

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ & ΕΜΠΟΡΙΑΣΔΙΑΚΗΡΥΞΗ : ΔΥΠΕΚΕ 51820048
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 06.11.2020ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ : No 1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

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

1. Το παρόν Συμπλήρωμα Νο 1 της Διακήρυξης εκδίδεται προκειμένου να:
 - τροποποιήσει την παράγραφο της εισαγωγής του Τεύχους 1 «Πρόσκληση» που αναφέρεται στο κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης ως εξής:
Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά η οποία προσδιορίζεται βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, σύμφωνα με τα κριτήρια που αναγράφονται στο Άρθρο 8 παρ.8.3.2 του τεύχους 2 της Διακήρυξης.
 - αντικαταστήσει το Άρθρο 8 του τεύχους 2 «Όροι και οδηγίες της Διακήρυξης» με την παρακάτω:

Άρθρο 8 Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών

8.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

8.1.1 Η αξιολόγηση των προσφορών διενεργείται σε τρία διαδοχικά στάδια:

- Αξιολόγηση πλήρωσης κριτηρίων τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας και συμμόρφωσης με τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους των τευχών της Διακήρυξης και του επισυναπτόμενου σε αυτή σχεδίου σύμβασης
- Έλεγχος τεχνικών στοιχείων αποδεκτών προσφορών - Βαθμολόγηση αυτών βάσει κριτηρίων ανάθεσης
- Αποσφράγιση - αξιολόγηση οικονομικών προσφορών

8.1.2 Επικοινωνία με προσφέροντες

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

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, αναγκαίων 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 (συμπεριλαμβανομένης σχετικής συνοπτικής τεκμηρίωσης της βαθμολόγησης των προσφορών) 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 γίνεται, επίσης μέσω του Συστήματος, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 10 του ΚΕΠΥ.

8.2 Στάδιο I: Έλεγχος ικανοποίησης κριτηρίων επιλογής και συμμόρφωσης εν γένει με τους εμπορικούς όρους της Διακήρυξης.

8.2.1 Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή, προβαίνει σε λεπτομερή έλεγχο και αξιολόγηση όλων των δικαιολογητικών και στοιχείων που περιέχονται στο Φάκελο Β τα οποία σχετίζονται με τα κριτήρια επιλογής, προκειμένου να διαπιστώσει αν ο προσφέρων καλύπτει πλήρως τις προβλεπόμενες στη Διακήρυξη προϋποθέσεις συμμετοχής, όσον αφορά την τεχνική και επαγγελματική ικανότητά του να υλοποιήσει το αντικείμενο της σύμβασης εντός του πλαισίου των εμπορικών όρων της διακήρυξης.

8.2.2 Απόρριψη προσφορών που δεν πληρούν στο σύνολό τους τα κριτήρια επιλογής

Οι προσφορές που δεν πληρούν στο σύνολό τους τα κριτήρια επιλογής, τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών και τους εμπορικούς όρους της Διακήρυξης και του συνημμένου σε αυτή σχεδίου σύμβασης χαρακτηρίζονται ως τεχνικά μη αποδεκτές.

Στη συνέχεια το αποτέλεσμα του υπόψη Σταδίου ανακοινώνεται στους προσφέροντες σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.4.

Οι διαγωνιζόμενοι των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα ένστασης 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 αυτών, η οικονομική προσφορά παραμένει στο σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

8.3 Στάδιο II: Αξιολόγηση τεχνικών στοιχείων προσφορών και βαθμολόγηση βάσει κριτηρίων ανάθεσης

8.3.1 Κριτήριο ανάθεσης σύμβασης

Κριτήριο ανάθεσης σύμβασης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μεταξύ όλων των τεχνικά αποδεκτών προσφορών η οποία προσδιορίζεται βάσει της βέλτιστης σχέσης τιμής - ποιότητας, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω.

Η αξιολόγηση των προσφορών βασίζεται στη συνδυασμένη αξιολόγηση της Τεχνικής Προσφοράς με συντελεστή βαρύτητας 65% και της Οικονομικής Προσφοράς με συντελεστή βαρύτητας 35%

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά από όλες τις τεχνικά αποδεκτές προσφορές είναι εκείνη που συγκεντρώνει τον υψηλότερο Συνολικό Βαθμό Πρότασης (TPMi). Ο Συνολικός Βαθμός Πρότασης υπολογίζεται για κάθε προσφορά (i) ως εξής:

$$\text{Συνολικός Βαθμός Πρότασης: } TPMi = [TMi / TMmax] * 0,65 + [FMmin / FMi] * 0,35$$

Όπου:

TMi: η συνολική τεχνική βαθμολόγηση για την προσφορά (i),

TMmax: η υψηλότερη συνολική τεχνική βαθμολογία μεταξύ όλων των προσφορών που χαρακτηρίστηκαν "Τεχνικά Αποδεκτές" σύμφωνα με τη παραπάνω διαδικασία,

FMi: η οικονομική προσφορά της προσφοράς (i),

FMmin: η χαμηλότερη οικονομική προσφορά μεταξύ όλων των προσφορών που χαρακτηρίστηκαν "Τεχνικά Αποδεκτές" σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία.

8.3.2 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

Η Επιτροπή Αξιολόγησης, αφού λάβει υπόψη της τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη ελέγχει και αξιολογεί τα υποβληθέντα στοιχεία που

σχετίζονται με τα κριτήρια ανάθεσης και προβαίνει στη βαθμολόγηση των αποδεκτών προσφορών, βάσει των παρακάτω κριτηρίων ανάθεσης:

Κριτήριο ανάθεσης σύμβασης	Σ. Β. (%)
Εμπειρία Αναδόχου σε παροχή υπηρεσιών σε παρόμοια έργα	30
Μεθοδολογική προσέγγιση του έργου	40
Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας	10
Αξιολόγηση υπεύθυνου διαχείρισης έργου	20
ΣΥΝΟΛΟ	100%

Η αξιολόγηση του κάθε κριτηρίου πραγματοποιείται σε κλίμακα από το 1 έως το 100 ανάλογα με το επίπεδο κάλυψης και βαθμό ανταπόκρισης της κάθε πρότασης ως προς τις διαστάσεις αξιολόγησης που τίθενται για κάθε κριτήριο, όπως αυτές περιγράφονται παρακάτω.

Αναλυτικότερα ανά κριτήριο θα ληφθούν υπόψη:

Απαιτούμενη εμπειρία σε παροχή υπηρεσιών σε όμοια έργα (Σ.Β. 30%)

Αξιολογείται η εμπειρία του διαγωνιζόμενου κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, σε συμβάσεις με όμοιο αντικείμενο με αυτό του Διαγωνισμού, ήτοι εξερχόμενες κλήσεις.

Μεθοδολογική προσέγγιση έργου (Σ.Β. 40%)

Αξιολογείται η μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει ο Διαγωνιζόμενος για την επιτυχή υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που καθορίζονται από την παρούσα διακήρυξη. Ενδεικτικά, αξιολογούνται το πλάνο στελέχωσης της ομάδας, προγραμματισμού των βαρδιών για την επίτευξη των ποσοτικών δεικτών, παρακολούθησης της απόδοσης, πολιτικής ασφάλειας δεδομένων κλπ.

Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας(Σ.Β. 10%)

Αξιολογείται το πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας που διαθέτουν οι διαγωνιζόμενοι για την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης συνέχισης της λειτουργίας του έργου.

Υπεύθυνος διαχείρισης έργου(Σ.Β. 20%)

Αξιολογείται η εμπειρία, ο βαθμός ευτυχίας των έργων που έχει διαχειριστεί καθώς και η επιστημονική κατάρτιση του Υπεύθυνου διαχείρισης του έργου.

Η σταθμισμένη βαθμολογία της κάθε προσφοράς, για καθένα από τα παραπάνω τέσσερα κριτήρια, προκύπτει από το γινόμενο του συγκεκριμένου συντελεστή βαρύτητας για κάθε κριτήριο και του βαθμού που έλαβε η προσφορά για το συγκεκριμένο κριτήριο. Η συνολική τεχνική βαθμολογία της κάθε προσφοράς (ΤΜι) προκύπτει από το άθροισμα των τεσσάρων παραπάνω σταθμισμένων βαθμολογιών της προσφοράς.

Επισημαίνεται ότι, προς διασφάλιση της Επιχείρησης, ως "Τεχνικά Μη Αποδεκτές" θεωρούνται και οι τεχνικές προσφορές που λαμβάνουν συνολική τεχνική βαθμολογία μικρότερη του 70.

Η Επιτροπή, περατώνοντας τη βαθμολόγηση των προσφορών βάσει των κριτηρίων ανάθεσης, κρίνει αιτιολογημένα για όσες προσφορές τυχόν θα πρέπει να απορριφθούν βάσει αυτών.

Στη συνέχεια το αποτέλεσμα του υπόψη Σταδίου ανακοινώνεται στους προσφέροντες

Οι συμμετέχοντες στη φάση αυτή, των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα προσφυγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 του παρόντος τεύχους.

Οι συμμετέχοντες στη φάση αυτή, των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, 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 αυτών, η οικονομική προσφορά παραμένει στο Σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

8.4. Στάδιο III: Αποσφράγιση - Αξιολόγηση Οικονομικών Προσφορών

8.4.1 Αποσφράγιση οικονομικών προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων

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 από την Επιτροπή 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 Αξιολόγηση οικονομικών προσφορών

Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει αν:

- οι προσφέροντες υπέβαλαν όλα τα δικαιολογητικά και στοιχεία που απαιτούνται, σύμφωνα με την παράγραφο 6.4 του παρόντος τεύχους.

- οι οικονομικές 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, η δε Επιτροπή θα ανακοινώσει το αποτέλεσμα της οικονομικής αξιολόγησης των προσφορών σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.4.

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

8.4.3 Υπολογισμός της συνολικής βαθμολογίας των προσφορών - Καθορισμός σειράς μειοδοσίας

Στη συνέχεια η Επιτροπή προβαίνει, μέσω του Συστήματος, στη συνολική βαθμολόγηση της κάθε αποδεκτής προσφοράς με τη διαδικασία που έχει καθοριστεί στη Διακήρυξη.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η 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, επανυπολογίζει το αποτέλεσμα του διαγωνισμού με τις τιμές της ψηφιακά υπογεγραμμένης οικονομικής προσφοράς και αναρτά το διορθωμένο Συγκριτικό Πίνακα στο Σύστημα.

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

Η συνολική βαθμολογία της προσφοράς, όπως αυτή διαμορφώθηκε με τα αναφερόμενα παραπάνω, αποτελεί τη συγκριτική βαθμολογία της προσφοράς, με βάση την οποία καθορίζεται η σειρά μειοδοσίας.

Σε περίπτωση ισοδύναμων προσφορών, με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ τους, η σειρά μειοδοσίας καθορίζεται με βάση το χαμηλότερο τίμημα.

Αν και μετά από την εφαρμογή του ανωτέρου κριτηρίου εξακολουθούν να υφίστανται ισοδύναμες προσφορές, η σειρά μειοδοσίας καθορίζεται με κλήρωση. Η κλήρωση διενεργείται στα γραφεία της αρμόδιας Υπηρεσίας για το Διαγωνισμό μετά από σχετική έγκαιρη ειδοποίηση παρουσία εκπροσώπων όσων υπέβαλαν ισοδύναμες προσφορές, εφόσον το επιθυμούν.

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

Παρατείνει την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών από **15/12/2020 και ώρα 12:00** σε **29/12/2020 και ώρα 12:00**.

2. Οι λοιποί όροι της αρχικής Διακήρυξης, που δεν τροποποιούνται με το παρόν Συμπλήρωμα Νο 1, παραμένουν ως έχουν.