όρων.

Ειδικότερα μεταξύ των φόρων και τελών τα οποία επιβαρύνεται ο Ανάδοχος συμπεριλαμβάνεται και η κράτηση 0,06% σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 350 του ν. 4412/2016, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της Σύμβασης.

Άρθρο 4 Δικαιώματα Προαίρεσης

4.1 Επέκταση διάρκειας ισχύος σύμβασης

Η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα προαίρεσης να ανανεώσει τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης για δώδεκα (12) επιπλέον μήνες με ανάλογη αύξηση του συμβατικού τιμήματος, βάσει των πραγματικών αναγκών της, χωρίς ο Ανάδοχος να έχει το δικαίωμα να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας της αμοιβής του ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.

Σημειώνεται ότι, η άσκηση του δικαιώματος προαίρεσης για επέκταση της διάρκειας ισχύος της σύμβασης θα γίνει εφόσον η υλοποίηση της είναι επιτυχής και η κάλυψη της ανάγκης εξακολουθεί να είναι κρίσιμη για τη ΔΕΗ.

Για την άσκηση του ως άνω δικαιώματος επέκτασης της ισχύος της Σύμβασης, η ΔΕΗ θα προειδοποιήσει τον Ανάδοχο έγκαιρα.

4.2. Λύση της Σύμβασης

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα της λύσης της παρούσας Σύμβασης αζημίως και για τα δύο συμβαλλόμενα μέρη σε οποιοδήποτε στάδιο της εκτέλεσης αυτής και ανεξάρτητα από το ποσοστό υλοποίησής της, εφόσον επέλθει γεγονός (μεταβολή συνθηκών, νομοθετική ρύθμιση, πολιτική απόφαση κ.λπ.) που θα καθιστά δυσχερή, αδύνατη ή άκαιρη την υλοποίηση των υπηρεσιών ή μεταβάλλει δραστικά το περιβάλλον δραστηριοποίησης της ΔΕΗ. Στην περίπτωση αυτή η ΔΕΗ θα ενημερώσει εγγράφως τον Ανάδοχο τουλάχιστον ένα μήνα πριν, και θα καταβάλει κάθε οφειλόμενο τίμημα για τις παρασχεθείσες από τον Ανάδοχο υπηρεσίες πριν από τη λύση της Σύμβασης.

Άρθρο 5 Τιμολογήσεις – Πληρωμές

Με τις προϋποθέσεις του άρθρου 6 των Ειδικών Όρων και του Άρθρου 18 των Γενικών Όρων οι τιμολογήσεις και οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο για την παροχή των υπηρεσιών του άρθρου 2 της παρούσας Σύμβασης θα γίνονται ως ακολούθως:

Εντός του πρώτου δεκαπενθημέρου κάθε μήνα, μέσω των μηχανογραφικών εφαρμογών ΔΕΗ και Αναδόχου, θα συμφωνούνται οι ανθρωποημέρες που διατέθηκαν τον αντίστοιχο μήνα.

Βάσει των ως άνω πιστοποιημένων από τη ΔΕΗ Α.Ε. καταστάσεων, ο

Ανάδοχος θα εκδίδει Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών (Τ.Π.Υ.) για την αμοιβή του βάσει της συμβατικής τιμής, το οποίο θα αποστέλλει στη αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ.

Η εκκαθάριση του μήνα (υπολογισμός πραγματικής αμοιβής βάσει των προβλέψεων της σύμβασης στην περίπτωση υποεπίτευξης ή υπερεπίτευξης του στόχου) θα γίνεται στο τέλος του αντίστοιχου τρίτου μήνα και ο Ανάδοχος θα εκδίδει κατά περίπτωση χρεωστικό ή πιστωτικό Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών.

Η πληρωμή των τιμολογίων θα γίνει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα του άρθρου 6 των Ειδικών Όρων.

- Η εκκαθάριση των αμοιβών που πρέπει να πληρωθούν θα γίνεται στο τέλος του επόμενου μήνα από αυτόν που διεξήχθη η καμπάνια. Για παράδειγμα, αν η καμπάνια ανατεθεί τον Σεπτέμβριο, η εκκαθάριση θα γίνει τον Νοέμβριο

Άρθρο 6 Πρόγραμμα Εκτέλεσης αντικειμένου

Αμέσως μετά την ανάθεση των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος θα θέσει στη διάθεση της Επιχείρησης το αναγκαίο προσωπικό για τη συστηματική εκπαίδευσή του, ώστε να είναι σε θέση να παράσχει τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά τις κατάλληλες υπηρεσίες.

Η έναρξη παροχής του έργου τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πρέπει να ξεκινήσει εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης.

Σε περίπτωση που με υπαιτιότητα του Αναδόχου καθυστερήσει η ανάληψη του συνόλου των υπηρεσιών πέραν της ως άνω προθεσμίας, ανεξάρτητα από τα αναφερόμενα στην παρακάτω παράγραφο 7.2, η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι, σε περίπτωση που κατά την υπογραφή της Σύμβασης δεν διαθέτει τις αναγκαίες εγκαταστάσεις – υποδομές εντός της Αττικής, θα εγκαταστήσει στην Αττική την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός, από την υπογραφή της Σύμβασης. Εάν ο Ανάδοχος δεν υλοποιήσει τα ανωτέρω στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, ανεξάρτητα από τα αναφερόμενα στην παρακάτω παράγραφο 7.2, η Επιχείρηση δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

Άρθρο 7 Ποινικές Ρήτρες

7.1 Πλέον των αναφερομένων στο Άρθρο 21 των Γενικών Όρων Σύμβασης ρητά συμφωνείται ότι οι Ποινικές Ρήτρες οφείλονται και πληρώνονται στη ΔΕΗ κεχωρισμένα και αθροιστικά, ανεξάρτητα αν η Επιχείρηση έχει υποστεί ζημιές, και ότι οι Ποινικές Ρήτρες του

παρόντος Άρθρου είναι εύλογες και δίκαιες.
Οι Ποινικές Ρήτρες που μπορεί να επιβληθούν περιγράφονται αναλυτικά στις επόμενες παραγράφους.

- 7.2 Ποινικές Ρήτρες λόγω καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών, δημιουργίας υποδομής και μη παροχής της υπηρεσίας

Για κάθε ημέρα υπέρβασης των προθεσμιών που αναφέρονται στο προηγούμενο Άρθρο 6 ή μη παροχής των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια υλοποίησης της σύμβασης, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα ίση με το 0,07% του Συμβατικού Τιμήματος

- 7.3 Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 5% του Συμβατικού Τιμήματος προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

- 7.4 Οι Ποινικές Ρήτρες επιβάλλονται από την αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ, η οποία προβαίνει σε ισόποσες παρακρατήσεις από επόμενες, μετά την επιβολή τους, πληρωμές προς τον Ανάδοχο. Η οριστική εκκαθάριση των Ποινικών Ρητρών διενεργείται το αργότερο μέχρι την παραλαβή του αντικειμένου της Σύμβασης.

- 7.5 Εφόσον, εκκρεμεί αίτηση του Αναδόχου για χορήγηση παράτασης προθεσμίας με βάση τις διατάξεις των Γενικών Όρων, η ΔΕΗ μπορεί να αναστείλει την παρακράτηση έναντι της αντίστοιχης Ποινικής Ρήτρας μέχρι να εκδοθεί η τελική απόφαση από το αρμόδιο όργανο της Επιχείρησης.

Άρθρο 8 Εγγυήσεις Εκτέλεσης της Σύμβασης

- 8.1 Ο Ανάδοχος ως Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης κατέθεσε στην Επιχείρηση σήμερα, την Εγγυητική Επιστολή αριθμός που εξέδωσε για το ποσό των Ευρώ που αντιστοιχεί στο πέντε τοις εκατό (5%) και έχει διάρκεια ισχύος μήνες από την ημερομηνία θέσης σε ισχύ της Σύμβασης.
- 8.2 Για οποιαδήποτε αύξηση του Συμβατικού Τιμήματος και εφόσον μια ή περισσότερες αυξήσεις μαζί υπερβαίνουν το δέκα τοις εκατό (10%) αυτού, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει συμπληρωματική Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης η αξία της οποίας θα αντιστοιχεί στο σύνολο της επαύξησης του Συμβατικού τιμήματος.

Άρθρο 9 Ευθύνη Ένωσης/Σύμπραξης

- 9.1 Συμφωνείται ρητά ότι όλα τα μέλη της Σύμπραξης ενέχονται και ευθύνονται έναντι της Επιχείρησης ενιαία, αδιαίρετα, αλληλέγγυα, και

σε ολόκληρο το κάθε ένα χωριστά για την εκπλήρωση των πάσης φύσεως υποχρεώσεων που αναλαμβάνει η Σύμπραξη με την παρούσα Σύμβαση.

- 9.2 Συμφωνείται επίσης ότι θα εκπροσωπούνται με κοινό εκπρόσωπο και σε όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και θα ελέγχεται από την Επιχείρηση η ουσιαστική συμμετοχή στην Σύμπραξη όλων των μελών αυτής σύμφωνα με το προβλεπόμενο έγγραφο σύστασης της Σύμπραξης.

Άρθρο 10 **Εγγυήσεις αναφορικά με επίκληση ικανοτήτων Τρίτου**

.....
.....
.....

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για κάθε ενέργεια, πράξη ή παράλειψη του Τρίτου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 10 των Γενικών Όρων. Σε περίπτωση που ο Τρίτος δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του προς τον Ανάδοχο, σε σχέση με το αντικείμενο, η ΔΕΗ έχει το δικαίωμα να κάνει χρήση των προβλέψεων των Άρθρων 21 και 25 των Γενικών Όρων.

Άρθρο 11 **Ισχύς της Σύμβασης**

Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από

Η παρούσα Σύμβαση υπογράφεται σε δύο πρωτότυπα από τα οποία το ένα πήρε η Επιχείρηση και το άλλο ο Ανάδοχος.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Αριθμός Σύμβασης:.....

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 4 ΑΠΟ 7

Άρθρο 1	3
Εκπροσώπηση της Επιχείρησης	3
Άρθρο 2	3
Εκπροσώπηση του Αναδόχου	3
Άρθρο 3	4
Υπεργολάβοι - Συνεργασία Αναδόχου με Τρίτους	4
Άρθρο 4	4
Προσωπικό Αναδόχου	4
Άρθρο 5	5
Ευθύνες Αναδόχου	5
5.1 Οψιγενείς μεταβολές	5
5.2 Τήρηση εργατικής, ασφαλιστικής και περιβαλλοντικής νομοθεσίας	5
5.3 Κοινοποίηση στοιχείων στις αρμόδιες αρχές	5
Άρθρο 6	6
Τρόπος Πληρωμής - Δικαιολογητικά	6
Άρθρο 7	7
Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων	7
7.1 Προστασία προσωπικών δεδομένων	7
7.2 Εμπιστευτικότητα στοιχείων	7
Άρθρο 8	8
Τροποποιήσεις Σύμβασης κατά τη διάρκειά της	8
Άρθρο 9	8
Οργάνωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	8
Άρθρο 10	8
Συμμόρφωση προς την Ενωσιακή και Ελληνική νομοθεσία	8
Άρθρο 11	8
Διαφοροποίηση νομικού και θεσμικού πλαισίου Ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας	8
Άρθρο 12	8
Πιστοποίηση και Παραλαβή Υπηρεσιών από ΔΕΗ	8

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Άρθρο 1 Εκπροσώπηση της Επιχείρησης

Αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ για την παρακολούθηση και τον έλεγχο της τήρησης των όρων της παρούσας Σύμβασης σε όλα τα στάδια υλοποίησης αυτής από τον Ανάδοχο Διεύθυνση Πελατειακής Επικοινωνίας.

Αναλυτικά τα στοιχεία της/των ως άνω Διεύθυνσης/ων και του εκπροσώπου της Επιχείρησης, είναι τα ακόλουθα:

- Διεύθυνση Πελατειακής Επικοινωνίας
Ταχ. Δ/ση:
- Όνοματεπώνυμο:
- Τηλέφωνο: +30
- Φαξ: +30
- e-mail:@dei.com.gr

Άρθρο 2 Εκπροσώπηση του Αναδόχου

2.1 Κατά την υπογραφή της Σύμβασης ο Ανάδοχος γνωστοποιεί εγγράφως στην Επιχείρηση τον κύριο εκπρόσωπό του, ο οποίος θα είναι νόμιμα εξουσιοδοτημένος να τον εκπροσωπεί σε όλα τα θέματα που αφορούν την εκτέλεση της Σύμβασης και να προβαίνει εξ ονόματός του στην τακτοποίηση όλων των διαφορών και διαφωνιών που ενδεχομένως θα αναφύονται.

Ως εκπρόσωπος κατά τα ως άνω του Αναδόχου ορίζεται ο/η:

Όνοματεπώνυμο:

Τίτλος:

Διεύθυνση:

Τηλέφωνο:

Φαξ:

e-mail:

2.2 Ο Ανάδοχος για την υλοποίηση των εργασιών θα συστήσει Ομάδα Έργου πλήρους απασχόλησης με το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

Η Ομάδα Έργου του Αναδόχου αποτελείται από:

2.2.1 Τον Επικεφαλής της Ομάδας Έργου (Υπεύθυνος Έργου) που ορίζεται ο

2.2.2.....

2.2.3.....

2.3 Ο Υπεύθυνος Έργου αναλαμβάνει την ευθύνη για την έγκαιρη και σύμφωνη με τα οριζόμενα στην παρούσα Σύμβαση υλοποίηση και παράδοση των παραδοτέων της Σύμβασης.

Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου υποχρεούται να ενημερώνει για την πρόοδο των εργασιών την αρμόδια κατά περίπτωση Διεύθυνση της ΔΕΗ.

Άρθρο 3 **Υπεργολάβοι - Συνεργασία Αναδόχου με Τρίτους**

Θα καταγραφούν στο παρόν άρθρο οι τυχόν προταθέντες από τον Ανάδοχο υπεργολάβοι που θα έχουν τύχει της εγκρίσεως της Επιχείρησης κατά τη διαγωνιστική διαδικασία καθώς και τυχόν αναγκαίες συμπληρώσεις ή τροποποιήσεις των αναφερομένων στο Άρθρο 5 των Γενικών Όρων της Σύμβασης. Άλλως θα αναγράφεται: «Ισχύουν τα αναφερόμενα στο Άρθρο 5 των Γενικών Όρων της Σύμβασης».

Επίσης, θα καταγράφονται οι τυχόν προταθέντες από τον Ανάδοχο τρίτοι οι οποίοι θα παράσχουν στήριξη ή θα συνεργαστούν με οποιοδήποτε τρόπο με τον Ανάδοχο για την υλοποίηση της Σύμβασης που θα έχουν τύχει της εγκρίσεως της Επιχείρησης κατά τη διαγωνιστική διαδικασία. Στις περιπτώσεις αυτές θα προστίθεται ο ακόλουθος όρος:

Ο Ανάδοχος είναι ο μόνος και αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι των Συνεργατών του για την υλοποίηση των υπηρεσιών σύμφωνα με το νόμο, τους ισχύοντες κανόνες δεοντολογίας και φέρει το βάρος σχετικά με οποιαδήποτε αμοιβή των Συνεργατών του και σχετικά με την εκπλήρωση κάθε ανεξαιρέτως υποχρέωσης έναντι του Δημοσίου, ασφαλιστικών ταμείων και τρίτων εν γένει, αναφορικά με τους Συνεργάτες του. Επίσης, ο Ανάδοχος είναι ο μόνος υπεύθυνος για κάθε ζημία ή βλάβη τυχόν προκαλέσουν σε οποιονδήποτε οι Συνεργάτες του κατά την εκτέλεση της παρούσας.

Άρθρο 4 **Προσωπικό Αναδόχου**

4.1 Για την υλοποίηση της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης έργου τον κατονομαζόμενο στην προσφορά του και θα διαθέσει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο θα απασχολείται αποκλειστικά στο συγκεκριμένο έργο, ώστε να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις εξερχόμενες όλες τις ώρες λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών (10:00-20:00)

4.2 Ομάδα Έργου

Τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτει η ομάδα προσωπικού του Αναδόχου έχουν ως ακολούθως :

Το προσωπικό του Αναδόχου που θα διατεθεί για την υλοποίηση του έργου, θα πρέπει να ομιλεί άπταιστα την Ελληνική γλώσσα και :

- α) να έχει ελάχιστη προϋπηρεσία ενός (1) έτους σε αντίστοιχα έργα,
- β) να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας και γνώσεις χειρισμού Η/Υ

4.3 Εκπαίδευση Προσωπικού

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει ομάδα εκπαίδευσης που θα αναλάβει την αρχική εκπαίδευση όλων των τηλεκπροσώπων καθώς και σημαντικές ενημερώσεις/επικαιροποιήσεις που θα ακολουθήσουν. Η ΔΕΗ Α.Ε θα αναλάβει να παρέχει εκπαιδευτικό υλικό προς την ομάδα εκπαίδευσης και να απαντά σε τυχόν απορίες.

4.4 Απομάκρυνση και/ή Αντικατάσταση του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου

Δεν επιτρέπεται αλλαγή του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου, εκτός εάν ο Πελάτης συμφωνήσει διαφορετικά. Εάν για κάποια αιτία πέρα από τον εύλογο έλεγχο του Αναδόχου, παραστεί ανάγκη αντικατάστασης του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου,

ο Ανάδοχος φροντίζει για την αντικατάστασή του με άτομο αντίστοιχων ή ανώτερων προσόντων.

Άρθρο 5 **Ευθύνες Αναδόχου**

5.1 Οψιγενείς μεταβολές

5.1.1 Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι σε περίπτωση οψιγενούς μεταβολής, κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης, οποιουδήποτε στοιχείου αναφορικά με τις προϋποθέσεις για τη μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού, που ο Ανάδοχος είχε δηλώσει ότι πληροί ή/και είχε προσκομίσει τα σχετικά αποδεικτικά πλήρωσης αυτών στο πλαίσιο του προηγηθέντος διαγωνισμού μέχρι και τη σύναψη της παρούσας Σύμβασης, να γνωστοποιήσει στη ΔΕΗ αμελλητί την υπόψη μεταβολή, άλλως η ΔΕΗ θα δύναται να εφαρμόσει το Άρθρο 25.1 των Γενικών Όρων περί καταγγελίας της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου.

Η δέσμευση αυτή εκτείνεται και σε τυχόν έκδοση καταδικαστικής απόφασης με ισχύ δεδικασμένου, σχετικά με τη συνδρομή των ασυμβίβαστων ιδιοτήτων και απαγορεύσεων των άρθρων του νόμου και κατ' εφαρμογή των παρ. 4 και 5 του τίτλου ΙΙ της ΚΥΑ 20977/ΦΕΚ/Β/23.8.2007 (Επιχειρήσεις που συνάπτουν δημόσιες συμβάσεις κατά την έννοια του αναριθμημένου άρθρου 2 παρ.5 του ν. 3310/2005 όπως προστέθηκε με το άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 3414/2005)

.....¹

5.1.2 Ρητά καθορίζεται ότι εάν ο Ανάδοχος:

- δεν προσκομίσει έγκαιρα και προσηκόντως επιβεβαιωτικά έγγραφα περί μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού, οποτεδήποτε απαιτηθούν αυτά από την Επιχείρηση,
- έχει υποβάλει οποτεδήποτε, ανακριβείς ή ψευδείς δηλώσεις ή αλλοιωμένα φωτοαντίγραφα δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων,

τότε η ΔΕΗ δύναται να εφαρμόσει το Άρθρο 25.1 των Γενικών Όρων περί καταγγελίας της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου και διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαγωνιστικές διαδικασίες.

5.2 Τήρηση εργατικής, ασφαλιστικής και περιβαλλοντικής νομοθεσίας

Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος έναντι της ΔΕΗ, για την απαρέγκλιτη τήρηση της ισχύουσας εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν ή από Υπεργολάβους του προσωπικό, καθώς και των τυχόν συνεργαζόμενων με αυτούς τρίτους με οποιαδήποτε σχέση εργασίας στο πλαίσιο της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της Σύμβασης.

5.3 Κοινοποίηση στοιχείων στις αρμόδιες αρχές

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να αποστείλει αντίγραφο της Σύμβασης, καθώς και τα στοιχεία του απασχολούμενου στο πλαίσιο της Σύμβασης στις εγκαταστάσεις της Επιχείρησης προσωπικού του Αναδόχου ή/και του Υπεργολάβου, στο κατά τόπο αρμόδιο Τμήμα Κοινωνικής Επιθεώρησης του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ), καθώς και στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), προκειμένου να ελεγχθεί η απαρέγκλιτη τήρηση της Εργατικής και Ασφαλιστικής νομοθεσίας.

Άρθρο 6 **Τρόπος Πληρωμής - Δικαιολογητικά**

Πέραν των αναφερομένων στο Άρθρο 5 του Συμφωνητικού για τη σύνταξη των πιστοποιήσεων, τις πληρωμές και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, ισχύουν τα ακόλουθα:

- 6.1 Οι πληρωμές θα γίνονται μόνο για τις πραγματικά παρασχεθείσες από τον Ανάδοχο και πιστοποιηθείσες από τη ΔΕΗ υπηρεσίες.
Για την πληρωμή των παρασχεθεισών υπηρεσιών απαιτείται:
 - 6.1.1 Εγκεκριμένη από την αρμόδια Υπηρεσία πιστοποίηση παροχής των υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.
 - 6.1.2 Μετά την ως άνω πιστοποίηση ο Ανάδοχος εκδίδει και προσκομίζει στη ΔΕΗ Τιμολόγιο, σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία και εντός της προβλεπόμενης από αυτή προθεσμίας.
- 6.2 Έκαστο τιμολόγιο θα εκδίδεται στο όνομα της ΔΕΗ και μαζί με την αντίστοιχη πιστοποίηση θα υποβάλλονται από τον Ανάδοχο στην αρμόδια Υπηρεσία με διαβιβαστική επιστολή, στην οποία θα αναφέρονται αναλυτικά τα επισυναπτόμενα έγγραφα.
- 6.3 Υπεύθυνη Δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του Αναδόχου με την οποία θα βεβαιώνεται ότι έχουν τηρηθεί απαρεγκλίτως οι διατάξεις της Εργατικής και Ασφαλιστικής Νομοθεσίας για το απασχολούμενο προσωπικό από αυτόν ή/και τον Υπεργολάβο του για την περίοδο αναφοράς του τιμολογίου.
- 6.4 Κάθε έγγραφο που δύναται να αποδείξει την τήρηση της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας για το προσωπικό που απασχολήθηκε την περίοδο αναφοράς του τιμολογίου, το οποίο τυχόν θα ζητηθεί από τα αρμόδια όργανα της ΔΕΗ.
- 6.5 Οι πληρωμές θα γίνονται την 90η ημέρα από την ημερομηνία έκδοσης του Τιμολογίου εφόσον:
 - α. το τιμολόγιο συνοδεύεται από την αντίστοιχη πιστοποίηση της πιο πάνω παραγράφου 6.1.1,
 - β. έχουν υποβληθεί η Υπεύθυνη Δήλωση και τα αποδεικτικά της πιο πάνω παραγράφου 6.5, μέχρι την εικοστή (20η) του μεθεπόμενου μήνα από το μήνα στον οποίο αναφέρεται η πιστοποίηση
 - γ. έχουν υποβληθεί όλα τα υπόλοιπα σχετικά έγγραφα βάσει της πιο πάνω παραγράφου 6.3.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν τηρήσει τις ως άνω προθεσμίες και καθυστερεί στην προσκόμιση των δικαιολογητικών αυτών, η ως άνω προθεσμία παρατείνεται ισόχρονα με την καθυστέρηση.

Επιπρόσθετα παρέχεται η δυνατότητα (μόνο για τις συμβάσεις οι οποίες δεν έχουν εκχωρηθεί) να δοθεί στον Ανάδοχο ο αναλογών ΦΠΑ το αργότερο πέντε (5) ημέρες πριν από την υποχρέωση καταβολής του, εφόσον ο Ανάδοχος συμφωνήσει για παράταση της προθεσμίας πληρωμής του τιμήματος της τιμολογούμενης αξίας κατά τριάντα (30) ημέρες επιπλέον της αναφερόμενης πιο πάνω προθεσμίας.

Σε περίπτωση αργίας κατά την πιο πάνω οριζόμενη ημέρα πληρωμής, ως ημερομηνία εξόφλησης των τιμολογίων θα θεωρείται η αμέσως επομένη εργάσιμη ημέρα.

Η αμοιβή καταβάλλεται στον Ανάδοχο σε πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή του, συμπεριλαμβανόμενων όλων των δαπανών στις οποίες προέβη σε σχέση με την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 7

Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων

7.1 Προστασία προσωπικών δεδομένων

7.1.1 Η ΔΕΗ θα θέσει στη διάθεση του Αναδόχου όλα τα δεδομένα που αφορούν τις Υπηρεσίες με τον τρόπο που περιγράφεται στο τεύχος «Περιγραφή Υπηρεσιών» της Σύμβασης, με την επιφύλαξη των διατάξεων της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και κάθε άλλης σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης ελληνικού ή αλλοδαπού δικαίου περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

7.1.2 Για την πλήρη συμμόρφωση με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού 679/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 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 («Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων» - «General Data Protection Regulation»), και όπως αυτές προβλέπονται στην Ευρωπαϊκή Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ρυθμίζονται περαιτέρω από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Προς διασφάλιση των ανωτέρω, εκτός από την παρούσα Σύμβαση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη σύναψαν την επισυναπτόμενη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων (DPA) η οποία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης.

7.2 Εμπιστευτικότητα στοιχείων

Ο Ανάδοχος αποδέχεται ότι κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του αντικείμενου της Σύμβασης θα χρησιμοποιηθούν δεδομένα ή/και αλγόριθμοι ή/και μέθοδοι ή/και εμπορικά απόρρητα της ΔΕΗ.

Τα δεδομένα αυτά έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την προστασία τους.

Ειδικότερα ο Ανάδοχος:

- Πρέπει να εξηγήσει σε όλο το προσωπικό του, που θα χειριστεί τέτοια στοιχεία, τις υποχρεώσεις αυτές και να διοργανώνει εκπαιδευτικές συνεδρίες προς τούτο.
- Δεν θα γνωστοποιήσει κανένα στοιχείο από τα παραπάνω σε τρίτους χωρίς την έγγραφη άδεια της ΔΕΗ.
- Δεν θα χρησιμοποιήσει τέτοια στοιχεία ή/και πληροφορίες σχετικές με τη Σύμβαση για κανένα άλλο σκοπό χωρίς την έγγραφη άδεια της ΔΕΗ.

Σε περίπτωση διαρροής πληροφοριών, η ΔΕΗ θα μπορεί να διεκδικήσει αποζημίωση επιφυλασσόμενη παντός νομίμου δικαιώματός της.

Προς διασφάλιση των ανωτέρω, εκτός από την παρούσα Σύμβαση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη σύναψαν την επισυναπτόμενη «Σύμβαση Εμπιστευτικότητας» η οποία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης. Οι όροι αυτής εφαρμόζονται σε κάθε πληροφορία

που παρέχεται από τη ΔΕΗ στον Ανάδοχο σε σχέση με το αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 8 **Τροποποιήσεις Σύμβασης κατά τη διάρκειά της**

Η αύξηση του συνολικού συμβατικού τιμήματος σύμφωνα με τις παραγράφους 14.1.2 και 14.1.3 των Γενικών Όρων δεν μπορεί να υπερβεί το πενήντα τοις εκατό (50%) και η μείωση το τριάντα τοις εκατό (30%) αυτού. Για τις μεταβολές αυτές ο Ανάδοχος δεν έχει το δικαίωμα να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.

Άρθρο 9 **Οργάνωση των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Με την υπογραφή της Σύμβασης, τόσο ο Ανάδοχος όσο και η ΔΕΗ, θα ορίσουν υπευθύνους των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίοι από κοινού θα επιλύουν τα τρέχοντα προβλήματα.

Ο ορισμός Υπευθύνου Παρεχόμενων Υπηρεσιών από την πλευρά της ΔΕΗ δεν μειώνει καθόλου την ευθύνη του Αναδόχου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης ο Ανάδοχος είναι ελεύθερος να χρησιμοποιήσει εργαλεία και συστήματα της απολύτου επιλογής του με την προϋπόθεση ότι ικανοποιούνται οι όροι αυτής και βεβαίως καλύπτονται όλα τα παραδοτέα.

Άρθρο 10 **Συμμόρφωση προς την Ενωσιακή και Ελληνική νομοθεσία**

Ο Ανάδοχος εγγυάται ότι οι προσφερόμενες από αυτόν λύσεις - προτάσεις είναι σε πλήρη συμφωνία με την Ενωσιακή Νομοθεσία καθώς και την Ελληνική, μετά την ενσωμάτωση σε αυτή των προτεινόμενων από τον Ανάδοχο σχετικών ρυθμίσεων.

Άρθρο 11 **Διαφοροποίηση νομικού και θεσμικού πλαισίου Ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας**

Μέχρι την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών είναι πιθανό να υπάρξουν αλλαγές στην νομικό και θεσμικό πλαίσιο της Ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Για κάθε αλλαγή, εφόσον αυτή επηρεάζει την ολοκλήρωση των υπηρεσιών, θα τροποποιείται το σχέδιο υλοποίησης αυτών, κατόπιν συμφωνίας με τον Ανάδοχο.

Άρθρο 12 **Πιστοποίηση και Παραλαβή Υπηρεσιών από ΔΕΗ**

Η πιστοποίηση και παραλαβή των παρεχομένων υπηρεσιών κάθε ημερολογιακού μήνα θα γίνεται βάσει των συμφωνημένων μέσω των μηχανογραφικών εφαρμογών ΔΕΗ και Αναδόχου πραγματικών ανθρωποημερών που διατέθηκαν, από την Αρμόδια για την παρακολούθηση της σύμβασης Υπηρεσία.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗ ΔΕΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

Συνημμένα:

- Σύμβαση Εμπιστευτικότητας (Σχέδιο)
- Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων (DPA)

ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στην Αθήνα σήμερα την μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων, αφ' ενός της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού» (ΔΕΗ), που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Χαλκοκονδύλη 30, και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από, και αφ' ετέρου της εταιρείας που εδρεύει οδός και εκπροσωπείται νόμιμα από τον, συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

1. Η ΔΕΗ, η οποία στο εξής θα αποκαλείται «Εταιρεία» έχει υπογράψει την Κύρια Σύμβαση υπ' αριθ. με το δεύτερο των συμβαλλομένων, ο οποίος στο εξής θα αποκαλείται «Αντισυμβαλλόμενος», με αντικείμενο την Παροχή προς τη ΔΕΗ ΑΕ της υπηρεσίας «.....».
2. Ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει με την παρούσα την υποχρέωση να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια σε ό,τι αφορά στις Εμπιστευτικές Πληροφορίες που του παρέχονται ή του είναι προσιτές λόγω της ιδιότητάς του και της σχέσης του με την Εταιρεία.

3. Ορισμοί. Συνεργασία. Εμπιστευτικές Πληροφορίες.

Ο όρος Συνεργασία περιλαμβάνει την κύρια Σύμβαση μεταξύ του Αντισυμβαλλομένου και της Εταιρείας λόγω της οποίας υπογράφεται η παρούσα Σύμβαση Εμπιστευτικότητας ή/και οποιασδήποτε μορφής συνεργασία ή διαπραγμάτευση μεταξύ του Αντισυμβαλλομένου και της Εταιρείας κατά την διάρκεια ισχύος της κύριας Σύμβασης ή με σκοπό τη σύναψη άλλης σημαντικής εμπορικής, οικονομικής ή επενδυτικής συμφωνίας μεταξύ τους.

Ο όρος Εμπιστευτικές Πληροφορίες σημαίνει την ίδια τη Συνεργασία μεταξύ της Εταιρείας και του Αντισυμβαλλομένου καθώς και οποιαδήποτε εμπορικά σημαντική πληροφορία σχετικά με την οργάνωση, τις υπηρεσίες, την οικονομική διάρθρωση, τη χρηματοοικονομική πολιτική, τις συνεργασίες και τις επενδύσεις της Εταιρείας ή/και των συνδεδεμένων εταιρειών της, η οποία έχει περιέλθει στον Αντισυμβαλλόμενο με οποιοδήποτε τρόπο και με οποιαδήποτε υλική ή άυλη μορφή. Επίσης, ως Εμπιστευτική Πληροφορία νοείται οποιαδήποτε πληροφορία χαρακτηρίζεται από την ισχύουσα χρηματιστηριακή νομοθεσία ως εμπιστευτική, και οποιαδήποτε πληροφορία γίνεται γνωστή στον Αντισυμβαλλόμενο κατά την εκτέλεση και επ' ευκαιρία της Συνεργασίας ή και της παρούσας Σύμβασης.

4. Υποχρεώσεις του Αντισυμβαλλομένου.

Ειδικότερα ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει τις εξής υποχρεώσεις:

- a. - να μη χρησιμοποιεί τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες για οποιοδήποτε άλλο σκοπό παρά μόνο για το αντικείμενο της εργασίας του στο πλαίσιο της κύριας Σύμβασης
- να μην ανακοινώνει τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες σε άλλους συνεργάτες που απασχολούνται στην Εταιρεία ή σε τρίτους παρά μόνο όταν αυτό είναι αναγκαίο για να φέρει σε πέρας το έργο που έχει αναλάβει και μόνο ύστερα από σχετική έγγραφη εντολή και συναίνεση της Εταιρείας
- να μην αναπαράγει οποτεδήποτε τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες ούτε να τις αποθηκεύει σε ηλεκτρονική μορφή, παρά μόνο για να φέρει σε πέρας το έργο

που έχει αναλάβει από την Εργοδότηρια Εταιρεία. Σε περίπτωση αναπαραγωγής των πληροφοριών εν συνόλω ή εν μέρει τα αντίγραφα πρέπει να φέρουν την ένδειξη «ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» και θα τηρείται αρχείο όλων των αντιγράφων

- να διατηρεί υπό ασφαλείς συνθήκες το σύνολο των Εμπιστευτικών Πληροφοριών, καθώς και οποιοδήποτε αντικείμενο που περιέχει Εμπιστευτικές Πληροφορίες
- να επιστρέφει, οποτεδήποτε, ύστερα από σχετικό αίτημα της Εταιρείας, το σύνολο ή μέρος των Εμπιστευτικών Πληροφοριών που βρίσκονται στην κατοχή του
- να μην εκμεταλλεύεται τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες προκειμένου να προσπορίσει ίδιο περιουσιακό όφελος, ιδίως από την απόκτηση ή εκχώρηση των μετοχών της Εταιρείας ή άλλων δικαιωμάτων επί περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας από τον ίδιο ή μέσω τρίτων παρένθετων προσώπων, σύμφωνα με το Π.Δ. 53/1992 καθώς και κάθε άλλη σχετική διάταξη της χρηματιστηριακής νομοθεσίας.

β. να συνεργάζεται με το Κλιμάκιο Εξυπηρέτησης Μετόχων της Εταιρείας, και να παρέχει σ' αυτό κάθε στοιχείο που κρίνεται αναγκαίο για την παρακολούθηση των συναλλαγών του επί μετοχών ή παραγώγων προϊόντων της ΔΕΗ και των συνδεδεμένων με αυτή Εταιρειών και

γ. να μην προβαίνει σε συναλλαγές με αντικείμενο μετοχές και παράγωγα προϊόντα της ΔΕΗ και των συνδεδεμένων με αυτήν εταιρειών χωρίς την τήρηση των διατάξεων του άρθρου 31, παράγραφος 2 του ισχύοντος Κανονισμού Λειτουργίας της ΔΕΗ των οποίων δηλώνει ο Αντισυμβαλλόμενος με την παρούσα ότι έλαβε γνώση.

5. Σε περίπτωση λήξεως ή λύσεως της Συνεργασίας του Αντισυμβαλλόμενου με την Εταιρεία για οποιοδήποτε λόγο ή οποτεδήποτε του ζητηθεί από την Εταιρεία ακόμα και πριν την λύση ή καταγγελία της Συνεργασίας, αν διαπιστωθεί εκ μέρους της Εταιρείας η με οποιοδήποτε τρόπο παράβαση των όρων της παρούσας εκ μέρους του Αντισυμβαλλόμενου, αυτός είναι υποχρεωμένος:

(α) να σταματήσει αμέσως να κάνει χρήση των Εμπιστευτικών Πληροφοριών

(β) να παραδώσει αμέσως στην Εταιρεία οποιαδήποτε αντικείμενα ή έγγραφα τα οποία περιέχουν Εμπιστευτικές Πληροφορίες και βρίσκονται στην κατοχή του ή, κατά παράβαση των όρων της παρούσας, στην κατοχή τρίτων και

(γ) να ανακοινώσει εγγράφως κατάλογο των ονομάτων και διευθύνσεων των τρίτων προσώπων στους οποίους ο Αντισυμβαλλόμενος έχει ανακοινώσει Εμπιστευτικές Πληροφορίες, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, ή κατά παράβαση αυτών.

6. Ρητά συνομολογείται ότι σε περίπτωση λήξεως ή λύσεως της Συνεργασίας του Αντισυμβαλλόμενου με την Εταιρεία οι υποχρεώσεις της παρ. α του άρθρου 4 συνεχίζουν να βαρύνουν τον Αντισυμβαλλόμενο για δέκα (10) χρόνια μετά την κατά οποιονδήποτε τρόπο λήξη της Συνεργασίας.

- 7.** Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με την παρούσα, ο Αντισυμβαλλόμενος ευθύνεται αποκλειστικώς για την αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημίας της Εταιρείας.
- 8.** Πέρα από τη συμβατική και κατά νόμο αστική του ευθύνη, ο Αντισυμβαλλόμενος φέρει και ποινική ευθύνη σύμφωνα με τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις για την προστασία του Επαγγελματικού και Βιομηχανικού Απορρήτου ίδια δε με το άρθρο 371 του Ποινικού Κώδικα και τις διατάξεις των άρθρων 16, 17, 18 του ν. 146/1914 περί Αθέμιτου Ανταγωνισμού, καθώς και τις διατάξεις της χρηματιστηριακής νομοθεσίας περί υποχρέωσης τήρησης απορρήτου και μη εκμετάλλευσης εμπιστευτικών πληροφοριών.
- 9.** Ο Ανάδοχος θα αναλάβει έναντι της ΔΕΗ υποχρέωση να:
Α) μην παρέχει, άμεσα ή έμμεσα, παρά μόνο ύστερα από γραπτή έγκριση της ΔΕΗ, συμβουλές, σε ανταγωνιστές της ΔΕΗ ως προς θέματα αφορώντα τη ΔΕΗ και τη λειτουργία της.
Β) μην αναλάβει έργο, το οποίο αντικείμενο (συν)αξιολόγησης θα αποτελούν οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο έργο.
Η υποχρέωση αυτή του Αναδόχου θα ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας και για διάστημα δύο (2) ετών από την ολοκλήρωση του έργου.
- 10.** Κανένα από τα Μέρη δεν εκχωρεί στο άλλο με την παρούσα οποιαδήποτε δικαιώματα ευρεσιτεχνίας, εφευρέσεις, πατέντες, εμπορικά μυστικά, πνευματικά δικαιώματα ή οποιαδήποτε άλλα δικαιώματα βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας.
- 11.** Ρητά συμφωνείται ότι για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που προκύπτει από την παρούσα Σύμβαση αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.
- 12.** Κάθε τροποποίηση των όρων και των συμφωνιών της παρούσας Σύμβασης θα γίνεται μόνο γραπτά, συμφωνουμένου του εγγράφου ως συστατικού τύπου και αποκλεισμένου οποιουδήποτε άλλου εγγράφου ως συστατικού τύπου και αποκλεισμένου οποιουδήποτε άλλου μέσου απόδειξης και αυτού ακόμα του όρκου.
- 13.** Με την επιφύλαξη της παρ. 6 ανωτέρω, η παρούσα Σύμβαση ισχύει από την υπογραφή της και μέχρι τη λήξη με οποιοδήποτε τρόπο της Συνεργασίας μεταξύ της Εταιρείας και του Αντισυμβαλλομένου.

Αφού συνομολόγησαν, συμφώνησαν και αποδέχτηκαν τα παραπάνω οι συμβαλλόμενοι, συντάχθηκε σε πίστωσή τους η παρούσα Σύμβαση, η οποία αφού αναγνώσθηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται ως ακολούθως και τα συμβαλλόμενα μέρη έλαβαν από ένα αντίγραφο της.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ

¹ Σε περίπτωση παροχής στήριξης από τρίτο στον Ανάδοχο συμπληρώνεται η φράση «τα πιο πάνω ισχύουν και στην περίπτωση μη τήρησης της παραπάνω υποχρέωσης για τον/τους παρέχοντα/ες στήριξη στον Ανάδοχο»



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Αριθμός Διακήρυξης: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ 5 ΑΠΟ 7

A. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

Η ΔΕΗ Α.Ε επιθυμεί την διεξαγωγή εξερχόμενων κλήσεων σε επιλεγμένους ενεργούς πελάτες της ΔΕΗ Α.Ε με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας πελάτη ή/και τη διακράτηση αυτών στο δίκτυο του οργανισμού ενδεχομένως με την μετακίνηση σε ένα από τα νέα εμπορικά προγράμματα

B. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Επικοινωνία σε νέους πελάτες

1.1 Καμπάνια καλωσορίσματος (Welcome campaign)

Περιγραφή καμπάνιας

Εξερχόμενες κλήσεις σε νέους πελάτες ρεύματος και φυσικού αερίου με στόχο το καλωσόρισμά τους στην ΔΕΗ και την αξιολόγηση της εμπειρίας τους από την διαδικασία πώλησης και ενεργοποίησης των υπηρεσιών μέσω ενός σύντομου ερωτηματολογίου οι απαντήσεις του οποίου θα πρέπει να καταχωρούνται από τον agent. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 5 λεπτά.

Στο τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνεται από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES

Βασικός Στόχος: Ποσοστό επικοινωνημένων πελατών επί της συνολικής λίστας (contact rate)	85%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: tNPS	0
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Κατόπιν διαγωνισμού
Penalty στην βασική αμοιβή σε περίπτωση υποεπίτευξης (contact rate <75%)	-10%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής & penalty
- Οι στόχοι δύνανται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 90%, tNPs: 6
Η βασική προϋπόθεση του NPS έχει εκπληρωθεί (6 vs 0).
Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει κάποια υποεπίτευξη στόχου. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent)
- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 90% tNPs: -3
Η βασική προϋπόθεση του NPS δεν έχει εκπληρωθεί (-3 vs 0)..
Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής
- Παράδειγμα 3: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 60% tNPs: 1
Η βασική προϋπόθεση του NPS έχει εκπληρωθεί (1 vs 0) όμως υπάρχει υποεπίτευξη στόχου (60% vs 85%). Συνεπώς, η βασική αμοιβή θα μειωθεί κατά 10%

1.2 Καμπάνια επεξήγησης πρώτου λογαριασμού (First Bill issue campaign)

Περιγραφή καμπάνιας

Επικοινωνία με νέους πελάτες ρεύματος και φυσικού αερίου μετά την έκδοση του πρώτου τους λογαριασμού με στόχο την επεξήγησή του, την επίλυση πιθανών αποριών και την διερεύνηση ενδεχόμενης απογοήτευσης ως αποτέλεσμα του τελικού ποσού του λογαριασμού σε σχέση με την προσδοκώμενη τιμή από πλευράς πελάτη. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 6-7 λεπτά.

Στο τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνεται από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES	
Βασικός Στόχος: Ποσοστό επικοινωνημένων πελατών επί της συνολικής λίστας (contact rate)	85%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: tNPS	0
Βασική Αμοιβή ανά agent	Κατόπιν διαγωνισμού
Penalty στην βασική αμοιβή σε περίπτωση υποεπίτευξης (contact rate <75%)	-10%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής & penalty
- Οι στόχοι δύναται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 78%, tNPs: 0

Η βασική προϋπόθεση του NPS έχει εκπληρωθεί (0). Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει κάποια υποεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent)

- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 65%, tNPs: -5

Η βασική προϋπόθεση του NPS δεν έχει εκπληρωθεί (-5 vs 0). Ταυτόχρονα, υπάρχει και υποεπίτευξη στόχου του contact rate κάτω από 75% (65%). Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής που θα είναι μειωμένη κατά 10% (τελικό ποσό 954€)

2. Επικοινωνία σε υπάρχοντες πελάτες με στόχο τη διερεύνηση πιθανής δυσαρέσκειας που οδηγεί στην αλλαγή παρόχου

2.1 Bill Shock campaign

Περιγραφή καμπάνιας

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου καλεί επιλεγμένους πελάτες της ΔΕΗ με στόχο τον εντοπισμό πιθανής δυσαρέσκειας που σχετίζεται με την παραλαβή λογαριασμού πολύ υψηλότερου από αυτόν που ο πελάτης συνήθως λαμβάνει. Ανάλογα με τις απαντήσεις θα δρομολογούνται δράσεις που θα προσανατολίζονται στην δημιουργία συνθηκών βελτίωσης της εμπειρίας των δυσαρεστημένων πελατών και ενίσχυσης της θετικής εικόνας της εταιρείας. Η συγκεκριμένη καμπάνια θα στηρίζεται σε decision-tree ερωτηματολόγιο οι απαντήσεις του οποίου θα πρέπει να καταχωρούνται από τον agent. Ανάλογα με την πορεία του ερωτηματολογίου, υπάρχει περίπτωση να «ξεκλειδώνει» κάποια προσφορά για τον πελάτη.

Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι θετικός στην προσφορά, θα πρέπει ο τηλεκ πρόσωπος να προχωρήσει σε ανάγνωση συγκεκριμένου κειμένου όπου αναφέρονται αναλυτικά τόσο τα χαρακτηριστικά του νέου προγράμματος που ενδεχομένως θα επιλέξει όσο και οι δεσμεύσεις/υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό (ρήτρα πρόωρου τερματισμού, 12/24μηνια δέσμευση κτλ). Στην ανάγνωση του συγκεκριμένου κειμένου, θα πρέπει να ζητείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 7-8 λεπτά.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο

- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Το script που θα πρέπει να ακουστεί σε περίπτωση μετακίνησης του πελάτη σε νέο πακέτο το οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Αναλυτικά, οι διαθέσιμες προσφορές ανά πελάτη από την ΔΕΗ
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES	
Βασικός Στόχος: Ποσοστό επικοινωνημένων πελατών επί της συνολικής λίστας (contact rate)	85%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: tNPS	0
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Κατόπιν διαγωνισμού
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης έως 75%	-10%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής & penalty
- Οι στόχοι δύνανται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου

Παραδείγματα

Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 78%, tNPs: 0

Η βασική προϋπόθεση του NPS έχει εκπληρωθεί (0). Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει κάποια υποεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent)

Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 65%, tNPs: -5

Η βασική προϋπόθεση του NPS δεν έχει εκπληρωθεί (-5 vs 0). Ταυτόχρονα, υπάρχει και υποεπίτευξη στόχου του contact rate κάτω από 75% (65%). Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής που θα είναι ταυτόχρονα και μειωμένη κατά 10% (τελικό ποσό 954€)

2.2 Churn prediction campaign

Περιγραφή καμπάνιας

Ο Ανάδοχος θα προβαίνει στη διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων στους συγκεκριμένους πελάτες με στόχο την διερεύνηση της πρόθεσης αποχώρησης και της αποτροπής της όταν αυτό απαιτείται. Η διερεύνηση της δυσαρέσκειας και η παροχή κινήτρων με βάση την εμπορική πολιτική της εταιρείας θα αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη του στόχου. Η συγκεκριμένη καμπάνια θα στηρίζεται σε decision tree ερωτηματολόγιο οι απαντήσεις του οποίου θα πρέπει να

καταχωρούνται από τον agent. Στη συνέχεια, προτείνουμε στον πελάτη ένα προϊόν που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του.

Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι θετικός στην προσφορά, θα πρέπει ο τηλεκπρόσωπος να προχωρήσει σε ανάγνωση συγκεκριμένου κειμένου όπου αναφέρονται αναλυτικά τόσο τα χαρακτηριστικά του νέου προγράμματος που ενδεχομένως θα επιλέξει όσο και οι δεσμεύσεις/υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό (ρήτρα πρόωρου τερματισμού, 12/24 μηνι δέσμευση κτλ). Στην ανάγνωση του συγκεκριμένου κειμένου, θα πρέπει να ζητείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 9-10 λεπτά.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Το script που θα πρέπει να ακουστεί σε περίπτωση μετακίνησης του πελάτη σε νέο πακέτο το οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Αναλυτικά, οι διαθέσιμες προσφορές ανά πελάτη από την ΔΕΗ
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES	
Βασικός Στόχος: Ποσοστό πελατών που μεταφέρθηκαν σε καινούργιο πρόγραμμα επί των συνολικών επικοινωνημένων (conversion rate)	15%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: Contact rate	75%
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Καθορίζεται από τον συνεργάτη
Bonus Υπερέπιτευξης έως 130% του στόχου	10%
Bonus Υπερέπιτευξης πάνω από 130% του στόχου	20%
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης έως 85% του στόχου	-10%
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης κάτω από 85% του στόχου	-20%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής, bonus & penalty
- Οι στόχοι δύνανται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου
- Ως upgrade ορίζεται η πραγματική/τελική αναβάθμιση του πελάτη και όχι η προφορική συμφωνία κατά τη διάρκεια της κλήσης

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 78%, Conversion rate: 18%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate έχει εκπληρωθεί (78% vs 75%). Δεν υπάρχει κάποια υποεπίτευξη στόχου του conversion rate. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent).

- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 75%, Conversion rate: 20%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate έχει εκπληρωθεί (78% vs 75%). Ταυτόχρονα, υπάρχει υπερεπίτευξη στόχου του conversion rate. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent) με προσαύξηση 10%.

2.3 LOW NPS campaign

Περιγραφή καμπάνιας

Επικοινωνία με πελάτες που έχουν βαθμολογήσει με χαμηλό βαθμό την ΔΕΗ Α.Ε σε IVR έρευνα κατόπιν επικοινωνίας που είχαν με το τμήμα «εξυπηρέτησης πελατών». Η συγκεκριμένη καμπάνια θα στηρίζεται σε decision tree ερωτηματολόγιο οι απαντήσεις του οποίου θα πρέπει να καταχωρούνται από τον agent. Ανάλογα με την πορεία του ερωτηματολογίου, υπάρχει περίπτωση να «ξεκλειδώνει» κάποια προσφορά για τον πελάτη. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι θετικός στην προσφορά, θα πρέπει ο τηλεκ πρόσωπος να προχωρήσει σε ανάγνωση συγκεκριμένου κειμένου όπου αναφέρονται αναλυτικά τόσο τα χαρακτηριστικά του νέου προγράμματος που ενδεχομένως θα επιλέξει όσο και οι δεσμεύσεις/υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό (ρήτρα πρόωρου τερματισμού, 12/24 μνην δέσμευση κτλ). Στην ανάγνωση του συγκεκριμένου κειμένου, θα πρέπει να ζητείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 7-8 λεπτά.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Το script που θα πρέπει να ακουστεί σε περίπτωση μετακίνησης του πελάτη σε νέο πακέτο το οποίο χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Αναλυτικά, οι διαθέσιμες προσφορές ανά πελάτη από την ΔΕΗ
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES

Βασικός Στόχος: Ποσοστό επικοινωνημένων πελατών επί της συνολικής λίστας (contact rate)	85%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: tNPS	0
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Κατόπιν διαγωνισμού
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης (contact rate < 75%)	-10%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής, bonus & penalty
- Οι στόχοι δύναται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 75%, tNPs: 0

Ο βασικός στόχος του NPS έχει εκπληρωθεί (0). Ταυτόχρονα, όμως υπάρχει υποεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί η αμοιβή (1500€/μήνα/agent) μειωμένη κατά 10%

- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 80%, tNPs: -5

Ο βασικός στόχος του NPS δεν έχει εκπληρωθεί (-5 vs 0) ενώ δεν υπάρχει υποεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής της βασικής αμοιβής των 1500€.

2.4 Pay to billed amount

Περιγραφή καμπάνιας

Επικοινωνία με πελάτες που στο πρόσφατο παρελθόν πλήρωσαν μέρος και όχι το 100% του συνολικού λογαριασμού. Η συγκεκριμένη καμπάνια θα στηρίζεται σε decision tree ερωτηματολόγιο οι απαντήσεις του οποίου θα πρέπει να καταχωρούνται από τον agent. Ανάλογα με την πορεία του ερωτηματολογίου, υπάρχει περίπτωση να «ξεκλειδώνει» κάποια προσφορά για τον πελάτη. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι θετικός στην προσφορά, θα πρέπει ο τηλεκ πρόσωπος να προχωρήσει σε ανάγνωση συγκεκριμένου κειμένου όπου αναφέρονται αναλυτικά τόσο τα χαρακτηριστικά του νέου προγράμματος που ενδεχομένως θα επιλέξει όσο και οι δεσμεύσεις/υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό (ρήτρα πρόωρου τερματισμού, 12/24 μηνη δέσμευση κτλ). Στην ανάγνωση του συγκεκριμένου κειμένου, θα πρέπει να ζητείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 7-8 λεπτά.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Παροχή πληροφοριακού υλικού από τη ΔΕΗ

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Το script που θα πρέπει να ακουστεί σε περίπτωση μετακίνησης του πελάτη σε νέο πακέτο το οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Αναλυτικά, οι διαθέσιμες προσφορές ανά πελάτη από την ΔΕΗ
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES

Βασικός Στόχος: Ποσοστό επικοινωνημένων πελατών επί της συνολικής λίστας (contact rate)	85%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: tNPS	0
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Κατόπιν διαγωνισμού
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης έως 95%	-10%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής, bonus & penalty
- Οι στόχοι δύναται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 90%, tNPs: 5

Ο βασικός στόχος του NPS έχει εκπληρωθεί (5). Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει υποεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent).

- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 80%, tNPs: -2

Ο βασικός στόχος του NPS δεν έχει εκπληρωθεί (-2 vs 0) ενώ δεν υπάρχει υπερεπίτευξη στόχου του contact rate. Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής της βασικής αμοιβής των 1500€.

2.5 Επικοινωνία σε υπάρχοντες πελάτες που έχουν δηλώσει πρόθεση παύσης/αλλαγής παρόχου

Περιγραφή καμπάνιας

Επικοινωνία με πελάτες που αιτούνται παύση παροχής υπηρεσιών με στόχο την διερεύνηση της αιτίας και την διενέργεια δράσεων προκειμένου ο πελάτης να παραμείνει στο δίκτυο της ΔΕΗ ΑΕ. Στους πελάτες που έχουν αιτηθεί αλλαγή παρόχου και έχουν οφειλές στη ΔΕΗ θα γίνεται ενημέρωσή για την είσπραξη των οφειλόμενων ποσών με βάση το κανονιστικό πλαίσιο. Για την καταχώρηση της αιτίας θα υπάρχει προεπιλεγμένη λίστα λόγων (drop down list) ώστε να γίνει κατανοητός ο κυρίαρχος λόγος που ώθησε τον πελάτη σε αυτή την απόφαση. Προκειμένου ο πελάτης να αλλάξει την άποψή του, θα του προτείνεται μεταφορά σε νέο εμπορικό πακέτο.

Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι θετικός, θα πρέπει ο τηλεκπρόσωπος να προχωρήσει σε ανάγνωση συγκεκριμένου κειμένου όπου αναφέρονται αναλυτικά τόσο τα χαρακτηριστικά του νέου

προγράμματος που ενδεχομένως θα επιλέξει όσο και οι δεσμεύσεις/υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό (ρήτρα πρόωρου τερματισμού, 12/24 μηνη δέσμευση κτλ). Στην ανάγνωση του συγκεκριμένου κειμένου, θα πρέπει να ζητείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Τέλος, ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί από τον agent ότι υπάρχει ενδεχόμενο να δεχτεί IVR κλήση με στόχο την αξιολόγηση της τρέχουσας επικοινωνίας. Η μέση διάρκεια κλήσης δεν αναμένεται να ξεπερνάει τα 10 λεπτά.

Μετά το πέρας της επικοινωνίας, ένα δείγμα των συνδρομητών με ολοκληρωμένες κλήσεις (15%-20%), θα πρέπει να δεχθεί κλήση από IVR κατά τη διάρκεια της οποίας θα του ζητηθεί να βαθμολογήσει την ποιότητα της κλήσης την οποία δέχτηκε.

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, θα υπάρχουν:

- Σενάρια (scripts) με τη μορφή decision tree τα οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα πελατών που θα χορηγεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Λίστα με πιθανούς λόγους δυσαρέσκειας την οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Το script που θα πρέπει να ακουστεί σε περίπτωση μετακίνησης του πελάτη σε νέο πακέτο το οποία χορηγεί και ενημερώνει ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο
- Αναλυτικά, οι διαθέσιμες προσφορές ανά πελάτη από την ΔΕΗ
- Προτεινόμενο script το οποίο θα ακούγεται κατά τη διάρκεια της IVR επικοινωνίας για την αξιολόγηση της κλήσης από την ΔΕΗ

Αμοιβές

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΟΙΒΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ / BONUS & PENALTIES	
Βασικός Στόχος: Ποσοστό πελατών που παρέμειναν στην ΔΕΗ ΑΕ επί της συνολικής λίστας που επικοινωνήθηκε	15%
Βασική προϋπόθεση απόδοσης αμοιβής: Contact rate	80%
Βασική Αμοιβή σε περίπτωση επίτευξης στόχου 100%	Κατόπιν διαγωνισμού
Bonus Υπερέπιτευξης σε περίπτωση βασικού στόχου >20%	10%
Bonus Υπερέπιτευξης σε περίπτωση βασικού στόχου >25%	20%
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης του βασικού στόχου <13%	-10%
Penalty σε περίπτωση υποεπίτευξης του βασικού στόχου <10%	-20%

- Σε περίπτωση μη επίτευξης της βασικής προϋπόθεσης, αποδίδεται μόνο το 70% της αμοιβής που προκύπτει σαν σύνολο βασικής αμοιβής, bonus & penalty

- Οι στόχοι δύνανται να αναπροσαρμοστούν μετά το πέρας 2μηνου
- Η παραμονή του πελάτη στην εταιρεία αξιολογείται/εξετάζεται στο τέλος του επόμενου ημερολογιακού μήνα

Παραδείγματα

- Παράδειγμα 1: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 85%, Ποσοστό πελατών που παρέμειναν 14%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate έχει εκπληρωθεί (85% vs 80%). Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει υποεπίτευξη στόχου ή υπερεπίτευξη του βασικού στόχου. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent).

- Παράδειγμα 2: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 81%, Ποσοστό πελατών που παρέμειναν 22%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate έχει εκπληρωθεί (81% vs 80%). Ταυτόχρονα, υπάρχει υπερεπίτευξη του βασικού στόχου. Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent) αυξημένη κατά 10%

- Παράδειγμα 3: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 83%, Ποσοστό πελατών που παρέμειναν 12%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate έχει εκπληρωθεί (83% vs 80%). Ταυτόχρονα, όμως υπάρχει υποεπίτευξη του βασικού στόχου (12% vs 15%). Συνεπώς, θα δοθεί ολόκληρη η αμοιβή (1500€/μήνα/agent) μειωμένη κατά 10%

- Παράδειγμα 4: Αμοιβή/FTE: 1500€, Contact rate: 75%, Ποσοστό πελατών που παρέμειναν 17%

Η βασική προϋπόθεση του contact rate δεν έχει εκπληρωθεί (75% vs 80%) ενώ δεν υπάρχει υπερεπίτευξη ή υποεπίτευξη του βασικού στόχου. Συνεπώς, θα δοθεί το 70% της αμοιβής

3. Ωράριο διεξαγωγής καμπανιών

- Οι κλήσεις θα εκτελούνται από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 10:00-20:00
- Η ΔΕΗ δύνανται να ζητήσει, σε περίπτωση έκτακτων αναγκών τη διεξαγωγή κλήσεων και το Σάββατο από τις 11:00 έως τις 17:00

4. Τροποποίηση κατηγορίες καμπανιών

Η ΔΕΗ δύνανται να προσθέσει ή να αποσύρει κατηγορία καμπανιών ανάλογα με τις εμπορικές προτεραιότητες και τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά τη δεδομένη χρονική στιγμή

5. Υποδομές αναδόχου

Για την υλοποίηση του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει το σύνολο των απαιτούμενων υποδομών, όπως κτιριακές υποδομές, ανθρώπινο δυναμικό και τεχνικές σε συνδυασμό με τις απαραίτητες υπηρεσίες ασφάλειας, διαθεσιμότητας κ.λπ. Συγκεκριμένα :

5.1 Κτιριακές υποδομές

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει στις εγκαταστάσεις του call center με - τουλάχιστον- διακόσες (200) θέσεις εργασίας (σε ενιαίο χώρο), εξοπλισμένες με κατάλληλο λογισμικό συστήματος, ηλεκτρονικό υπολογιστή, περιφερειακά, ακουστικά κ.ο.κ. Επιπλέον, θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 15 θέσεις εργασίας για Back office & ηλεκτρονική εξυπηρέτηση εξοπλισμένες με κατάλληλο λογισμικό συστήματος, ηλεκτρονικό υπολογιστή κ.ο.κ. Η σύνδεση των υπολογιστών του Αναδόχου με τα συστήματα της ΔΕΗ, θα γίνεται μέσω internet VPN, που θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο. Οι εγκαταστάσεις του Αναδόχου κατά την ανάληψη του έργου θα πρέπει να βρίσκονται εντός Αττικής, προκειμένου κατά αυτόν τον τρόπο να είναι δυνατή η άμεση πρόσβαση σε αυτές των στελεχών της ΔΕΗ. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω υποδομές, κατά τη διάρκεια υποβολής των προσφορών, δεν υφίστανται ως ανωτέρω, οι διαγωνιζόμενοι θα δηλώσουν ότι σε περίπτωση που επιλεγούν ως Ανάδοχοι θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός, από την υπογραφή της Σύμβασης. Εάν ο Ανάδοχος δεν υλοποιήσει τα ανωτέρω στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, αυτό αποτελεί αιτία καταγγελίας της Σύμβασης και κατάρτησης της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.

Από το σύνολο των διαθέσιμων θέσεων εργασίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει αποκλειστικά για τις ανάγκες του Έργου, τον αριθμό των θέσεων που απαιτούνται σε καθημερινή βάση για την άρτια εκτέλεση του έργου

5.2 Τεχνικές Υποδομές

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει :

- 5.2.1 Την τηλεπικοινωνιακή υποδομή, ώστε να μπορεί να εκτελέσει ως 20.000 εξερχόμενες κλήσεις την ημέρα
- 5.2.2 Σύστημα ηχογράφησης και αποθήκευσης κλήσεων. Επιπρόσθετα θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ανάσυρσης οποιασδήποτε μεμονωμένης κλήσης, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης

5.2.3 Σύστημα CRM για την καταγραφή και τη διαχείριση των δραστηριοτήτων. Πιο αναλυτικά το σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιεί κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Να δημιουργεί καρτέλα για τους υπάρχοντες πελάτες ΔΕΗ με σκοπό την αποτύπωση του ιστορικού κλήσεων των πελατών
- Στη συγκεκριμένη καρτέλα θα καταχωρούνται το αποτέλεσμα της κλήσης καθώς και άλλα στοιχεία που βοηθούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων
- Να παρέχει υποστήριξη των agent, μέσω υποβοηθητικού προγράμματος, στο οποίο, θα έχουν ενσωματωθεί τα σενάρια που παρέχονται από τη ΔΕΗ

Σε όλα τα ανωτέρω η ΔΕΗ θα πρέπει να μπορεί έχει πρόσβαση από τις εγκαταστάσεις της, μέσω εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων, με τρόπο και εργαλεία που θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο.

5.2.4 Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εξάγει τις αναφορές με στατιστικά στοιχεία που αφορούν σε αναλυτική δραστηριότητα κλήσεων, παραγωγικών δραστηριοτήτων των τηλεκπροσώπων και ποιοτικών αποτελεσμάτων των κλήσεων. Επιπλέον, θα πρέπει να παράγονται αναφορές που σχετίζονται με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των κλήσεων ανά εκπρόσωπο που προκύπτουν από συνακροάσεις (monitoring process). Ειδικότερα απαιτούνται κατ' ελάχιστο, τα εξής:

Ενημέρωση στατιστικών μέχρι συγκεκριμένη ώρα: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά της ημέρας μέχρι την ώρα που επιλέγει ο χρήστης να εξάγει την αναφορά με την υποσημείωση της συχνότητας ανανέωσης των στατιστικών),

Ωριαία στατιστικά: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά ανά ώρα μέχρι την ώρα που επιλέγει ο χρήστης να εξάγει την αναφορά με την υποσημείωση της συχνότητας ανανέωσης των στατιστικών),

Καθημερινά στατιστικά: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά της ημέρας με επιλογή για τον χρήστη να ορίσει την ημερομηνία που επιθυμεί),

Μηνιαία στατιστικά (I): (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά του μήνα μέχρι και την ημέρα που επιλέγει ο χρήστης να εξάγει την αναφορά),

Μηνιαία στατιστικά (II): (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά του μήνα με επιλογή για τον χρήστη να ορίσει τον μήνα που επιθυμεί),

Ετήσια στατιστικά: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά των μηνών μέχρι και τον μήνα που επιλέγει ο χρήστης να εξάγει την αναφορά),

Συγκριτικές αναφορές ανά ημέρα της εβδομάδας: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά σε σύγκριση σταθερών ημερών ανά εβδομάδα π.χ. Πέμπτη 10/02 έναντι Πέμπτης 03/02),

Συγκριτικές ημερήσιες αναφορές: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά ανά ολοκληρωμένη ημέρα του κάθε μήνα),

Συγκριτικές μηνιαίες αναφορές: (όπου θα φαίνονται τα στατιστικά ανά ολοκληρωμένο μήνα του κάθε έτους),

Ειδικές στατιστικές αναφορές ημέρας, μήνα & έτους για τους χρόνους ολοκλήρωσης των διαφόρων αιτημάτων (π.χ. συμβόλαια, κ.λπ.)

Οι παραπάνω αναφορές θα δημιουργούνται σε αρχεία λογιστικού φύλλου και θα παραδίδονται στη ΔΕΗ με μέσο που θα προσδιορίσει για το σκοπό αυτό.

5.2.5 Όλα τα στοιχεία που έχουν καταγραφεί ή καταχωρηθεί από τον Ανάδοχο στα παραπάνω συστήματα αποτελούν ιδιοκτησία της ΔΕΗ και θα πρέπει να αποδίδονται σε αυτή, όποτε αυτό ζητηθεί με τρόπο και μέσο που θα προσδιορίζει η ΔΕΗ. Αντίστοιχα κατά τη λήξη της σύμβασης θα αποδοθούν όλα τα στοιχεία στη ΔΕΗ και θα διαγραφούν από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

6 Ανθρώπινο Δυναμικό

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης έργου τον κατονομαζόμενο στην προσφορά του και θα διαθέσει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο θα απασχολείται αποκλειστικά στο συγκεκριμένο έργο, ώστε να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις εξερχόμενες κλήσεις όλες τις ώρες λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών (10:00 - 20:00)

6.1 Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης του έργου πρέπει:

α) να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 2 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων πωλήσεων οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 500.000 πελάτες

β) να έχει διαχειριστεί επιτυχώς τα έργα αυτά, σύμφωνα με στατιστικές αναφορές του συστήματος διαχείρισης κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων των έργων και αποτελέσματα ποιοτικών αναφορών .

γ) να έχει κατά προτίμηση πανεπιστημιακή μόρφωση, καλή γνώση της Αγγλικής και γνώσεις χειρισμού Η/Υ

Ο Υπεύθυνος διαχείρισης του έργου οφείλει να βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη της ΔΕΗ, να ακολουθεί τις οδηγίες και να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις τους, με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση και υλοποίηση του έργου.

6.2 Ομάδα Έργου

Τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτει η ομάδα προσωπικού του Αναδόχου έχουν ως ακολούθως :

Το προσωπικό του Αναδόχου που θα διατεθεί για την υλοποίηση του έργου, θα πρέπει να ομιλεί άπταιστα την Ελληνική γλώσσα και :

α) να έχει ελάχιστη προϋπηρεσία ενός (1) έτους σε αντίστοιχα έργα,

β) να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας και γνώσεις χειρισμού Η/Υ

6.3 Εκπαίδευση

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει ομάδα εκπαίδευσης που θα αναλάβει την αρχική εκπαίδευση όλων των τηλεκπροσώπων καθώς και σημαντικές ενημερώσεις/επικαιροποιήσεις που θα ακολουθήσουν. Η ΔΕΗ Α.Ε θα αναλάβει να παρέχει εκπαιδευτικό υλικό προς την ομάδα εκπαίδευσης και να απαντά σε τυχόν απορίες.



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Διακήρυξη: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 6 ΑΠΟ 7

Άρθρο 1	4
Ορολογία - Ορισμοί.....	4
Άρθρο 2	4
Γλώσσα - Αλληλογραφία και Έγγραφα	4
Άρθρο 3	5
Εκπροσώπηση της Επιχείρησης	5
Άρθρο 4	5
Εκπροσώπηση του Αναδόχου	5
Άρθρο 5	5
Υποκατάσταση και υπεργολαβίες.....	5
5.1 Υποκατάσταση	5
5.2 Υπεργολάβοι/Υποπρομηθευτές.....	6
5.3 Ανάλυση από τη ΔΕΗ υποχρεώσεων του Αναδόχου προς Υπεργολάβους/ Υποπρομηθευτές του	7
Άρθρο 6	8
Εκχώρηση	8
Άρθρο 7	9
Γνώση των τοπικών συνθηκών	9
Άρθρο 8	9
Προσωπικό του Αναδόχου.....	9
Άρθρο 9	9
Νυχτερινή, υπερωριακή εργασία- Εργασία τις αργίες και εορτές	9
Άρθρο 10	10
Ευθύνες του Αναδόχου – Περιορισμοί Ευθύνης Συμβαλλομένων	10
Άρθρο 11	12
Παραιτήσεις και Εγκρίσεις	12
Άρθρο 12	13
Εγγυήσεις - Εγγυητικές Επιστολές.....	13
Άρθρο 13	15
Προθεσμίες.....	15
Άρθρο 14	16
Τροποποιήσεις της Σύμβασης κατά τη διάρκειά της.....	16
Άρθρο 15	19
Έλεγχος Υπηρεσιών	19
Άρθρο 16	19
Ελαττώματα των παρεχομένων υπηρεσιών	19
Άρθρο 17	20
Συμβατικό Τίμημα.....	20
Άρθρο 18	20
Τρόπος πληρωμής - Συμψηφισμός Απαιτήσεων - Εκκαθάριση Λογαριασμών.....	20
Άρθρο 19	21
Φόροι, Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αναδόχου.....	21
Άρθρο 20.....	22
Ασφαλίσεις.....	22
Άρθρο 21.....	22
Ποινικές Ρήτρες	22
Άρθρο 22	23
Διαδικασίες παραλαβής των Υπηρεσιών	23
Άρθρο 23	24
Ανωτέρα Βία	24

Άρθρο 24	26
Απαιτήσεις - Διαφωνίες.....	26
Άρθρο 25	28
Καταγγελία της Σύμβασης.....	28
25.1 Καταγγελία της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου	28
25.2 Οριστικοποίηση Καταγγελίας - Έκπτωση Αναδόχου	28
Άρθρο 26	29
Λύση της Σύμβασης	29
26.1 Λύση Σύμβασης λόγω πτώχευσης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή υποκατάστασης Αναδόχου.....	29
26.2 Λύση Σύμβασης κατ' επιλογή της Επιχείρησης.....	30
26.3 Λύση κοινή συναινέσει.....	30
Άρθρο 27	30
Αποκλεισμός Αναδόχου από διαδικασίες επιλογής Οικονομικού Φορέα	30
Άρθρο 28	31
Δωσιδικία - Δίκαιο της Σύμβασης	31

Άρθρο 1 **Ορολογία - Ορισμοί**

Κατά την ερμηνεία της Σύμβασης ή κατά τη διεξαγωγή οποιασδήποτε σχετικής προς τη Σύμβαση αλληλογραφίας, οι ακόλουθοι όροι θα έχουν την παρακάτω έννοια:

- Επιχείρηση: Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (ΔΕΗ)
- Ανάδοχος: Είναι το νομικό ή φυσικό πρόσωπο στο οποίο ανατέθηκε με Σύμβαση η παροχή υπηρεσιών.
- Σύμβαση: Είναι η γραπτή συμφωνία μεταξύ της Επιχείρησης και του Αναδόχου για την παροχή των Υπηρεσιών. Στον όρο αυτό συμπεριλαμβάνονται και τα τυχόν συμπληρώματα της Σύμβασης.
- Συμβαλλόμενοι/
Αντισυμβαλλόμενοι: Είναι η Επιχείρηση και ο Ανάδοχος.
- Παροχή Υπηρεσιών: Είναι το αντικείμενο της Σύμβασης, όπως αυτό προσδιορίζεται στο Συμφωνητικό.
- Ελαττώματα: Είναι όλες ανεξαιρέτως οι επιζήμιες παρεκκλίσεις του Αναδόχου από τα οριζόμενα στη Σύμβαση ή η έλλειψη προβλεπομένων από τη Σύμβαση ιδιοτήτων των παρεχομένων υπηρεσιών ή μέρους αυτών από όσα έχουν συμφωνηθεί με τη Σύμβαση, τα σφάλματα ή και οι εσφαλμένοι υπολογισμοί, οποιοδήποτε σφάλμα ή οποιαδήποτε ατέλεια, όπως αυτά νοούνται σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και τεχνικής, καθώς και οποιαδήποτε παράλειψη του Αναδόχου ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και οποιαδήποτε νομικά ελαττώματα.

Άρθρο 2 **Γλώσσα - Αλληλογραφία και Έγγραφα**

- 2.1 Η επίσημη γλώσσα της Σύμβασης είναι η Ελληνική.
Τεχνικές Προδιαγραφές και διάφορα άλλα τεχνικά στοιχεία της Σύμβασης μπορεί, κατά την κρίση της ΔΕΗ, να είναι συνταγμένα στην Αγγλική γλώσσα.
- 2.2 Η μεταξύ της Επιχείρησης και του Αναδόχου αλληλογραφία θα γίνεται στην Ελληνική γλώσσα μέσω της αρμόδιας κατά περίπτωση Υπηρεσίας, όπως ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.
Σε επείγουσες περιπτώσεις και εφόσον τούτο κρίνεται αναγκαίο, η αλληλογραφία μπορεί να διεξάγεται στην Αγγλική γλώσσα υπό την απαραίτητη προϋπόθεση ότι θα ακολουθεί και το επίσημο ελληνικό κείμενο.

- 2.3 Λέξεις ή φράσεις που σημειώνονται στα συντασσόμενα από τον Ανάδοχο σχέδια, πίνακες, πινακίδες ή διαγράμματα καθώς και υποβαλλόμενα τεχνικά έντυπα μπορεί να είναι συνταγμένα στην Αγγλική γλώσσα.
- 2.4 Οι εγκρίσεις της Επιχείρησης που δίνονται στον Ανάδοχο, καθώς και η αλληλογραφία, μπορεί να γίνουν και με τηλεομοιοτυπία (fax) ή με ηλεκτρονικά μέσα (π.χ. e-mail), υπό προϋποθέσεις που ορίζονται στους Ειδικούς Όρους. Στην περίπτωση αυτή, η ημερομηνία των απεσταλμένων με τα ανωτέρω μέσα κειμένων θα θεωρείται ως η ημερομηνία της έγκρισης ή της αλληλογραφίας.

Άρθρο 3 Εκπροσώπηση της Επιχείρησης

- 3.1 Η διοίκηση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των παρεχομένων υπηρεσιών ασκούνται από την Επιχείρηση, μέσω των αρμοδίων Υπηρεσιακών Μονάδων στις οποίες ή για λογαριασμό των οποίων παρέχονται οι εκάστοτε υπηρεσίες. Στα καθήκοντα περιλαμβάνονται η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και της ποσότητας αυτών και γενικά η τήρηση των όρων της Σύμβασης από τον Ανάδοχο.
- 3.2 Η άσκηση των καθηκόντων των αρμοδίων οργάνων της Επιχείρησης ως προς την εκτέλεση της Σύμβασης δεν μειώνει σε καμία περίπτωση τις ευθύνες του Αναδόχου σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας και τη Σύμβαση.

Άρθρο 4 Εκπροσώπηση του Αναδόχου

Κατά την υπογραφή της Σύμβασης ο Ανάδοχος γνωστοποιεί στην Επιχείρηση τον εκπρόσωπό του, ο οποίος θα είναι νόμιμα εξουσιοδοτημένος να τον εκπροσωπεί σε όλα τα θέματα που αφορούν στην εκτέλεση της Σύμβασης και να προβαίνει, εξ ονόματός του, στην τακτοποίηση όλων των διαφορών και διαφωνιών που ενδεχομένως θα αναφύονται.

Άρθρο 5 Υποκατάσταση και υπεργολαβίες

5.1 Υποκατάσταση

- 5.1.1 Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να υποκαταστήσει τον εαυτό του με οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, στην εκτέλεση της Σύμβασης, ή οποιουδήποτε μέρους της, χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Επιχείρησης.
Εξαιρείται η περίπτωση κατά την οποία ο Ανάδοχος υποκαθίσταται από ένα νέο Ανάδοχο συνεπεία είτε:

α. κατηγορηματικής ρήτηρας της Σύμβασης,

β. καθολικής ή μερικής διαδοχής του αρχικού Αναδόχου, λόγω εταιρικής αναδιάρθρωσης, περιλαμβανομένης της εξαγοράς, της απορρόφησης, της συγχώνευσης ή καταστάσεων αφερεγγυότητας, ιδίως στο πλαίσιο προπτωχευτικών ή πτωχευτικών διαδικασιών από άλλον οικονομικό φορέα ο οποίος πληροί τα κριτήρια επιλογής που καθορίστηκαν στη Διακήρυξη βάσει της οποίας καταρτίστηκε η Σύμβαση, με την προϋπόθεση ότι η διαδοχή δεν συνεπάγεται άλλες ουσιώδεις τροποποιήσεις της σύμβασης και δεν γίνεται με σκοπό την αποφυγή της εφαρμογής της εφαρμογής της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ σύμφωνα και με τα οριζόμενα στην παρ. 4.3 του άρθρου 11 του ΚΕΠΥ,

υπό τον όρο ότι ο νέος Ανάδοχος θα αναλάβει όλα τα από τη Σύμβαση δικαιώματα και όλες τις από αυτή υποχρεώσεις του Αναδόχου έναντι της Επιχείρησης, μετά από έγγραφη ειδοποίηση προς την Επιχείρηση και απόδειξη του γεγονότος.

Στην περίπτωση υποκατάστασης θα υπογραφεί από μέρους όλων των ενδιαφερομένων μερών Συμπλήρωμα της Σύμβασης και θα αντικατασταθούν οι Εγγυητικές Επιστολές της Σύμβασης.

5.1.2 Σε περίπτωση που πτωχεύσουν ή τεθούν υπό αναγκαστική διαχείριση μέλη Σύμπραξης/Ένωσης, τα εναπομείναντα μέλη υποχρεούνται να ολοκληρώσουν την εκτέλεση Σύμβασης και να αναλάβουν όλες τις υποχρεώσεις των πτωχευσάντων ή των τεθέντων υπό αναγκαστική διαχείριση μελών, όπως αυτές απορρέουν από τη Σύμβαση.

5.1.3 Σε περίπτωση έγκρισης από την Επιχείρηση της υποκατάστασης, ολικά ή μερικά, του Αναδόχου, ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις ευθύνες και υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση, αλλά θα παραμένει απευθείας και εξολοκλήρου υπεύθυνος για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις του Υποκαταστάτη, ή του προσωπικού του, ωσάν αυτές οι πράξεις ή παραλείψεις να οφείλονταν στον ίδιο τον Ανάδοχο.

Στην περίπτωση υποκατάστασής του και εις ολόκληρον ευθύνης του από κοινού με τον Υποκαταστάτη του, ο Ανάδοχος παραιτείται ανεπιφύλακτα του δικαιώματος της διζήσεως.

Η παραίτηση αυτή, αναφορικά με τους Υποκαταστάτες, πρέπει επίσης να αναφέρεται σε όλες τις Συμβάσεις υποκατάστασης που συνάπτει ο Ανάδοχος. Επίσης, στις εν λόγω Συμβάσεις των Υποκαταστατών με τον Ανάδοχο, πρέπει να αναφέρεται ότι οι Υποκαταστάτες, κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, θα ευθύνονται καθένας πλήρως και από κοινού, αδιαίρετα και εις ολόκληρον μαζί με τον Ανάδοχο, έναντι της Επιχείρησης για το αντικείμενο της αντίστοιχης υποκατάστασης.

5.2 Υπεργολάβοι/Υποπρομηθευτές

5.2.1 Ως Υπεργολάβοι ή Υποπρομηθευτές του Αναδόχου νοούνται αυτοί που έχουν αναλάβει από τον Ανάδοχο την υλοποίηση τμήματος της Σύμβασης, με έγγραφη σύμβαση υπηρεσιών.

5.2.2 Ο Ανάδοχος είναι ελεύθερος να διαλέξει τους Υπεργολάβους και Υποπρομηθευτές του με δική του ευθύνη και με τις εξής προϋποθέσεις:

α. Οι υποψήφιοι Υπεργολάβοι και Υποπρομηθευτές θα είναι έμπειροι και αξιόπιστοι οικονομικοί φορείς.

β. Η επιλογή κάποιου Υπεργολάβου ή Υποπρομηθευτή για κύρια τμήματα της Σύμβασης θα υπόκειται στην έγκριση της Επιχείρησης. Η έγκριση αυτή θα αφορά μόνο στην από τεχνικής πλευράς εμπειρία και αξιοπιστία τους. Τα κύρια τμήματα της Σύμβασης, για τα οποία η Επιχείρηση θα ζητήσει την έγκριση των Υπεργολάβων ή Υποπρομηθευτών, καθώς και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την απόδειξη της εμπειρίας και αξιοπιστίας των αναφέρονται στους Ειδικούς Όρους.

γ. Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος επιθυμεί να αντικαταστήσει κάποιον εγκεκριμένο Υπεργολάβο ή Υποπρομηθευτή του, θα μπορεί να το κάνει μόνο με τη συγκατάθεση της Επιχείρησης.

5.2.3 Η παραπάνω διαδικασία δεν είναι απαραίτητη σε περίπτωση που οι Υπεργολάβοι και Υποπρομηθευτές αναφέρονται στη Σύμβαση, οπότε τα παραπάνω στοιχεία έχουν ήδη υποβληθεί και εγκριθεί από την Επιχείρηση.

Σε περίπτωση πάντως που ο Ανάδοχος θέλει να αντικαταστήσει κάποιον από τους Υπεργολάβους και τους Υποπρομηθευτές αυτούς, θα πρέπει να ζητήσει την έγκριση της ΔΕΗ, σύμφωνα με την παραπάνω παράγραφο 5.2.2.γ.

5.2.4. Μετά τη σύναψη της Σύμβασης και το αργότερο πριν την έναρξη της εκτέλεσής της σε εγκαταστάσεις της ΔΕΗ υπό την άμεση εποπτεία της, ο Ανάδοχος οφείλει να αναφέρει στην Επιχείρηση το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στις εν λόγω υπηρεσίες, εφόσον δεν συμπεριλαμβάνονται στη Σύμβαση και είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Ο Ανάδοχος οφείλει να γνωστοποιεί στη ΔΕΗ κάθε αλλαγή των ως άνω πληροφοριών κατά τη διάρκεια της Σύμβασης καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο τον οποίο ο Ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στις εν λόγω υπηρεσίες.

5.2.5 Σε κάθε περίπτωση εκτέλεσης μέρους της Σύμβασης με Υπεργολάβους, ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις ευθύνες και υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση, αλλά θα παραμένει απευθείας και εξολοκλήρου υπεύθυνος για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις των Υπεργολάβων ή του προσωπικού τους, ωσάν αυτές οι πράξεις ή παραλείψεις να οφείλονταν στον ίδιο τον Ανάδοχο.

5.3 Ανάλυση από τη ΔΕΗ υποχρεώσεων του Αναδόχου προς Υπεργολάβους/Υποπρομηθευτές του

Η Επιχείρηση δύναται βάσει ρητού όρου της Σύμβασης ή μετά από συμφωνία με τον Ανάδοχο, κατόπιν αιτήσεως του Υπεργολάβου/Υποπρομηθευτή και όταν το επιτρέπει η φύση της σύμβασης, να αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις του Αναδόχου έναντι Υπεργολάβων/Υποπρομηθευτών του, σύμφωνα με το άρθρο άρθρο 88 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 336 του ν. 4412/2016) όπως εκάστοτε ισχύει και τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 18.9 του παρόντος τεύχους και την παράγραφο 9 του άρθρου 11 του ΚΕΠΥ.

Στις ως άνω υποχρεώσεις συμπεριλαμβάνεται και η καταβολή απευθείας στον υπεργολάβο της οφειλόμενης αμοιβής του για την παροχή υπηρεσίας, δυνάμει σύμβασης υπεργολαβίας με τον Ανάδοχο. Στην περίπτωση αυτή, στους ειδικούς όρους της Σύμβασης ή σε σχετικό συμπλήρωμά της καθορίζονται τα ειδικότερα μέτρα ή μηχανισμοί που επιτρέπουν στον Ανάδοχο να εγείρει αντιρρήσεις ως προς αδικαιολόγητες πληρωμές καθώς και οι ρυθμίσεις που αφορούν αυτόν τον τρόπο πληρωμής.

Η ανάληψη των υποχρεώσεων του παρόντος όρου από την Επιχείρηση σε καμία περίπτωση δεν αίρει την ευθύνη του Αναδόχου.

Άρθρο 6 Εκχώρηση

- 6.1 Απαγορεύεται, είναι άκυρη και χωρίς νομικό αποτέλεσμα για την Επιχείρηση, η εκχώρηση από τον Ανάδοχο σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε απαίτησης ή δικαιώματος που μπορεί να έχει κατά της Επιχείρησης και προκύπτει από τη Σύμβαση ή σε σχέση με αυτή, εάν γίνει χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της ΔΕΗ.
- 6.2 Ειδικότερα, η εκχώρηση της καταβολής συμβατικών ποσών, το ύψος των οποίων θα καθορίζεται από την Επιχείρηση και δεν θα υπερβαίνει το ογδόντα τοις εκατό (80%) του συμβατικού τιμήματος, θα πραγματοποιείται μετά την προαναφερθείσα έγκριση και με δικαίωμα της ΔΕΗ για περαιτέρω αφαίρεση:
 - 6.2.1 Κάθε απαίτησης της ΔΕΗ, από οποιονδήποτε λόγο ή αιτία και εάν προέρχεται.
 - 6.2.2 Κάθε οφειλής του Αναδόχου προς οποιονδήποτε τρίτο, ο οποίος θα είχε το δικαίωμα να την εισπράξει από την Επιχείρηση.
 - 6.2.3 Κάθε οφειλής του Αναδόχου προς το Δημόσιο που θα προέρχεται από τα Αποδεικτικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας, των οποίων η προσκόμισή είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη σύμβαση και την κείμενη νομοθεσία.
 - 6.2.4 Κάθε οφειλής του Αναδόχου προς το προσωπικό του που είχε απασχοληθεί στο πλαίσιο της Σύμβασης, η οποία έχει αναγγελθεί στη ΔΕΗ σύμφωνα με το άρθρο 702 του Αστικού Κώδικα.
- 6.3 Η πιο πάνω έγκριση εκχώρησης θα χορηγείται με την προϋπόθεση ότι:
 - στη ζητούμενη σύμβαση εκχώρησης θα συμπεριλαμβάνονται απαραίτητως οι ανωτέρω όροι, η μη διατύπωση των οποίων αποτελεί λόγο μη αποδοχής της εκ μέρους της ΔΕΗ και
 - θα έχει άμεση και ευνοϊκή επίδραση στην πρόοδο της Σύμβασης.

- 6.4 Η πιο πάνω σύμβαση εκχώρησης θα θεωρείται έγκυρη εφόσον αποδεδειγμένα έχει κοινοποιηθεί στη ΔΕΗ.

Άρθρο 7 **Γνώση των τοπικών συνθηκών**

- 7.1 Ο Ανάδοχος βεβαιώνει ότι οι συμβατικές τιμές είναι αποτέλεσμα δικών του υπολογισμών και βασίζονται στη δική του γνώση και εκτίμηση των συνθηκών και κινδύνων που υπάρχουν και όχι σε οποιαδήποτε περιγραφή ή δήλωση της Επιχείρησης.
- 7.2 Σε καμία περίπτωση ο Ανάδοχος δεν δικαιούται αποζημίωσης ή πρόσθετης αμοιβής για λόγους που αφορούν στις συνθήκες παροχής υπηρεσιών, πλην των ρητά αναφερομένων στη Σύμβαση.

Άρθρο 8 **Προσωπικό του Αναδόχου**

- 8.1 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει, με δική του ευθύνη και δαπάνες, το προσωπικό που απαιτείται, κατά περίπτωση υπηρεσίας, από τη ΔΕΗ για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του που προκύπτουν από τη Σύμβαση και είναι υπεύθυνος, δυνάμει του Αστικού και Ποινικού Ελληνικού Δικαίου, για όλες τις πράξεις ή και παραλείψεις του εν λόγω προσωπικού, που σχετίζονται με την παρούσα Σύμβαση.
- 8.2 Το προσωπικό που απασχολεί ο Ανάδοχος για την παροχή των υπηρεσιών ασχέτως ειδικότητας, πρέπει να είναι ικανό, ειδικευμένο και να έχει όλα τα προσόντα και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται από την Ελληνική Νομοθεσία και τους σχετικούς Κανονισμούς.
- 8.3 Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητά, με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Ανάδοχο, την απομάκρυνση οποιουδήποτε μέλους του προσωπικού του (Έλληνα ή αλλοδαπού) που κρίνεται για οποιοδήποτε βάσιμο λόγο ως ακατάλληλο. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος χωρίς αντιρρήσεις να απομακρύνει το μέλος αυτό του προσωπικού του με δικές του δαπάνες και δεν μπορεί να το ξαναχρησιμοποιήσει χωρίς προηγούμενη γραπτή έγκριση της Επιχείρησης.
- 8.4 Στην περίπτωση που αποσύρεται ή απομακρύνεται ένα μέλος του προσωπικού του Αναδόχου, ο Ανάδοχος δεν δύναται να επικαλεστεί την απομάκρυνση αυτή ως λόγο καθυστέρησης για την παροχή των υπηρεσιών του.

Άρθρο 9 **Νυχτερινή, υπερωριακή εργασία- Εργασία τις αργίες και εορτές**

- 9.1 Επιτρέπεται η εκτέλεση από τον Ανάδοχο νυχτερινής ή υπερωριακής εργασίας και εργασίας κατά τις αργίες και εορτές, σύμφωνα με όσα ορίζονται

από τους Νόμους του Κράτους, εκτός αν υπάρχει ρητή απαγορευτική εντολή της Επιχείρησης.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος δεν δικαιούται πρόσθετης αποζημίωσης, υποχρεούται όμως να τηρεί όλους τους Νόμους και Κανονισμούς που αφορούν σε τέτοιες εργασίες.

9.2 Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ανακοινώνει στην αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ γραπτά, πριν από 24 τουλάχιστον ώρες, την πρόθεσή του να εκτελέσει εργασία νυχτερινή, υπερωριακή ή κατά τις αργίες και εορτές.

9.3 Αν ο Ανάδοχος δεν μπορέσει να εξασφαλίσει έγκριση από τις Αρμόδιες Αρχές για υπερωριακή εργασία, αυτό δεν θα αποτελέσει δικαιολογία για παράταση των προθεσμιών εκτέλεσης της Σύμβασης.

Ειδικά για την υπερωριακή εργασία, η Επιχείρηση θα συνηγορεί, εφόσον κρίνεται απαραίτητο και δεν υπάρχει δυνατότητα χρησιμοποίησης περισσότερου προσωπικού, αλλά δεν μπορεί να εγγυηθεί την εξασφάλιση της σχετικής έγκρισης από τις αρμόδιες Αρχές.

9.4 Κατά την εκτέλεση της νυχτερινής εργασίας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει με δαπάνη του πρόσθετο και ικανοποιητικό φωτισμό για την ασφάλεια του προσωπικού του και παντός τρίτου, καθώς και κατάλληλα μέσα που να επιτρέπουν την καλή από κάθε άποψη και σωστή εκτέλεση των εργασιών.

9.5 Εάν για την τεχνική αρτιότητα των υπηρεσιών ή την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου ή εξαιτίας άλλων περιορισμών στις ώρες εργασίας που επιβάλουν τρίτοι (Δημόσιες Υπηρεσίες, Δήμοι και Κοινότητες, σημαντικοί Καταναλωτές κ.λπ.) είναι αναγκαία, κατά την κρίση της Επιχείρησης, η νυχτερινή ή υπερωριακή εργασία ή η εκτέλεση εργασίας κατά τις αργίες και εορτές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, μετά από σχετική εντολή, να την πραγματοποιεί χωρίς αντίρρηση και χωρίς καμία ιδιαίτερη αποζημίωση, εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους.

Άρθρο 10

Ευθύνες του Αναδόχου – Περιορισμοί Ευθύνης Συμβαλλομένων

10.1 Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την άρτια, πλήρη, εμπρόθεσμη, έντεχνη και σύμφωνη προς τους κανόνες της σύγχρονης επιστήμης και τεχνικής, παροχή των υπηρεσιών του σύμφωνα και με τους όρους της Σύμβασης.

10.2 Ο Ανάδοχος και οι Υπεργολάβοι του πρέπει να τηρούν τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου που έχουν θεσπιστεί από το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή σε σχετικές διεθνείς διατάξεις, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα XIV της οδηγίας 2014/25/ΕΕ (Προσάρτημα Β του ν. 4412/2016), όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα οφείλουν να συμμορφώνονται αυστηρά προς τους ισχύοντες στην Ελλάδα σχετικούς Νόμους, Διατάγματα, Κανονισμούς και Αστυνομικές διατάξεις, και των σχετικών με την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία και με την προστασία του περιβάλλοντος διατάξεων, έγγραφες διαταγές από Δημόσιες, Δημοτικές ή

άλλες Αρχές, που θα αναφέρονται σε νόμιμες απαιτήσεις τους για την εκτέλεση εργασιών από τον Ανάδοχο, καθώς και προς τους Κανονισμούς και τις έγγραφες εντολές και οδηγίες της Επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων των Κανονισμών Ασφαλείας της Επιχείρησης.

Επίσης πρέπει να:

- α. παρέχουν τις υπηρεσίες υπό ασφαλείς συνθήκες όσον αφορά τις εργασίες και όλο το απασχολούμενο σε αυτές προσωπικό, καθώς επίσης και τους τρίτους.
- β. εκδίδουν με μέριμνά τους και δαπάνες τους κάθε άδεια που προβλέπεται από τους παραπάνω Νόμους και Διατάγματα, εκτός αν άλλως ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.
- γ. αναφέρουν αμέσως στην Επιχείρηση και τις Αρμόδιες Αρχές και παίρνουν όλα τα αναγκαία μέτρα, σε περίπτωση ατυχήματος σε οποιοδήποτε άτομο ή ζημίας σε οποιαδήποτε ιδιοκτησία (συμπεριλαμβανομένων αυτών της Επιχείρησης).
- δ. αναφέρουν στην Επιχείρηση οποιαδήποτε ζημιά των εγκαταστάσεων της ή απώλεια εξοπλισμού της.
- ε. ανακοινώνουν στην Επιχείρηση τις διαταγές που απευθύνονται ή κοινοποιούνται σε αυτούς κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών και τα διάφορα έγγραφα των Αρχών, σχετικά με τα υποδεικνυόμενα μέτρα ελέγχου, ασφαλείας κ.λπ.

10.2 Ειδικότερα και μέχρι την Παραλαβή των Υπηρεσιών:

10.2.1 Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την αποκατάσταση οποιουδήποτε ελαττώματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

10.2.2 Επίσης ο Ανάδοχος ευθύνεται:

- α. έναντι του προσωπικού της Επιχείρησης, καθώς και έναντι του δικού του προσωπικού για ζημιές γενικά, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι ζημιές σε ιδιοκτησία, οι σωματικές βλάβες ή και θάνατος οποιουδήποτε προσώπου, ακόμη και αυτών που δεν καλύπτονται από τα συνήθη ασφαλιστήρια συμβόλαια.
- β. έναντι της Επιχείρησης, για θετικές ζημιές ή άμεσες θετικές δαπάνες που θα υποστεί λόγω μη εκπληρώσεως από τον Ανάδοχο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή που απορρέουν από ελαττώματα των παρεχομένων υπηρεσιών ή και από την εκτέλεση αυτών σύμφωνα με τη Σύμβαση.

10.3 Τέλος για κάθε μη εκπλήρωση ή πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Αναδόχου ή των Υπεργολάβων του, ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος και αναλαμβάνει κάθε σχετική ευθύνη που προκύπτει από τη Σύμβαση, είτε αστική είτε ποινική, έναντι της Επιχείρησης και κάθε τρίτου. Επίσης ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει με δαπάνες του την υπεράσπιση της Επιχείρησης σε κάθε τυχόν σχετική αγωγή και μήνυση, που θα εγείρει οποιοσδήποτε κατά της Επιχείρησης ή/και του προσωπικού της, για λόγους που ανάγονται σε ενέργειες ή παραλείψεις του Αναδόχου ή των

Υποπρομηθευτών / Υπεργολάβων του ή και του Τρίτου. Οι δαπάνες αυτές θα επιστρέφονται στον Ανάδοχο σε περίπτωση που ήθελε τελεσιδικώς κριθεί ότι οι ως άνω ενέργειες ή παραλείψεις δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης του Αναδόχου ή των Υποπρομηθευτών / Υπεργολάβων του ή και του Τρίτου.

- 10.4 Οι ευθύνες του Αναδόχου για αποζημίωση της Επιχείρησης, που απορρέουν από τη Σύμβαση δεν θα υπερβαίνουν το πενήντα τοις εκατό (50%) του Συμβατικού Τιμήματος, προσαυξανόμενου με το τίμημα των τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών και των Συμπληρωμάτων της Σύμβασης καθώς και με τις αναθεωρήσεις τους, εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες συντρέχει λόγος απόρριψης των υπηρεσιών, οπότε το ποσοστό αυτό δεν θα υπερβαίνει το εκατό τοις εκατό (100%) του ως άνω καθοριζόμενου Συμβατικού Τιμήματος.

Οι ευθύνες της Επιχείρησης για αποζημίωση του Αναδόχου, που απορρέουν από τη Σύμβαση δεν θα υπερβαίνουν το πενήντα τοις εκατό (50%) του Συμβατικού Τιμήματος προσαυξανόμενου με το τίμημα των τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών και των Συμπληρωμάτων της Σύμβασης καθώς και με τις αναθεωρήσεις τους.

Επιπλέον οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι δεν θα ευθύνονται έναντι αλλήλων για τυχόν έμμεσες δαπάνες ή/και αποθετικές ζημιές.

Άρθρο 11 **Παρατήσεις και Εγκρίσεις**

- 11.1 Σε περίπτωση που η Επιχείρηση επιλέξει να παραιτηθεί από οποιαδήποτε δικαιώματά της, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε σχέση με τον έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών ή τμήματός τους, ή στην περίπτωση που η Επιχείρηση εγκρίνει οποιοδήποτε έγγραφο, σχέδιο ή ενέργεια του Αναδόχου, η παραίτηση αυτή από δικαίωμα ή η παροχή έγκρισης κατ' ουδένα τρόπο απαλλάσσει τον Ανάδοχο των ευθυνών του, που απορρέουν από τη Σύμβαση.

- 11.2 Ο Ανάδοχος παραιτείται ρητά και ανεπιφύλακτα όλων των κατά τα άρθρα 325-329 και 1106 του Αστικού Κώδικα δικαιωμάτων του με την εξαίρεση των οριζόμενων στην παράγραφο 18.4 του παρόντος τεύχους.

Επίσης παραιτείται εκτός των ανωτέρω διατάξεων του Αστικού Κώδικα και του άρθρου 388 του Αστικού Κώδικα ή /και των δικαιωμάτων του που απορρέουν από οποιοδήποτε άλλο Νόμο, διάταξη κ.λπ. που είναι σε ισχύ ή θα ισχύσει στο μέλλον και αφορούν σε αναθεώρηση ή /και αναπροσαρμογή του συμβατικού τιμήματος, έναντι του οποίου αυτός ανέλαβε την εκτέλεση της Σύμβασης και τούτο ανεξάρτητα οποιωνδήποτε τυχόν μεταβολών συνθηκών, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στη Σύμβαση, δοθέντος ότι τον κίνδυνο της απρόοπτης μεταβολής των συνθηκών τον θεωρεί ο Ανάδοχος ως ενδεχόμενο και τον αποδέχεται.

Στην έννοια της ανωτέρω απρόοπτης μεταβολής των συνθηκών δεν περιλαμβάνεται η τροποποίηση Νομοθεσίας σχετικά με την Προστασία του Περιβάλλοντος, στο βαθμό που με την τιμολόγηση που προβλέπεται στη Σύμβαση δεν καλύπτεται το κόστος των επιπλέον υπηρεσιών, που θα προκύψουν εξαιτίας των περιπτώσεων αυτών.

Άρθρο 12

Εγγυήσεις - Εγγυητικές Επιστολές

- 12.1 Ο Ανάδοχος εγγυάται την πιστή εκπλήρωση όλων των από τη Σύμβαση υποχρεώσεων του καθώς και την καλή και τεχνικά άρτια, σύμφωνα προς τους όρους της Σύμβασης και τους παραδεδεγμένους κανόνες της σύγχρονης επιστήμης, παροχή των υπηρεσιών του, ώστε αυτές να είναι κατάλληλες για τον σκοπό για τον οποίο συμφωνήθηκαν και προορίζονται, μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στη Σύμβαση.
- 12.2 Σε περίπτωση μη τήρησης από τον Ανάδοχο των εγγυηθέντων από αυτόν, η Επιχείρηση δικαιούται να ασκήσει όλα τα σχετικά δικαιώματα που της παρέχονται από τη Σύμβαση. Η μη άσκηση όμως από την Επιχείρηση οποιουδήποτε από τα δικαιώματά της, δεν θα ερμηνεύεται ως παραίτηση της Επιχείρησης από τα δικαιώματα αυτά.
- 12.3 Για την ακριβή, εμπρόθεσμη και πιστή εκπλήρωση των από τη Σύμβαση υποχρεώσεων του, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του προς τρίτους έναντι των οποίων η Επιχείρηση τυχόν θα ευθύνεται σύμφωνα με τους Ελληνικούς Νόμους για καταβολή προστίμων και ποινικών ρητρών λόγω της μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του Αναδόχου, όπως αυτές απορρέουν από τη Σύμβαση, ο Ανάδοχος παρέχει εγγυήσεις που αποτελούνται:
- α. Από την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που κατατίθεται από τον Ανάδοχο κατά την υπογραφή της Σύμβασης.
 - β. Από την Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής που κατατίθεται για την ανάληψη από τον Ανάδοχο σχετικής προκαταβολής, αν προβλέπεται από τη Σύμβαση.
- 12.4 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης (ΕΕΚΕ)
- 12.4.1 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παράσχει στην Επιχείρηση ΕΕΚΕ, σύμφωνα με υπόδειγμα της ΔΕΗ, που εκδίδεται με δαπάνες του, το ποσό της οποίας ορίζεται στο Συμφωνητικό.
- 12.4.2 Για οποιαδήποτε αύξηση του Συμβατικού Τιμήματος και εφόσον μια ή περισσότερες αυξήσεις μαζί υπερβαίνουν το δέκα τοις εκατό (10%) του Συμβατικού Τιμήματος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει συμπληρωματικές ΕΕΚΕ.
- 12.4.3 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος αρνείται να καταθέσει τις ως άνω συμπληρωματικές ΕΕΚΕ, τότε η Επιχείρηση δικαιούται να παρακρατεί τα αντίστοιχα ποσά από οποιαδήποτε πληρωμή προς τον Ανάδοχο, μέχρι την κατάθεση των Εγγυητικών Επιστολών.

12.4.4 Η Επιχείρηση, κατά την κρίση της, δικαιούται να κηρύξει καταπεσούσα την ΕΕΚΕ, μερικά ή ολικά, λόγω οποιασδήποτε απαίτησής της κατά του Αναδόχου, που απορρέει από τη Σύμβαση.

12.4.5 Με την προϋπόθεση ότι στο μεταξύ δεν θα συντρέξει λόγος για κατάπτωση, η ΕΕΚΕ θα επιστραφεί στον εκδότη της μετά την Παραλαβή των παρεχομένων Υπηρεσιών και την εκκαθάριση της Σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Συμφωνητικό. Η ΕΕΚΕ δεν θα επιστραφεί, εφόσον υπάρχουν απαιτήσεις της Επιχείρησης κατά του Αναδόχου, οπότε μπορεί να αντικατασταθεί από τον Ανάδοχο με άλλη που να καλύπτει τις εν λόγω απαιτήσεις.

12.4.6 Για την επιστροφή της ΕΕΚΕ, ο Ανάδοχος πρέπει να υποβάλει σχετική αίτηση στην Επιχείρηση.

12.5 Παροχή Εγγυήσεων – έκδοση Εγγυητικών Επιστολών

Οι παραπάνω εγγυήσεις παρέχονται με τη μορφή Εγγυητικών Επιστολών, οι οποίες εκδίδονται με δαπάνες του Αναδόχου, σύμφωνα με αντίστοιχα υποδείγματα της Επιχείρησης, τους όρους, τις προϋποθέσεις και το ποσό που καθορίζονται στο Συμφωνητικό ή στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης και τα αναφερόμενα στις επόμενες παραγράφους.

12.5.1 Οι παραπάνω εγγυήσεις μπορούν να έχουν εκδοθεί από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β και γ της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/2016, της αποδοχής της ΔΕΗ, την οποία η Επιχείρηση δεν μπορεί να αρνηθεί αδικαιολόγητα, που λειτουργούν νόμιμα σε:

- α. ένα κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), ή
- β. ένα κράτος – μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) ή
- γ. τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων - ΣΔΣ (Government Procurement Agreement - GPA) του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου

και έχουν σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, αυτό το δικαίωμα.

12.5.2 Μπορεί επίσης να εκδίδονται από το Ταμείο Μηχανικών Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.) ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

12.6 Ισχύς Εγγυητικών Επιστολών

Η διάρκεια ισχύος των ως άνω Εγγυητικών Επιστολών καθορίζεται στο Συμφωνητικό της Σύμβασης.

Η ισχύς αυτών των Εγγυητικών Επιστολών θα παρατείνεται πέραν της παραπάνω προθεσμίας, χωρίς καμία αντίρρηση, μετά από γραπτό αίτημα της ΔΕΗ που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξεως των Εγγυητικών Επιστολών αυτών. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του

Αναδόχου η ΔΕΗ θα έχει το δικαίωμα να ζητήσει κατάπτωση των υπόψη Εγγυητικών Επιστολών.

Άρθρο 13 Προθεσμίες

- 13.1 Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να αποπερατώσει κάθε τμήμα, καθώς και το σύνολο των υπηρεσιών, μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στο Συμφωνητικό και να συμμορφώνεται με το Πρόγραμμα Εκτέλεσης της Σύμβασης.
- 13.2 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποφυγή κάθε καθυστέρησης.
Αν ο Ανάδοχος δεν τηρήσει οποιοσδήποτε από τις εγκεκριμένες προθεσμίες, τμηματικές ή συνολική, θα εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στο άρθρο 21 του παρόντος τεύχους σε σχέση με τις Ποινικές Ρητρες για καθυστερήσεις και θα επέρχονται οι συνέπειες που προβλέπονται στο ίδιο άρθρο.
- 13.3 Σε περίπτωση υπέρβασης της συμβατικής προθεσμίας (τμηματικής ή συνολικής), κατά χρονικό διάστημα τέτοιο που να εξαντλείται το αντίστοιχο ανώτατο όριο των Ποινικών Ρητρών που επιβάλλονται για καθυστερήσεις, ανεξάρτητα από την επιβολή των Ποινικών Ρητρών η ΔΕΗ δικαιούται να εφαρμόζει τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 25 του παρόντος τεύχους περί καταγγελίας της Σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή η καταγγελία θα θεωρείται ότι οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου.
Το δικαίωμά της αυτό η ΔΕΗ μπορεί να το ασκήσει και πριν από την παρέλευση της πιο πάνω προθεσμίας εάν προδήλως προκύπτει ότι η Σύμβαση δεν μπορεί να εκτελεστεί έγκαιρα.
- 13.4 Οι προθεσμίες θα παρατείνονται από την Επιχείρηση για όσο χρόνο κρίνεται εύλογο, εφόσον οι καθυστερήσεις προέκυψαν, είτε από λόγους που δεν αφορούν στον Ανάδοχο, είτε οφείλονται σε Ανωτέρα Βία, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 23 του παρόντος τεύχους.
- 13.5 Ρητά καθορίζεται ότι η Επιχείρηση δεν υποχρεούται να προχωρήσει σε καμία τροποποίηση των προθεσμιών, αν ο Ανάδοχος δεν προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:
- α. Ειδοποιήσει εγγράφως την Επιχείρηση ότι προτίθεται να ζητήσει παράταση προθεσμίας, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τότε που εμφανίστηκε κάποιο γεγονός το οποίο δικαιολογεί την παράταση.
 - β. Αποστέλλει μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, από τη λήξη του γεγονότος, έγγραφη έκθεση για την ακριβή φύση και έκταση του γεγονότος, όπως επίσης και για τις επιπτώσεις του στην παροχή των υπηρεσιών. Στην έκθεση θα περιλαμβάνεται και λεπτομερής αιτιολόγηση της παράτασης την οποία ζητά, κατά τέτοιο τρόπο ώστε η έκθεσή του να διερευνηθεί έγκαιρα.

Άρθρο 14

Τροποποιήσεις της Σύμβασης κατά τη διάρκειά της

14.1 Η Επιχείρηση στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης και των προβλέψεων του άρθρου 89 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 337 του ν. 4412/2016) και της παρ. 4 του άρθρου 11 του ΚΕΠΥ, όπως εκάστοτε ισχύει, δικαιούται να τροποποιεί τη Σύμβαση στις παρακάτω περιπτώσεις:

14.1.1 Λόγω άσκησης δικαιωμάτων προαίρεσης

Σε εφαρμογή των προβλεπομένων σε ιδιαίτερο άρθρο του Συμφωνητικού της Σύμβασης τυχόν δικαιωμάτων προαίρεσης. Σε καταφατική περίπτωση, στο εν λόγω άρθρο, περιγράφονται με σαφήνεια και ακρίβεια το αντικείμενο, η φύση και η έκταση των προαιρέσεων καθώς και οι όροι υπό τους οποίους μπορούν να ενεργοποιηθούν. Τα δικαιώματα αυτά καθορίζονται και ασκούνται με τρόπο που δεν μεταβάλλει τη συνολική φύση της Σύμβασης.

14.1.2 Λόγω εκτέλεσης πρόσθετων ή/και συναφών υπηρεσιών ή τροποποιήσεων που δεν είχαν προβλεφθεί στην αρχική Σύμβαση

14.1.2.1 Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης και για τη διασφάλιση της αρτιότητας και της λειτουργικότητάς του αντικειμένου της η Επιχείρηση δικαιούται:

α. να επιφέρει οποιοσδήποτε μεταβολές στη μορφή, στην ποιότητα, στο είδος και στην ποσότητα οποιουδήποτε τμήματος της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας να παραλείψει οποιοδήποτε τμήμα της, με ανάλογη μεταβολή του Συμβατικού Τιμήματος, χωρίς ο Ανάδοχος να δικαιούται να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις, εφόσον:

αα. Η Σύμβαση έχει συναφθεί με οποιοδήποτε Σύστημα Προσφοράς, εκτός των αναφερομένων στις επόμενες περιπτώσεις αβ. και αγ., και η συνεπαγόμενη μεταβολή του αρχικού συμβατικού τιμήματος ή των επί μέρους τιμημάτων δεν υπερβαίνει τα όρια που καθορίζονται στο άρθρο 26 του παρόντος τεύχους.

αβ. Η Σύμβαση έχει συναφθεί με το Σύστημα Προσφοράς με ελεύθερη συμπλήρωση Τιμολογίου, η μεταβολή του αρχικού συμβατικού τιμήματος δεν υπερβαίνει το δεκαπέντε τοις εκατό (15%) και δεν συντρέχουν οι περιπτώσεις α και β της παραγράφου 4 του άρθρου 2014/25/ΕΕ (άρθρο 337 του ν. 4412/2016) της παραγράφου 4.4 του άρθρου 11 του ΚΕΠΥ.

αγ. Η σύμβαση έχει συναφθεί με το Σύστημα

προσφοράς που περιλαμβάνει μελέτη και κατασκευή, η συνεπαγόμενη μεταβολή του αρχικού συμβατικού τιμήματος ή των επί μέρους τιμημάτων δεν υπερβαίνει τα όρια που καθορίζονται στο άρθρο 26 του παρόντος τεύχους και συντρέχουν τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 1 περίπτωση ε. του άρθρου 89 της Οδηγίας 2014/25/ΕΕ (άρθρο 337 του ν. 4412/2016)

β. να αναθέτει στον Ανάδοχο την εκτέλεση νέων συμπληρωματικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της εκπόνησης τυχόν απαιτούμενων μελετών, οι οποίες καθίστανται αναγκαίες ή/και απαραίτητες και δεν περιλαμβάνονται στη διαδικασία σύναψης της αρχικής Σύμβασης, από προφανείς παραλείψεις ή σφάλματα της προμέτρησης της μελέτης ή από απαιτήσεις της αρτιότητας των υπηρεσιών παρά την πλήρη εφαρμογή των σχετικών απαιτήσεων κατά την κατάρτιση των όρων της Σύμβασης, εφόσον:

βα) δεν μπορούν να διαχωριστούν από την παρούσα Σύμβαση για οικονομικούς ή τεχνικούς λόγους, παραδείγματος χάριν απαιτήσεις εναλλαξιμότητας ή διαλειτουργικότητας με τον υφιστάμενο εξοπλισμό, υπηρεσίες ή εγκαταστάσεις που παρασχέθηκαν με την αρχική σύμβαση, χωρίς να δημιουργηθούν μείζονα προβλήματα για την Επιχείρηση ή όταν αυτές οι υπηρεσίες, μολονότι μπορούν να διαχωριστούν από την παρούσα Σύμβαση, είναι απολύτως απαραίτητες για την ολοκλήρωση της παρούσας Σύμβασης και

ββ) ο διαχωρισμός τους θα συνεπαγόταν σημαντικά προβλήματα ή ουσιαστική αύξηση δαπανών για την Επιχείρηση.

14.1.2.2 Οι ως άνω μεταβολές μπορούν να εκτελούνται εντός των ορίων του αρχικού συμβατικού τιμήματος, συμπεριλαμβανομένου του τυχόν συμβολαιοποιημένου κονδυλίου απροβλέπτων δαπανών, όπως αυτό ορίζεται στο Συμφωνητικό της Σύμβασης, χωρίς υπογραφή συμπληρωματικής σύμβασης.

Σε περίπτωση που οι υπόψη μεταβολές συνεπάγονται αύξηση του συνολικού συμβατικού τιμήματος τότε αυτές ανατίθενται στον Ανάδοχο με συμπληρωματική σύμβαση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελεί τις μεταβολές χωρίς να δικαιούται να ζητήσει αύξηση των συμβατικών τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.

Εφόσον από τις μεταβολές κατά την εκτέλεση της Σύμβασης προκύπτει μείωση του αρχικού συμβατικού τιμήματος δεν απαιτείται η υπογραφή συμπληρωματικής

Σύμβασης. Η μείωση πιστοποιείται μέσω του τελικού λογαριασμού.

14.1.3 Λόγω περιστάσεων που δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθούν

Κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών η Επιχείρηση επίσης δικαιούται να τροποποιεί τη Σύμβαση λόγω περιστάσεων που δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθούν από έναν επιμελή αναθέτοντα φορέα, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά η εφαρμογή νέων κανονισμών ή κανόνων που καθιερώθηκαν ως υποχρεωτικοί μετά την ανάθεση των υπηρεσιών.

Για τις υπόψη τροποποιήσεις της σύμβασης ανεξάρτητα από το εάν συνεπάγονται μεταβολή του συνολικού αρχικού συμβατικού τιμήματος θα συνάπτεται συμπληρωματική σύμβαση.

14.1.4 Λόγω υποκατάστασης του Αναδόχου σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8 του παρόντος τεύχους.

14.2 Οι ως άνω τροποποιήσεις των παραγράφων 14.1.2 και 14.1.3 γνωστοποιούνται στην επίσημη εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφόσον η αξία της αρχικής σύμβασης είναι μεγαλύτερη των ενωσιακών ορίων και η προσαύξηση του τιμήματος υπερβαίνει το δέκα τοις εκατό (10%) του αρχικού συμβατικού τιμήματος και τα ενωσιακά όρια.

14.3 Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να προβεί σε καμία μεταβολή, συμπληρωματική υπηρεσία και εν γένει τροποποίηση, από τις αναφερόμενες στις παραπάνω παραγράφους 14.1.1, 14.1.2 και 14.1.3, χωρίς έγγραφη εντολή της Επιχείρησης. Ο Ανάδοχος, εφόσον λάβει σχετική εντολή, υποχρεούται να προβεί στις τροποποιήσεις χωρίς καθυστέρηση και δεν έχει δικαίωμα να αρνηθεί την υποχρέωση αυτή.

Οι τροποποιήσεις που γίνονται με σχετική εντολή της Επιχείρησης δεν εξασθενούν ούτε ακυρώνουν κατά οποιοδήποτε τρόπο τη Σύμβαση. Οι συνέπειες, εάν υπάρχουν, θα αντιμετωπίζονται όπως προβλέπεται κατωτέρω.

14.4 Τιμές συμπληρωματικών ή νέων υπηρεσιών

14.4.1 Όλες οι μεταβολές γίνονται με Εντολή Τροποποίησης, θα αποτιμώνται δε με βάση τις τιμές που αναφέρονται στη Σύμβαση, εφόσον οι τιμές αυτές, κατά την κρίση της Επιχείρησης, είναι εφαρμόσιμες.

Εάν στη Σύμβαση δεν περιλαμβάνονται τιμές που μπορεί να χρησιμοποιηθούν, καθορίζονται νέες τιμές, με βάση τιμές της Σύμβασης για παρεμφερείς υπηρεσίες.

Για υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στις προηγούμενες περιπτώσεις οι τιμές μπορεί να καθορίζονται με βάση τα πραγματικά στοιχεία κόστους.

Για την εξακρίβωση του κόστους μπορεί να διενεργούνται δοκιμαστικές εργασίες, σύμφωνα με σχετικές οδηγίες της Επιχείρησης.

14.4.2 Σε περίπτωση ασυμφωνίας των δύο μερών η Επιχείρηση θα καθορίσει τις τιμές που κατά τη γνώμη της θεωρούνται κατάλληλες και εύλογες και θα εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στο άρθρο 25 του παρόντος τεύχους.

14.5 Τροποποίηση χρονοδιαγράμματος σύμβασης

Όταν οι σχετικές μεταβολές έχουν ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση εκτέλεσης, ολικά ή μερικά, της Σύμβασης, τότε συμφωνείται παράταση των σχετικών προθεσμιών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 του παρόντος τεύχους.

14.6 Μεταβολές σύμβασης προτεινόμενες από τον Ανάδοχο

Η Επιχείρηση δια της αρμόδιας Υπηρεσίας έχει το δικαίωμα κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών, να δεχθεί ή να απορρίψει προτάσεις του Αναδόχου για ήσσονος σημασίας μεταβολές στη μορφή, στην ποιότητα, στο είδος και στην ποσότητα οποιουδήποτε τμήματός τους.

Άρθρο 15 **Έλεγχος Υπηρεσιών**

15.1 Η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο θα υπόκειται στο συνεχή γενικό έλεγχο της Επιχείρησης ή άλλων προσώπων που έχουν οριστεί από την Επιχείρηση για το σκοπό αυτό.

15.2 Η Επιχείρηση, αν από τον έλεγχο, που ασκεί σύμφωνα με το άρθρο αυτό, θεωρήσει αιτιολογημένα ότι η μέθοδος εργασίας ή το προσωπικό και τα μέσα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος δεν είναι επαρκή ή κατάλληλα ή δεν εκτελούνται σύμφωνα με τα Πρότυπα, Κανονισμούς, Τεχνικές Προδιαγραφές και σχετικές οδηγίες, ώστε να εξασφαλίζονται η τέλεια, οικονομική, εμπρόθεσμη, ασφαλής και απόλυτα σύμφωνη με τους όρους της Σύμβασης παροχή υπηρεσιών, έχει το δικαίωμα να δίδει εντολές προς τον Ανάδοχο και ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις εντολές αυτές, χωρίς να δικαιούται οποιαδήποτε πρόσθετη πληρωμή ή αύξηση των τιμών.

Η άσκηση του ελέγχου από την Επιχείρηση με κανένα τρόπο δεν ελαττώνει την ευθύνη του Αναδόχου.

Άρθρο 16 **Ελαττώματα των παρεχομένων υπηρεσιών**

Σε κάθε περίπτωση που, κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών και μέχρι την παραλαβή τους, αυτές είναι κατά την κρίση της Επιχείρησης τεκμηριωμένα ελαττωματικές, ατελείς ή ακατάλληλες ή δεν πληρούν τις απαιτήσεις των προδιαγραφών και γενικά δεν συμφωνούν με εκείνα που ορίζονται στη Σύμβαση, η αρμόδια Υπηρεσία δικαιούται, με έγγραφη εντολή της, να ζητήσει από τον Ανάδοχο

να προβεί σε οποιαδήποτε διόρθωση, ή πρόσθετη εργασία την οποία κρίνει απαραίτητη.

Άρθρο 17 Συμβατικό Τίμημα

- 17.1 Το Συμβατικό Τίμημα αναφέρεται στο άρθρο 3 του Συμφωνητικού, στο οποίο αναφέρεται εάν είναι σταθερό ή υπόκειται σε αναθεώρηση και σε όποια έκταση αυτού.
- 17.2 Η Επιχείρηση θα καταβάλει και ο Ανάδοχος θα πληρωθεί το Συμβατικό Τίμημα, αποδεχόμενος ότι έλαβε υπόψη του όλους τους σχετικούς παράγοντες και όλες τις συνθήκες και μεταβολές, οι οποίες δύνανται κατ' οποιοδήποτε τρόπο να επηρεάσουν την εκτέλεση της Σύμβασης, την αξία των εργασιών που θα εκτελέσει και των υπηρεσιών που θα παράσχει.
- 17.3 Ο Ανάδοχος εγγυάται επίσης την ακρίβεια και την επάρκεια των τιμών του (κατά την έννοια του άρθρου 696 του Αστικού Κώδικα) και αποδέχεται ότι το παραπάνω τίμημα θα αποτελεί πλήρη αποζημίωσή του και ότι αυτό καλύπτει, όλες τις απαιτούμενες δαπάνες για την παροχή των υπηρεσιών του και στις οποίες περιλαμβάνονται χωρίς περιορισμό και όλως ενδεικτικώς, οι δαπάνες των μισθών και ημερομισθίων του προσωπικού του, οι δαπάνες για μετακινήσεις του προσωπικού του, η αξία οποιωνδήποτε εφοδίων τα οποία θα χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή των υπόψη υπηρεσιών, οι δαπάνες ασφάλισης, τα γενικά έξοδα (συμπεριλαμβανομένων των φόρων, τελών, δασμών κ.λπ.), οι κάθε είδους επιβαρύνσεις σε σχέση με το κάθε κατηγορίας προσωπικό του στις οποίες περιλαμβάνονται ιδίως οι εισφορές του εργοδότη σε όλους τους ασφαλιστικούς οργανισμούς, το κέρδος του Αναδόχου, καθώς και κάθε άλλη δαπάνη που συνεπάγεται η συμμόρφωσή του στις προβλέψεις της Σύμβασης.

Άρθρο 18 Τρόπος πληρωμής - Συμψηφισμός Απαιτήσεων - Εκκαθάριση Λογαριασμών

- 18.1 Οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο θα γίνονται σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και εντός καθοριζόμενης στους Ειδικούς Όρους Σύμβασης προθεσμίας από την ημερομηνία υποβολής στην Επιχείρηση όλων των σχετικών δικαιολογητικών τα οποία θα πρέπει να είναι επακριβή και πλήρη. Μέσα στην προθεσμία αυτή θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί από την Επιχείρηση και οι πάσης φύσεως έλεγχοι της ακρίβειας και της πληρότητας των υποβληθέντων δικαιολογητικών. Σε περίπτωση αργίας, ως ημερομηνία εξόφλησης των τιμολογίων θα θεωρείται η αμέσως επομένη εργάσιμη ημέρα.
- 18.2 Για την πραγματοποίηση των πληρωμών, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει τα απαραίτητα δικαιολογητικά κατά περίπτωση, όπως αυτά καθορίζονται στους Ειδικούς Όρους.
- 18.3 Εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους, όλες οι πληρωμές θα γίνονται από την Επιχείρηση προς τον Ανάδοχο και ο Ανάδοχος θα είναι

αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι οποιωνδήποτε τρίτων για τις πληρωμές προς αυτούς.

- 18.4 Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συνεχίσει χωρίς διακοπή την εκτέλεση των εργασιών, ανεξάρτητα από οποιοδήποτε διακανονισμό ή/και καθυστέρηση πληρωμής των συμβατικών ποσών, σε περίπτωση καθυστέρησης των πληρωμών από υπαιτιότητα της Επιχείρησης, μετά τα χρονικά όρια που καθορίζονται στην παραπάνω παράγραφο 18.1.
Σε περίπτωση καθυστέρησης, χωρίς υπαιτιότητα του Αναδόχου, πληρωμών ποσών που υπερβαίνουν ποσοστό δέκα τοις εκατό (10%) του συνολικού συμβατικού τιμήματος, για χρονικό διάστημα πέραν του διπλάσιου της προθεσμίας που προβλέπεται στην παραπάνω παράγραφο 18.1, ο Ανάδοχος δικαιούται να διακόπτει την παροχή των υπηρεσιών κατόπιν υποβολής προς τη ΔΕΗ Ειδικής Εγγράφου Δήλωσης και μέχρι την καταβολή προς αυτόν των ληξιπρόθεσμων οφειλομένων ποσών. Στο πιο πάνω συνολικό συμβατικό τίμημα συνυπολογίζονται τα ποσά των Συμπληρωμάτων της Σύμβασης, των αναθεωρήσεων και των τυχόν πρόσθετων εργασιών που έχουν εγκριθεί από την Επιχείρηση, για τις οποίες δεν έχουν υπογραφεί σχετικά συμπληρώματα.
- 18.5 Οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο θα γίνονται μέσω λογαριασμού μιας οποιασδήποτε Τράπεζας που θα προσδιοριστεί από τον Ανάδοχο έγκαιρα, στο νόμισμα που προβλέπεται στο Συμφωνητικό της Σύμβασης.
- 18.6 Καμιά πληρωμή δεν θα γίνεται στον Ανάδοχο χωρίς συμμόρφωσή του προς τους κανονισμούς των Ελληνικών Φορολογικών Αρχών, οι οποίοι ισχύουν κατά το χρόνο της πληρωμής.
- 18.7 Ο Ανάδοχος θα εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις του, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε σχέση με πληρωμές κάθε φόρου, δασμού, κρατήσεων και λοιπών τελών που τυχόν οφείλει να καταβάλει με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία.
- 18.9 Ο Ανάδοχος αποδέχεται ρητά ότι η Επιχείρηση δύναται να παρακρατεί και να αποδίδει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, από τα προσκομιζόμενα προς πληρωμή τιμολόγια του Αναδόχου, οποιαδήποτε ποσά οφείλει να πληρώσει ο Ανάδοχος έναντι φόρου εισοδήματος ή οποιωνδήποτε άλλων επιβαρύνσεων υπέρ της Πολιτείας ή των Ασφαλιστικών Ιδρυμάτων ή υπέρ οποιουδήποτε τρίτου.
Επίσης, ο Ανάδοχος εκχωρεί το δικαίωμα στη ΔΕΗ όπως, σε περίπτωση που αυτός καθυστερεί αδικαιολόγητα την καταβολή δεδουλευμένων αποδοχών στο προσωπικό που απασχολείται στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης, με αποτέλεσμα να προβάλλονται τεκμηριωμένα διεκδικήσεις των υπόψη εργαζομένων από τη ΔΕΗ και δεδομένων των επιπτώσεων που έχει σε αυτή η εκκρεμότητα, να δεσμεύσει αντίστοιχο ποσό και κατά ανώτατο μέχρι του ποσού που οφείλει η ΔΕΗ στον Ανάδοχο από μεταξύ τους συμβάσεις, ώστε να καλύψει τις εν λόγω απαιτήσεις.

Άρθρο 19

Φόροι, Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αναδόχου

- 19.1 Τον Ανάδοχο βαρύνουν όλες οι δαπάνες για εκτελωνισμούς, φόρους, τέλη, δασμούς, κρατήσεις και οποιεσδήποτε άλλες νόμιμες επιβαρύνσεις, όπως ισχύουν κατά το χρόνο που δημιουργείται η υποχρέωση καταβολής τους.
- 19.2 Με βάση την υποχρέωσή του αυτή ο Ανάδοχος πρέπει να τηρεί όλες τις νόμιμες διατυπώσεις και τα φορολογικά και λοιπά στοιχεία, που απαιτούνται από την Ελληνική Νομοθεσία και να συμμορφώνεται αυστηρά προς όλες τις διαδικασίες που καθορίζονται από τις ισχύουσες διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας.
Τον Ανάδοχο βαρύνουν επίσης πρόσθετοι φόροι, δασμοί ή/και πρόστιμα για τη μη πιστή τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεών του και σε περίπτωση που από τις αρμόδιες Αρχές οι επιβαρύνσεις αυτές, εκ λάθους ή παραδρομής, χρεωθούν στην Επιχείρηση, θα καταβληθούν από αυτήν αλλά θα παρακρατηθούν από την πρώτη πληρωμή του Αναδόχου.
- 19.3 Δασμοί, φόροι και άλλες σχετικές επιβαρύνσεις, που καταβλήθηκαν τυχόν από την Επιχείρηση λόγω παράλειψης του Αναδόχου, των Υπεργολάβων του και Υποπρομηθευτών του να συμμορφωθούν προς τις κείμενες διατάξεις της φορολογικής Νομοθεσίας θα απαιτηθούν από την Επιχείρηση και θα εισπραχθούν έντοκα από τον Ανάδοχο οποτεδήποτε και κατά οποιονδήποτε τρόπο ακόμη και με παρακράτηση πληρωμών κ.λπ.
- 19.4 Ο Ανάδοχος, οι Υπεργολάβοι και οι Υποπρομηθευτές του, και το Προσωπικό, (Έλληνες ή ξένοι), που απασχολείται απ' αυτούς, θα πληρώσουν το φόρο εισοδήματος και τις σχετικές επιβαρύνσεις που θα επιβληθούν στην Ελλάδα, αναφορικά με την υλοποίηση της Σύμβασης και σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία και τις Διμερείς Κυβερνητικές Συμφωνίες, εάν υπάρχουν τέτοιες. Για το σκοπό αυτό η Επιχείρηση θα εφαρμόζει τις παρακρατήσεις οι οποίες προβλέπονται από τη φορολογική Νομοθεσία.
- 19.5 Την Επιχείρηση βαρύνει και δεν περιλαμβάνεται στο Συμβατικό Τμήμα, ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) ή ισοδύναμος φόρος που επιβάλλεται ή θα επιβληθεί στην Ελλάδα επί των τιμολογίων που θα εκδώσει ο Ανάδοχος προς την Επιχείρηση, στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 20 **Ασφαλίσεις**

Εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους, το προσωπικό του Αναδόχου θα πρέπει να είναι ασφαλισμένο σύμφωνα με τις διατάξεις της Εργατικής Νομοθεσίας.

Άρθρο 21 **Ποινικές Ρήτρες**

21.1 Ανεξάρτητα και πέρα από τα δικαιώματα της Επιχείρησης που προκύπτουν από τους όρους του παρόντος τεύχους, ο Ανάδοχος υποχρεούται, χωρίς αντιρρήσεις, να καταβάλει στην Επιχείρηση Ποινικές Ρήτρες είτε για υπέρβαση συμβατικής προθεσμίας λόγω υπαιτιότητάς του είτε για άλλους λόγους που τυχόν προβλέπονται στο Συμφωνητικό.

- 21.2 Οι Ποινικές Ρήτρες θα καταβάλλονται, λόγω αθετήσεως ή μη εκπληρώσεως από τον Ανάδοχο των συμβατικών του υποχρεώσεων και ανεξάρτητα αν έχει ή όχι προκληθεί απώλεια ή ζημία (θετική) στην Επιχείρηση.
- 21.3 Η καταβολή των Ποινικών Ρητρών θα γίνεται από τον Ανάδοχο σωρευτικά και επιπλέον από κάθε αποζημίωση για αποκατάσταση κάθε θετικής ζημίας ή απώλειας που έχει υποστεί η Επιχείρηση ως αποτέλεσμα αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Αναδόχου.
- 21.4 Η Επιχείρηση παρακρατεί τα ποσά των Ποινικών Ρητρών, είτε από τις Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης, είτε από οποιοδήποτε ποσό οφείλεται και πρέπει να καταβληθεί από την Επιχείρηση στον Ανάδοχο για οποιαδήποτε αιτία.
- 21.5 Οι όροι με βάση τους οποίους θα καταβάλλονται Ποινικές Ρήτρες, το ύψος των καταβαλλομένων ποσών, όπως και οποιοδήποτε άλλοι όροι σε σχέση προς αυτές, καθορίζονται στους Ειδικούς όρους της Σύμβασης.

Άρθρο 22

Διαδικασίες παραλαβής των Υπηρεσιών

- 22.1 Μετά την περάτωση των υπηρεσιών, όπως αυτή ορίζεται στους Όρους της Σύμβασης και εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους αυτής, ο Ανάδοχος δικαιούται να ζητήσει την Παραλαβή των υπηρεσιών υποβάλλοντας προς τούτο έγγραφη αίτηση, η οποία καταχωρείται στο Πρωτόκολλο της αρμόδιας για την παρακολούθηση της Σύμβασης Υπηρεσίας.
Η Επιχείρηση υποχρεούται μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την υποβολή της αίτησης, και με την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος έχει συμμορφωθεί με τα οριζόμενα στους Ειδικούς Όρους Σύμβασης, να κάνει αποδεκτή την αίτηση και να προχωρήσει στη διαδικασία της Παραλαβής. Στην ίδια προθεσμία θα πρέπει να γνωστοποιήσει στον Ανάδοχο τους λόγους της τυχόν απόρριψης της αίτησης.
Η Παραλαβή διενεργείται είτε από Επιτροπή Παραλαβής, που αποτελείται από όργανα της Επιχείρησης και έχει συσταθεί αρμοδίως, είτε από την αρμόδια Υπηρεσία.
Εάν ο Ανάδοχος παραλείψει να ζητήσει την Παραλαβή των υπηρεσιών, η Επιχείρηση δύναται να προβεί στη σχετική διαδικασία, ειδοποιώντας εγγράφως τον Ανάδοχο.
- 22.2 Το αρμόδιο όργανο παραλαμβάνει τις Υπηρεσίες ποσοτικά και ποιοτικά, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που περιέχονται στον φάκελο της Σύμβασης και διενεργώντας, κατά την κρίση του, σχετικούς ελέγχους. Καταγράφει τις διαπιστώσεις και παρατηρήσεις του, ιδίως για τα τυχόν ελαττώματα, καθώς και τις προτάσεις του για τη διευθέτηση όλων των εκκρεμοτήτων που προκύπτουν.
- 22.3 Το αρμόδιο όργανο παραλαβής μπορεί, παρά τις διαπιστώσεις και παρατηρήσεις του, να προχωρήσει στην παραλαβή των Υπηρεσιών, αλλά στην περίπτωση αυτή όλα τα δικαιώματα της Επιχείρησης και οι απαιτήσεις

της, σύμφωνα με τη Σύμβαση, θα διατηρηθούν έως ότου τα ελαττώματα, τα οποία εξακριβώθηκαν από το αρμόδιο όργανο, αποκατασταθούν πλήρως. Στις περιπτώσεις που, ως αποτέλεσμα των διαπιστώσεών της, το αρμόδιο όργανο θεωρήσει απαραίτητο να αναβάλει την παραλαβή μέχρι τη διευθέτηση όλων των σχετικών εκκρεμοτήτων, θα το δηλώσει στον Ανάδοχο και η διαδικασία της παραλαβής θα επαναληφθεί, με φροντίδα και έξοδα του Αναδόχου, μετά τη συμμόρφωση του τελευταίου στις προτάσεις και συστάσεις της Επιχείρησης.

22.4 Για την παραλαβή συντάσσεται Βεβαίωση ή Πρωτόκολλο Παραλαβής μέσα σε εύλογη προθεσμία.

Σε περίπτωση σύνταξης Πρωτοκόλλου αυτό υπογράφεται από την Επιτροπή και τον επικεφαλής της αρμόδιας για την παρακολούθηση Υπηρεσίας καθώς και από τον Ανάδοχο, συντάσσεται σε δύο (2) πρωτότυπα από τα οποία ο Ανάδοχος παίρνει το ένα.

Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος αρνηθεί την υπογραφή του Πρωτοκόλλου, το Πρωτόκολλο του κοινοποιείται ή του αποστέλλεται επί αποδείξει.

Εάν ο Ανάδοχος υπογράψει το Πρωτόκολλο με επιφύλαξη ή το Πρωτόκολλο του γνωστοποιηθεί κατά τα ανωτέρω, δικαιούται να υποβάλει τις αντιρρήσεις του εντός ανατρεπτικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών, από την υπογραφή του Πρωτοκόλλου ή από την κοινοποίησή ή αποστολή του, άλλως θεωρείται ότι το αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

Η Παραλαβή θεωρείται ότι έχει συντελεσθεί με την έκδοση της αντίστοιχης Βεβαίωσης ή την υπογραφή του σχετικού Πρωτοκόλλου από την Επιχείρηση.

Άρθρο 23 Ανωτέρα Βία

23.1 Όλα τα περιστατικά τα οποία επηρεάζουν την εκτέλεση της Σύμβασης και εκφεύγουν, κατά εύλογη κρίση, από τον έλεγχο των αντισυμβαλλομένων, και τα οποία δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν ή αποφευχθούν, με μέτρα επιμέλειας ενός συνετού αντισυμβαλλομένου, θεωρούνται ως περιστατικά Ανωτέρας Βίας.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι οι απεργίες από αναγνωρισμένες ενώσεις εργαζομένων, ανταπεργίες (lockouts) ή μέτρα και απαγορεύσεις από μέρους των Αρχών, κωλυσιπλοΐα, επιβολή στρατιωτικού νόμου και παρόμοιας φύσης περιστατικά, θεωρούνται περιστατικά Ανωτέρας Βίας.

23.2 Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετικά στο Συμφωνητικό ή/και στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, ως περιστατικά Ανωτέρας Βίας για τον Ανάδοχο θεωρούνται και αυτά που τυχόν θα συμβούν σε υπεργολάβους, υποπρομηθευτές ή κατασκευαστές του προς προμήθεια βασικού εξοπλισμού που ορίζονται στη Σύμβαση.

23.3 Η μη εκπλήρωση ή η καθυστέρηση για εκπλήρωση από κάποιον Υπεργολάβο ή Υποπρομηθευτή των υποχρεώσεών του προς τον Ανάδοχο, καθώς επίσης και η τυχόν αποτυχία στην υλοποίηση οποιωνδήποτε τμημάτων της Σύμβασης, δεν θα θεωρείται ως περιστατικό Ανωτέρας Βίας.

- 23.4 Τα περιστατικά Ανωτέρας Βίας, που επηρεάζουν τη Σύμβαση, είναι αποδεκτά μόνο ως λόγος καθυστέρησης και όχι ως λόγος αποζημίωσης των αντισυμβαλλομένων.
Οι αντισυμβαλλόμενοι δεν ευθύνονται για μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, εφόσον συντρέχουν λόγοι Ανωτέρας Βίας και δεν δικαιούνται να εγείρουν απαιτήσεις που αφορούν οποιοσδήποτε τυχόν δαπάνες ή και οικονομική επιβάρυνσή τους, ως συνέπεια περιστατικού Ανωτέρας Βίας.
Εάν τμήμα μόνο των υποχρεώσεων επηρεάζεται από τους λόγους Ανωτέρας Βίας, ο αντισυμβαλλόμενος που τους επικαλείται παραμένει υπόχρεος για το τμήμα των υποχρεώσεών του, που δεν θίγεται από αυτούς.
Εάν λόγοι παρατεταμένης Ανωτέρας Βίας εμποδίζουν προδήλως την έγκαιρη εκτέλεση της Σύμβασης ο επικαλούμενος αυτούς αντισυμβαλλόμενος δύναται να αιτηθεί τη λύση της Σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 26.3 του παρόντος τεύχους.
- 23.5 Σε περίπτωση που ένας εκ των αντισυμβαλλομένων θεωρήσει ότι συνέβη περιστατικό Ανωτέρας Βίας, λόγω του οποίου δεν μπόρεσε να εκπληρώσει, ολικά ή μερικά, τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση, θα πρέπει να γνωστοποιήσει το γεγονός αυτό εγγράφως στον έτερο αντισυμβαλλόμενο, παρέχοντας όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες.
Η εν λόγω γνωστοποίηση πρέπει να γίνει το αργότερο μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερών από την επέλευση του περιστατικού αυτού, εκτός από την περίπτωση κατά την οποία απαιτείται, λόγω της φύσης του περιστατικού, να ειδοποιηθεί αμέσως ο αντισυμβαλλόμενος.
- 23.6 Για να θεωρηθεί και αναγνωρισθεί ένα γεγονός Ανωτέρας Βίας, ο επικαλούμενος αυτό θα πρέπει να αποδείξει, υποβάλλοντας όλα τα απαιτούμενα έγγραφα και λοιπά αποδεικτικά στοιχεία, το περιστατικό καθώς επίσης ότι το γεγονός έχει κατευθείαν σχέση με την καθυστέρηση στην εκτέλεση της Σύμβασης και ότι η καθυστέρηση στην επίτευξη των καθοριζομένων από τη Σύμβαση προθεσμιών οφείλεται αποκλειστικά στο γεγονός αυτό.
- 23.7 Οι συνέπειες που είχε το γεγονός γνωστοποιούνται από τον επικαλούμενο αυτό με την υποβολή στον έτερο αντισυμβαλλόμενο όλων των σχετικών στοιχείων και πληροφοριών εντός τριάντα (30) ημερών από το πέρας του περιστατικού αυτού.
Κάθε αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον έτερο, εάν αποδέχεται ότι το επικαλούμενο από αυτόν περιστατικό εμπίπτει στις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την υποβολή των σχετικών στοιχείων.
- 23.8 Η μη συμμόρφωση κάθε αντισυμβαλλόμενου, για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, προς τον προαναφερθέντα όρο περί γνωστοποίησης και υποβολής στοιχείων κ.λπ., εντός των πιο πάνω καθοριζομένων ανατρεπτικών προθεσμιών, καθιστά απαράδεκτη οποιαδήποτε αίτησή του για παράταση προθεσμίας.

- 23.9 Ο χρόνος κατά τον οποίο μπορούν να παραταθούν οι συμβατικές προθεσμίες θα καθορισθεί, με βάση τον πραγματικά απολεσθέντα χρόνο.
- 23.10 Για όσο χρόνο συνεχίζεται το περιστατικό Ανωτέρας Βίας, ο επικαλούμενος αυτό αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να λάβει κάθε ενδεδειγμένο μέτρο προς περιορισμό των εκ του περιστατικού αυτού απορρεουσών ζημιών. Επίσης πρέπει να καταβάλει αποδεδειγμένα κάθε δυνατή προσπάθεια για εξουδετέρωση, χωρίς χρονοτριβή, των συνεπειών οποιουδήποτε γεγονότος Ανωτέρας Βίας, (π.χ. ζημιές στον Εξοπλισμό, τυχόν καθυστερήσεις κ.λπ.).

Άρθρο 24 **Απαιτήσεις - Διαφωνίες**

24.1 Απαιτήσεις

- 24.1.1 Σε κάθε περίπτωση που ο Ανάδοχος θεωρεί ότι δικαιούται να προβάλει απαίτηση σε σχέση με οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη Σύμβαση, υποχρεούται να το γνωστοποιεί στην αρμόδια Υπηρεσία μέσα σε μια ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που εμφανίστηκε το γεγονός για το οποίο προτίθεται να υποβάλει την απαίτηση.
Με την εμφάνιση του γεγονότος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί όλα τα απαραίτητα στοιχεία κατά τρόπο που κρίνεται αναγκαίος για την υποστήριξη του αιτήματος που προτίθεται να θέσει.
- 24.1.2 Η αρμόδια Υπηρεσία, αμέσως με τη λήψη της παραπάνω γνωστοποίησης και χωρίς αυτό να συνεπάγεται οποιαδήποτε παραδοχή της ευθύνης της Επιχείρησης, δικαιούται να επιθεωρεί τα τηρούμενα στοιχεία και να δίδει οδηγίες στον Ανάδοχο να τηρεί και περαιτέρω κατάλληλα στοιχεία που θεωρεί απαραίτητα και ο Ανάδοχος υποχρεούται να τα τηρεί και να παρέχει στην αρμόδια Υπηρεσία αντίγραφα όλων των στοιχείων, μόλις του ζητηθούν.
- 24.1.3 Μέσα σε ενενήντα (90) ημέρες από την αποστολή της παραπάνω γνωστοποίησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στην αρμόδια Υπηρεσία οικονομική ανάλυση της απαίτησής του, που θα συνοδεύεται με λεπτομερή αιτιολόγησή της.
Στην περίπτωση κατά την οποία το γεγονός για το οποίο έχει τεθεί η απαίτηση συνεχίζεται, η οικονομική ανάλυση θα θεωρείται προσωρινή και ο Ανάδοχος, κατά εύλογα διαστήματα ή όταν το ζητά η αρμόδια Υπηρεσία, θα δίδει νεώτερα συγκεντρωτικά στοιχεία. Σε τέτοια περίπτωση ο Ανάδοχος υποχρεούται να δώσει την τελική οικονομική ανάλυση μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από τη λήξη του γεγονότος.
- 24.1.4 Εάν ο Ανάδοχος δε συμμορφώνεται με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, το δικαίωμα του για πληρωμή, εφόσον το αίτημα του γίνει δεκτό από την Επιχείρηση, περιορίζεται μέχρι του σημείου που η Επιχείρηση θεωρεί ότι μπορεί να επαληθευτεί από τα τηρηθέντα στοιχεία.

24.2 Διαφωνίες

- 24.2.1 Κάθε διαφωνία, συμπεριλαμβανομένης και αυτής που σχετίζεται με μη ικανοποιητική για τον Ανάδοχο ρύθμιση απαίτησής του σύμφωνα με τα παραπάνω, ή οποιουδήποτε είδους διένεξη, που αναφύεται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, θα γνωστοποιείται γραπτώς στην αρμόδια Υπηρεσία, από τον Ανάδοχο με «Αίτηση Επίλυσης Διαφωνίας» όπου θα υπάρχει ρητή υπενθύμιση ότι η διαφωνία αυτή γίνεται με βάση το παρόν άρθρο.
- 24.2.2 Στην «Αίτηση Επίλυσης Διαφωνίας», ο Ανάδοχος θα εκθέτει σαφώς το θέμα που αφορά στη διαφωνία. Ειδικότερα στην Αίτηση θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:
- α. σαφής περιγραφή της υπό κρίση διαφωνίας.
 - β. έκθεση των πραγματικών περιστατικών στα οποία βασίζεται η διαφωνία.
 - γ. η αιτούμενη αποκατάσταση ή και το τυχόν σε σχέση προς αυτή χρηματικό ποσό.
 - δ. όλα τα αποδεικτικά στοιχεία που αφορούν στη διαφωνία, όπως επίσης και κάθε στοιχείο που θεωρείται απαραίτητο.
- 24.2.3 Η αρμόδια Υπηρεσία υποχρεούται, το αργότερο σε ενενήντα (90) ημέρες από την ημέρα κατά την οποία έλαβε την αίτηση αυτή, να γνωστοποιήσει στον Ανάδοχο την απόφαση της Επιχείρησης.
- 24.2.4 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν ικανοποιείται με την απόφαση αυτή της Επιχείρησης ή στην περίπτωση κατά την οποία δε λάβει απάντηση μέσα στην παραπάνω προθεσμία, μπορεί να προσφύγει στα αναφερόμενα όργανα στο άρθρο 28 του παρόντος τεύχους. Πριν από την άσκηση της πιο πάνω προσφυγής, ο Ανάδοχος μπορεί να ζητήσει την επίλυση της διαφωνίας του με φιλικές διαπραγματεύσεις. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον τούτο γίνει αποδεκτό από την Επιχείρηση, συγκροτείται, από το αρμόδιο όργανο της Επιχείρησης, Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού η οποία διαπραγματεύεται με τον Ανάδοχο την επίλυση της διαφωνίας.
- 24.2.5 Η ύπαρξη διαφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων δεν αναστέλλει την εκτέλεση της Σύμβασης, ούτε αίρει την υποχρέωση του Ανάδοχου να ακολουθεί τις εντολές της Επιχείρησης σχετικά με την έγκαιρη και την άρτια εκτέλεση αυτής.
- 24.2.6 Για κάθε διαφωνία ή οποιουδήποτε είδους διένεξη της Επιχείρησης με τον Ανάδοχο, που αναφύεται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και σχετίζεται με μη ικανοποιητική εκτέλεση απαίτησής της από αυτόν, η ΔΕΗ μπορεί, πριν από την άσκηση προσφυγής στα αναφερόμενα στο άρθρο 28 του παρόντος τεύχους όργανα, να ζητήσει την επίλυση της διαφωνίας της με φιλικές διαπραγματεύσεις εφαρμόζοντας αναλογικά τα παραπάνω.

Άρθρο 25 **Καταγγελία της Σύμβασης**

25.1 Καταγγελία της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου

Με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων της Επιχείρησης που προκύπτουν από τις υπόλοιπες διατάξεις της Σύμβασης, αν ο Ανάδοχος:

- καθυστερήσει χωρίς εύλογη δικαιολογία την έναρξη των υπηρεσιών ή εάν παρά τις προηγούμενες έγγραφες επισημάνσεις δεν υποβάλει το χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης, εφόσον προβλέπεται από τα τεύχη τη Σύμβασης, ή εάν δεν συμμορφώνεται προς τις διατάξεις της Σύμβασης και καθυστερεί την πρόοδο των υπηρεσιών, ώστε να είναι προφανώς αδύνατη η εμπρόθεσμη υλοποίησή της
- παρέχει συστηματικά κακότεχνες υπηρεσίες
- χρησιμοποιεί, εφόσον προβλέπονται, υλικά που δεν ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές
- παραβαίνει ή δεν εφαρμόζει επιμόνως και εξακολουθητικά εγκεκριμένα σχέδια και δεν συμμορφώνεται με τις οδηγίες, τις κατευθύνσεις και εντολές της Επιχείρησης
- παραλείπει συστηματικά την τήρηση του περιβαλλοντικού, του κοινωνικού και του εργατικού δικαίου και των κανόνων ασφαλείας των εργαζομένων, η Επιχείρηση δικαιούται, για οποιαδήποτε από τα παραπάνω, να απευθύνει «Ειδική Πρόσκληση» προς τον Ανάδοχο, μεριμνώντας για την επιβεβαίωση της παραλαβής της, στην οποία απαραίτητα μνημονεύονται οι διατάξεις του παρόντος άρθρου και στην οποία περιλαμβάνεται συγκεκριμένη περιγραφή ενεργειών ή εργασιών που πρέπει να εκτελεσθούν από τον Ανάδοχο, μέσα σε προθεσμία που τάσσεται από την «Ειδική Πρόσκληση».

Η προθεσμία στην περίπτωση αυτή καθορίζεται με βάση το συντομότερο δυνατό από τεχνικής απόψεως χρόνο για την εκπλήρωση της αντίστοιχης υποχρέωσης, και σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να είναι μικρότερη από δεκαπέντε (15) ημέρες.

Εάν ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με την παραπάνω έγγραφη «Ειδική Πρόσκληση» μέσα στην προθεσμία που έχει καθοριστεί, η Επιχείρηση δικαιούται με εξώδικη δήλωση προς τον Ανάδοχο, η οποία κοινοποιείται με Δικαστικό Επιμελητή, να προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης μερικά ή ολικά.

25.2 Οριστικοποίηση Καταγγελίας - Έκπτωση Αναδόχου

25.2.1 Η καταγγελία οριστικοποιείται και ο Ανάδοχος εκπίπτει της Σύμβασης (Επικύρωση της Έκπτωσης), αν δεν υποβληθεί μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών ένσταση του Αναδόχου ή αν απορριφθεί η ένσταση. Η ένσταση που ασκείται εμπρόθεσμα αναστέλλει την απόφαση έκπτωσης μέχρι να εκδοθεί η απόφαση επί της ένστασης. Για την ένσταση αποφασίζει η Επιχείρηση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία δύο (2) μηνών από την κατάθεσή της.

25.2.2 Με την οριστικοποίηση της καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Ανάδοχος παύει την παροχή των σχετικών υπηρεσιών, αποχωρεί από τις εγκαταστάσεις της Επιχείρησης και γίνεται εκκαθάριση της Σύμβασης το συντομότερο δυνατό.

25.2.3 Η Επιχείρηση δικαιούται είτε να συνεχίσει η ίδια την εκτέλεση της Σύμβασης, είτε να την αναθέσει σε άλλον Ανάδοχο.

25.2.4 Κατά του οριστικά έκπτωτου Αναδόχου, με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων της Επιχείρησης για αποζημίωση, επέρχονται αθροιστικά οι εξής συνέπειες:

- α. γίνεται άμεσα απαιτητό το αναπόσβεστο μέρος της τυχόν χορηγηθείσας προκαταβολής
- β. καταπίπτουν υπέρ της Επιχείρησης οι Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης της Σύμβασης
- γ. γίνονται άμεσα απαιτητές οποιεσδήποτε οφειλόμενες Ποινικές Ρήτρες μέχρι την ημερομηνία της καταγγελίας.

25.2.5 Για την εκκαθάριση της Σύμβασης η Επιχείρηση, το συντομότερο δυνατό, θα καθορίσει:

- το οφειλόμενο στον Ανάδοχο συνολικό ποσό (εάν υπάρχει) για υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί σύμφωνα με τη Σύμβαση,
- τα τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντα σε αυτόν ποσά.
Διευκρινίζεται ότι ως αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά λογίζονται και εκείνα που αφορούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες οι οποίες όμως προδήλως είναι ατελείς ή μη εφαρμόσιμες και ως εκ τούτου μη δυνάμενες να αξιοποιηθούν για τη χρήση που προορίζονται.
- διεκδικούμενα από την Επιχείρηση ποσά από άλλες απαιτήσεις της

Το ανωτέρω αποτέλεσμα της εκκαθάρισης θα γνωστοποιηθεί στον Ανάδοχο.

Άρθρο 26 **Λύση της Σύμβασης**

26.1 Λύση Σύμβασης λόγω πτώχευσης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή υποκατάστασης Αναδόχου

26.1.1 Η Σύμβαση λύεται υποχρεωτικώς, κατόπιν μονομερούς δηλώσεως της ΔΕΗ, όταν ο Ανάδοχος πτωχεύσει ή σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης όταν πτωχεύσουν όλα τα συμπράττοντα μέρη.

26.1.2 Η Σύμβαση λύεται, κατά την κρίση της Επιχείρησης, όταν ο Ανάδοχος τεθεί σε αναγκαστική διαχείριση ή σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης όταν τεθούν σε αναγκαστική διαχείριση όλα τα συμπράττοντα μέρη, όπως επίσης στην περίπτωση που κατά παράβαση των διατάξεων του άρθρου 8 του παρόντος τεύχους ο Ανάδοχος υποκατέστησε τον εαυτό του ολικά ή μερικά κατά την εκτέλεση της Σύμβασης με οποιοδήποτε τρίτο.

26.1.3 Σε όλες τις περιπτώσεις λύσης της Σύμβασης των δύο προηγούμενων παραγράφων εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στην παράγραφο 25.2 του παρόντος τεύχους.

26.2 Λύση Σύμβασης κατ' επιλογή της Επιχείρησης

26.2.1 Η Επιχείρηση, κατά την κρίση της, δικαιούται σε οποιοδήποτε χρόνο κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, να αιτηθεί τη λύση αυτής ολικά ή μερικά, με την προϋπόθεση ότι θα ειδοποιήσει τον Ανάδοχο, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την ημερομηνία που καθορίζεται στην ειδοποίηση, ως ημερομηνία λύσης της.

Στην περίπτωση αυτή, η Επιχείρηση θα καταβάλει στον Ανάδοχο τις δαπάνες στις οποίες ο τελευταίος υποβλήθηκε πράγματι κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης και μέχρι της ημερομηνίας της λύσης, μετά από αφαίρεση του τιμήματος του αντικειμένου της Σύμβασης που ήδη παρέλαβε και πλήρωσε η Επιχείρηση.

26.2.2 Εφόσον η Σύμβαση κατά την ημερομηνία της λύσης έχει υλοποιηθεί σε ποσοστό μικρότερο από το εβδομήντα τοις εκατό (70%) του συμβατικού τιμήματος, η Επιχείρηση, πέραν των προβλεπομένων στην προηγούμενη παράγραφο, καταβάλει στον Ανάδοχο επιπλέον αποζημίωση για τεκμαιρόμενο όφελος, που δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο του πέντε τοις εκατό (5%) του ποσού που απομένει μέχρι τη συμπλήρωση του εβδομήντα τοις εκατό (70%) του συμβατικού τιμήματος. Τα προαναφερόμενα εξαντλούν τις υποχρεώσεις της Επιχείρησης που απορρέουν από τη λύση της Σύμβασης.

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μην καταβάλει στον Ανάδοχο την παραπάνω αποζημίωση σε περίπτωση συνδρομής περιστατικών που, αν και εντάσσονται στο πλαίσιο δραστηριοτήτων της, δεν θα μπορούσαν ευλόγως να είχαν προβλεφθεί από αυτήν.

26.2.3 Στην περίπτωση της λύσης της Σύμβασης κατά τα ως άνω, η Επιχείρηση υποχρεούται να επιστρέψει το εναπομένον υπόλοιπο των Εγγυήσεων Καλής Εκτέλεσης, ο δε Ανάδοχος θα επιστρέψει στην Επιχείρηση την τυχόν προκαταβολή που του δόθηκε, μετά από αφαίρεση του μέρους της που αντιστοιχεί στο συμβατικό τίμημα του αντικειμένου που υλοποιήθηκε πριν από τη λύση της Σύμβασης.

26.3 Λύση κοινή συναινέσει

Η Σύμβαση μπορεί να λυθεί αιτιολογημένα αζημίως και για τα δύο μέρη, κατόπιν έγγραφης συμφωνίας τους. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στην πιο πάνω παράγραφο 26.2.1.

Άρθρο 27

Αποκλεισμός Αναδόχου από διαδικασίες επιλογής Οικονομικού Φορέα

27.1 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία όπως εκάστοτε ισχύει, να αποκλείει τον Ανάδοχο, με απόφαση των αρμοδίων

οργάνων της, προσωρινά ή οριστικά από τις διαδικασίες επιλογής Οικονομικού Φορέα, εφόσον κηρυχθεί έκπτωτος ή περιέλθει σε γνώση της Επιχείρησης ότι έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για παραβίαση του περιβαλλοντικού, κοινωνικού ή εργατικού δικαίου ή εφόσον δεν έχει την απαιτούμενη αξιοπιστία ή δεν επιδείξει ενδεδειγμένη συναλλακτική συμπεριφορά έναντι της Επιχείρησης.

- 27.2 Ο πιο πάνω αποκλεισμός γνωστοποιείται εγγράφως με εξώδικη δήλωση στον Ανάδοχο από την αρμόδια Υπηρεσία. Ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα να υποβάλει σχετική ένσταση, η εκδίκαση της οποίας γίνεται από αρμόδιο όργανο της Επιχείρησης.

Άρθρο 28 **Δωσιδικία - Δίκαιο της Σύμβασης**

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, η οποία προκύπτει κατά την υλοποίηση της Σύμβασης και δεν καθίσταται δυνατόν να επιλυθεί με τις προβλεπόμενες σε αυτή διαδικασίες, επιλύεται από τα αρμόδια Ελληνικά Δικαστήρια και σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο.



**Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας**

Διακήρυξη: 51820048

Ημερομηνία:

Αντικείμενο: Υπηρεσίες επικοινωνίας μέσω εξερχόμενων κλήσεων με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και τη διακράτησή τους στην Επιχείρηση

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ

ΤΕΥΧΟΣ 7 ΑΠΟ 7

Περιεχόμενα

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ	3
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ	5
ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	7
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ.....	8
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	9
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	11

Υ Π Ο Δ Ε Ι Γ Μ Α

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ ¹

(Καλύπτει την παράγραφο 6.2.2 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του προσφέροντος²..... δηλώνω ότι:

1. - (Για Έλληνες διαγωνιζόμενους)

Ο προσφέρων είναι εγγεγραμμένος στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με αριθ. μερίδας και τηρεί όλες τις υποχρεώσεις δημοσιότητας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ειδικότερα το ν. 3419/2005

- (Για αλλοδαπούς διαγωνιζόμενους)

Ο προσφέρων είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο

(αναγράφεται το αντίστοιχο μητρώο, η σχετική νομοθεσία της χώρας εγκατάστασής τους και τα αναγκαία στοιχεία για την πρόσβασή τους - διαδικτυακή διεύθυνση κ.λπ. - από την υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό)

2.³..... του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι:

.....

.....

.....

3. Νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι

4. Το προσφέρον νομικό πρόσωπο νομίμως:

4.1 αποφάσισε να συμμετάσχει στο Διαγωνισμό,

4.2 όρισε τον/τους να υπογράψουν την προσφορά

5. Σε περίπτωση οφειγνούς μεταβολής οποιουδήποτε στοιχείου της προσφοράς μας, αναφορικά με τις προϋποθέσεις για τη μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού, κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής ή/και της τυχόν σύμβασης που θα συναφθεί, δεσμευόμαστε να γνωστοποιήσουμε στη ΔΕΗ αμελλητί την υπόψη μεταβολή, άλλως η ΔΕΗ θα δύναται:

- να απορρίψει την προσφορά μας και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό
- αν έχει ήδη συναφθεί η σχετική σύμβαση, να την καταγγείλει και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

- ¹ Όταν ο προσφέρων είναι φυσικό πρόσωπο η παρούσα Υπεύθυνη Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παρακάτω παραγράφους 1 και 5
- ² Αναγράφεται από το διαγωνιζόμενο η επωνυμία του προσφέροντος οικονομικού φορέα
- ³ Αναγράφεται κατά περίπτωση νομικής μορφής του προσφέροντος «μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου» ή «διαχειριστές»

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ ¹

(Καλύπτει την παράγραφο 6.2.7.α του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του παρέχοντος στήριξη²..... δηλώνω ότι:

1. Ο παρέχων στήριξη είναι εγγεγραμμένος³
2.⁴..... του παρέχοντος στήριξη νομικού προσώπου είναι:
.....
.....
.....
3. Νόμιμος εκπρόσωπος του παρέχοντος στήριξη νομικού προσώπου είναι
.....
4. Το παρέχον στήριξη νομικό πρόσωπο νομίμως:
 - 4.1 αποφάσισε να παράσχει στήριξη στον προσφέροντα για το Διαγωνισμό,
 - 4.2 όρισε τον/τους να υπογράψουν τα έγγραφα συνεργασίας και την παρούσα δήλωση
5. Σε περίπτωση οψιγενούς μεταβολής οποιουδήποτε στοιχείου, αναφορικά με τις προϋποθέσεις για τη μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού, κατά τη διάρκεια ισχύος της συνεργασίας με τον προσφέροντα, δεσμευόμαστε να γνωστοποιήσουμε στη ΔΕΗ αμελλητί την υπόψη μεταβολή, άλλως η ΔΕΗ θα δύναται:
 - να απορρίψει την προσφορά του αποδεχόμενου τη στήριξή μας και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής του στο Διαγωνισμό
 - αν έχει ήδη συναφθεί η σχετική σύμβαση, να την καταγγείλει και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Όταν ο παρέχων στήριξη είναι φυσικό πρόσωπο η παρούσα Υπεύθυνη Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παραγράφους 1 και 5

² Αναγράφεται η επωνυμία του παρέχοντος στήριξη οικονομικού φορέα

³ Συμπληρώνονται στοιχεία από τα οποία να προκύπτει η σύννομη άσκηση στη χώρα εγκατάστασης δραστηριότητας συναφούς με την στήριξη που θα παρασχεθεί (π.χ. εγγραφή σε επαγγελματικό μητρώο κλπ)

⁴ Αναγράφεται κατά περίπτωση νομικής μορφής του παρέχοντος στήριξη «μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου» ή «διαχειριστές»

Υ Π Ο Δ Ε Ι Γ Μ Α

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

(Καλύπτει την παράγραφο 6.2.3 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του προσφέροντος¹..... δηλώνω ότι ο προσφέρων:

1. Έλαβε πλήρη γνώση της Διακήρυξης με στοιχεία και ειδικά όλα τα τεύχη και έγγραφα που αναφέρονται στο άρθρο 1 του τεύχους 2 αυτής.
2. Αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους του Διαγωνισμού,²..... καθώς και του συνημμένου στη Διακήρυξη σχεδίου σύμβασης.
3. Η προσφορά του θα παραμείνει σε ισχύ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3 του τεύχους 2 της Διακήρυξης και ότι δεν δικαιούται, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, μετά την αποσφράγισή της και καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της να την ανακαλέσει ή να ζητήσει την τροποποίηση ή συμπλήρωση της με οποιοδήποτε τρόπο ή μορφή.
4. Η προσφορά του δεν έχει Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος οικονομικού φορέα

² Σε περίπτωση που έχουν εκδοθεί Συμπληρώματα της Διακήρυξης ο δηλών πρέπει να αναγράψει «και του/των Συμπληρώματος/των αυτής Νο ... έως και Νο ...»

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Σε περίπτωση Σύμπραξης / Ένωσης φυσικών ή και νομικών προσώπων
(καλύπτει την παράγραφο 6.2.5 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Τα υπογράφοντα μέλη¹..... για².....

1.
2.
3.

δηλώνουμε ότι στο πλαίσιο της υποβολής της Προσφοράς μας στην πιο πάνω διαγωνιστική διαδικασία, και σε περίπτωση ανάθεσης της σύμβασης σε εμάς, θα είμαστε πλήρως υπεύθυνοι απέναντι στη ΔΕΗ, από κοινού, αδιαίρετα και σε ολόκληρο κατά την εκτέλεση των υποχρεώσεών μας που απορρέουν από την Προσφορά μας και από τη σύμβαση.

Ημερομηνία:

Οι Δηλούντες

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Αναγράφεται ανάλογα με τη μορφή του προσφέροντος π.χ. «της σύμπραξης» ή «της ένωσης» ή «της κοινοπραξίας»

² Αναγράφεται το αντικείμενο της διαγωνιστικής διαδικασίας

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Ημερομηνία:

Προς

τη ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 ΑΘΗΝΑ

Σας γνωρίζουμε ότι εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα έναντί σας υπέρ του Διαγωνιζομένου σας:

.....¹.....

παραιτούμενοι ρητά ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα από την ένσταση της διζήσεως και διαιρέσεως, καθώς και από τις μη προσωποπαγείς ενστάσεις του πρωτοφειλέτη, ευθυνόμενοι σε ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες και μέχρι του ποσού των²....., για τη συμμετοχή του παραπάνω Διαγωνιζόμενου στο διενεργούμενο Διαγωνισμό με αντικείμενο, σύμφωνα με την υπ' αριθ. Διακήρυξή σας και των συμπληρωμάτων αυτής, αντίγραφο των οποίων μας παραδόθηκε, βεβαιώνεται δε με την παρούσα η λήψη τούτου.

Σε κάθε περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την εγγύηση, θα κρίνατε ότι ο παραπάνω Διαγωνιζόμενος παρέβη οποιαδήποτε υποχρέωσή του από εκείνες τις οποίες ανέλαβε με τη συμμετοχή του στο Διαγωνισμό, αναλαμβάνουμε την υποχρέωση με την παρούσα να σας καταβάλουμε αμελλητί και σε κάθε περίπτωση εντός πέντε (5) ημερών από την έγγραφη ειδοποίησή σας, χωρίς καμιά από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, το ποσό της εγγύησης στο σύνολό του ή μέρος του, σύμφωνα με τις οδηγίες σας και αμέσως μετά το σχετικό αίτημά σας, χωρίς να απαιτείται για την παραπάνω πληρωμή οποιαδήποτε εξουσιοδότηση, ενέργεια ή συγκατάθεση του Διαγωνιζόμενου και χωρίς να ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν σχετική αντίρρησή του, ένσταση, επιφύλαξη ή προσφυγή του στα Δικαστήρια ή τη Διαιτησία, με αίτημα τη μη κατάπτωση της παρούσας ή τη θέση της υπό δικαστική μεσεγγύηση.

Η εγγύηση αυτή αφορά αποκλειστικά και μόνο τις υποχρεώσεις του εν λόγω Διαγωνιζόμενου, που απορρέουν από τη συμμετοχή του στον παραπάνω Διαγωνισμό μέχρι και της υπογραφής της σχετικής σύμβασης, σε περίπτωση κατακύρωσης σε αυτόν και της παράδοσης από αυτόν σε σας Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τις οδηγίες σας, σε καμία όμως περίπτωση η εγγύηση αυτή δεν θα αφορά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εκτέλεση της σύμβασης αυτής.

Ο χρόνος ισχύος της παρούσας υπερβαίνει κατά τριάντα (30) ημέρες το χρόνο ισχύος της Προσφοράς του διαγωνιζομένου.

Δεδομένου δε ότι ο διαγωνιζόμενος αποδέχεται με τη συμμετοχή του στον ανωτέρω διαγωνισμό την παράταση της ισχύος της προσφοράς του:

α) μετά το πέρας της προαναφερόμενης χρονικής ισχύος της, κατά διαδοχικά διαστήματα τριάντα (30) ημερών, εκτός εάν προ της εκάστοτε ημερομηνίας λήξεώς της δηλώσει το αντίθετο και δεν την παρατείνει, και

β) μετά τη γνωστοποίηση σε αυτόν της απόφασης κατακύρωσης και μέχρι την υπογραφή της σύμβασης,

αποδεχόμαστε ότι η παρούσα είναι ισχυρή πλέον των τριάντα (30) ημερών των υπό στοιχεία α) και β) ανωτέρω χρονικών περιόδων ισχύος της προσφοράς του διαγωνιζομένου.

Για παράταση κατά τα παραπάνω της ισχύος της Εγγυητικής πέραν των δώδεκα (12) μηνών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, απαιτείται η προηγούμενη συναίνεσή μας.

Η Εγγυητική Επιστολή θα επιστραφεί σε μας, μαζί με γραπτή δήλωσή σας, που θα μας απαλλάσσει από αυτήν την εγγύηση.

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Ανάλογα με τη μορφή του διαγωνιζόμενου αναγράφεται από τον εκδότη της εγγυητικής επιστολής μια από τις παρακάτω επιλογές:

- Σε περίπτωση φυσικού προσώπου: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), (ΑΦΜ), (δ/νση) ή

- Σε περίπτωση νομικού προσώπου: (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση έδρας) ή

- Σε περίπτωση Σύμπραξης/Ένωσης: των φυσικών ή νομικών προσώπων

- α) (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση κατοικίας ή έδρας)

- β) (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση κατοικίας ή έδρας)

- Κ.Ο.Κ.

- που ενεργούν εν προκειμένω ως Σύμπραξη/Ένωση και ευθύνονται εις ολόκληρον το κάθε μέλος έναντι της ΔΕΗ

² Αναγράφεται σε ευρώ το ποσό ολογράφως και αριθμητικώς

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Ημερομηνία:

Προς

τη ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 ΑΘΗΝΑ

Σας γνωρίζουμε ότι εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα έναντί σας υπέρ του Αναδόχου σας:

.....¹.....

παραιτούμενοι ρητά ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα από την ένσταση της διζήσεως και διαιρέσεως, καθώς και από τις μη προσωποπαγείς ενστάσεις του πρωτοφειλέτη ευθυνόμενοι σε ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες και μέχρι του ποσού των²....., για την ακριβή, πιστή και εμπρόθεσμη εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων του Αναδόχου της υπ' αριθ. Σύμβασης και των τυχόν συμπληρωμάτων της και σε απόλυτη συμμόρφωση προς τους όρους της. Αντίγραφο αυτής μας παραδόθηκε, βεβαιώνεται δε με την παρούσα η λήψη του.

Το αντικείμενο της Σύμβασης είναι με συμβατικό προϋπολογισμό

Σε κάθε περίπτωση κατά την οποία, σύμφωνα με την εγγύηση, θα κρίνατε ότι ο παραπάνω Ανάδοχος παρέβη οποιαδήποτε υποχρέωσή του από εκείνες τις οποίες ανέλαβε με τη παραπάνω Σύμβαση, αναλαμβάνουμε την υποχρέωση με την παρούσα να σας καταβάλουμε αμελλητί και σε κάθε περίπτωση εντός πέντε (5) ημερών από την έγγραφη ειδοποίησή σας, χωρίς καμιά από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, το ποσό της εγγύησης στο σύνολό του ή μέρος του, σύμφωνα με τις οδηγίες σας και αμέσως μετά το σχετικό αίτημά σας, χωρίς να απαιτείται για την παραπάνω πληρωμή οποιαδήποτε εξουσιοδότηση, ενέργεια ή συγκατάθεση του Αναδόχου και χωρίς να ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν σχετική αντίρρησή του, ένσταση, επιφύλαξη ή προσφυγή του στα Δικαστήρια ή τη Διαιτησία, με αίτημα τη μη κατάπτωση της παρούσας ή τη θέση της υπό δικαστική μεσεγγύηση.

Τέλος, σας δηλώνουμε ότι η εγγύησή μας θα εξακολουθεί να ισχύει μέχρι την εκπλήρωση από τον Ανάδοχο όλων των υποχρεώσεων, τις οποίες έχει αναλάβει με την αντίστοιχη Σύμβαση και τα τυχόν συμπληρώματά της, αλλά όχι αργότερα από³..... μήνες από την ημερομηνία θέσης σε ισχύ της Σύμβασης. Η ισχύς της παρούσας εγγυητικής θα παραταθεί πέραν της προαναφερθείσας προθεσμίας χωρίς καμιά αντίρρηση εκ μέρους μας, μετά από γραπτή απαίτησή σας που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης ισχύος της παρούσας εγγυητικής.

Με τη λήξη της περιόδου εγγύησης ή της παράτασης που ζητήθηκε από τη ΔΕΗ, η παρούσα εγγυητική θα επιστραφεί σε εμάς μαζί με έγγραφη δήλωσή σας, η οποία θα μας απαλλάσσει από την εγγυοδοσία μας.

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Ανάλογα με τη μορφή του διαγωνιζόμενου αναγράφεται από τον εκδότη της εγγυητικής επιστολής μια από τις παρακάτω επιλογές:

- Σε περίπτωση φυσικού προσώπου: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), (ΑΦΜ), (δ/νση) ή

- Σε περίπτωση νομικού προσώπου: (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση έδρας) ή

- Σε περίπτωση Σύμπραξης/Ένωσης: των φυσικών ή νομικών προσώπων

- α) (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση κατοικίας ή έδρας)

- β) (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση κατοικίας ή έδρας)

- κ.ο.κ.

- που ενεργούν εν προκειμένω ως Σύμπραξη/Ένωση και ευθύνονται εις ολόκληρον το κάθε μέλος έναντι της ΔΕΗ

² Αναγράφεται σε ευρώ το ποσό ολογράφως και αριθμητικώς

³ Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό ο κατάλληλος αριθμός μηνών συνεκτιμώντας το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης της σύμβασης πλέον ενός περιθωρίου από τυχόν καθυστερήσεις (π.χ. σε έργο με χρονικό ορίζοντα οριστικής παραλαβής τους δεκαοχτώ (18) μήνες μπορεί η μέγιστη ισχύς της εγγυητικής να ορίζεται σε είκοσι δύο (22) μήνες)