



Αριθμός Πρόσκλησης: **ΔΠΕΚΕ-53524008**

Αντικείμενο «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη, την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΕΣ

ΤΕΥΧΟΣ 1 ΑΠΟ 6

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΕΣ	5
Άρθρο 1.....	5
Αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ για τη Διαδικασία -	5
Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης προσφορών	5
Άρθρο 2	6
Τόπος, συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικειμένου της σύμβασης	
Δικαιώματα προαίρεσης.....	6
Άρθρο 3	7
Συμμετοχή στη Διαδικασία Επιλογής	7
3.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....	7
3.2 Κριτήρια επιλογής.....	7
3.2.A Καταλληλότητα.....	7
3.2.B Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια.....	7
Οικονομικές καταστάσεις.....	7
3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	7
3.2.Γ.1 Απαιτούμενη εμπειρία	7
3.2.Γ.2 Απαιτήσεις για διάθεση προσωπικού.....	8
3.2.Δ Συστήματα διασφάλισης ποιότητας.....	9
Πιστοποιήσεις διασφάλισης ποιότητας.....	9
3.3 Προσωπική κατάσταση του Προσφέροντος - Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού	
.....	9
3.4 Συμμετοχή του ίδιου φυσικού ή νομικού προσώπου σε περισσότερους του ενός	
προσφέροντες.....	9
3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων.....	9
Άρθρο 4	10
Εναλλακτικές Προσφορές - Αποκλίσεις - Ισοδύναμες.....	10
Τεχνικά Λύσεις	10
4.1 Εναλλακτικές προσφορές.....	10
4.2 Εμπορικές Αποκλίσεις.....	10
Άρθρο 5	11
Τύπος σύμβασης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων.....	11
Άρθρο 6	
Χρηματοδότηση Αντικειμένου Σύμβασης.....	11
Άρθρο 7	11
Παραλαβή στοιχείων Διαδικασίας.....	11
Άρθρο 8.....	12
Τεύχη και έγγραφα της Πρόσκλησης.....	12
Άρθρο 9.....	12
Σύστημα προσφοράς.....	12
Άρθρο 10	13
Χρόνος Ισχύος Προσφοράς.....	13
Άρθρο 11	14
Εγγύηση Συμμετοχής	14
Άρθρο 12.....	15
Υποβαλλόμενα Στοιχεία	15
Άρθρο 13.....	15
Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς.....	15

13.1	Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς.....	15
13.1.1	Γενικές απαιτήσεις.....	15
13.1.1.1	Κατάρτιση προσφοράς – Ηλεκτρονικοί Φάκελοι- Περιεχόμενα 15	
13.1.1.2	Υπογραφή προσφοράς	16
13.1.1.3	Εχεμύθεια – εμπιστευτικές πληροφορίες.....	16
13.1.1.4	Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών	16
13.1.1.5	Μη προσκόμιση στοιχείων και δικαιολογητικών – ψευδείς δηλώσεις ή ανακριβή δικαιολογητικά	17
13.1.1.6	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων	17
13.1.2	Ειδικές απαιτήσεις.....	18
	Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Πρόσκλησης	18
13.2	Ηλεκτρονικός Φάκελος Α.....	18
A.	Περιεχόμενα Φακέλου Α	18
13.2.1	Εγγυητικές Επιστολές.....	18
13.2.2	Δήλωση νομιμοποίησης Προσφέροντος.....	19
13.2.3	Δήλωση αποδοχής όρων Διαδικασίας Επιλογής και ισχύος προσφοράς.....	19
13.2.4	Δήλωση περί Μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού (ΔΜΣΛΑ).....	19
13.2.5	Διευκρινίσεις για προσφορές από συμπράξεις/ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων.....	19
13.2.6	Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη	19
B.	Υποβολή - Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων	19
I.	Αποδεικτικά νομιμοποίησης Προσφέροντος.....	20
II.	Αποδεικτικά που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες.....	20
III.	Αποδεικτικά που σχετίζονται με καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.....	20
IV.	Αποδεικτικά που σχετίζονται με φερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα:.....	20
13.3	Ηλεκτρονικός Φάκελος Β.....	22
13.3.2	Αποδεικτικά οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας.....	22
13.3.3	Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας.....	22
13.3.4	Συστήματα διασφάλισης ποιότητας.....	23
13.3.6	Υπεργολάβοι	23
13.3.7	Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων	23
13.3.8	Προσφορές σύμπραξης/ένωσης.....	23

13.4 Οικονομική Προσφορά.....	23
Άρθρο 14	24
Ηλεκτρονική Αποσφράγιση, Τυπική και Τεχνική Αξιολόγηση Προσφορών.....	24
14.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση Προσφερόντων.....	24
14.2 Τυπική και Τεχνική Αξιολόγηση προσφορών.....	24
14.2.2 Έλεγχος συμμόρφωσης προσφορών με τα κριτήρια επιλογής, τις τεχνικές απαιτήσεις και τους εν γένει εμπορικούς όρους της Πρόσκλησης.	24
14.3 Διαχείριση απορριφθεισών προσφορών.....	26
Άρθρο 15.....	26
Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών	26
15.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών.....	26
15.2 Φάση I: Έλεγχος ικανοποίησης κριτηρίων επιλογής και συμμόρφωσης εν γένει με τους εμπορικούς όρους της Πρόσκλησης.	27
15.3 Φάση II: Αξιολόγηση τεχνικών στοιχείων προσφορών και βαθμολόγηση βάσει κριτηρίων επιλογής Αντισυμβαλλομένου.....	27
15.3.1 Κριτήριο επιλογής Αντισυμβαλλομένου της Σύμβασης.....	28
15.3.2 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών	28
15.4. Φάση III: Αποσφράγιση - Αξιολόγηση Οικονομικών Προσφορών.....	29
15.4.1 Αποσφράγιση οικονομικών προσφορών – πρόσβαση Προσφερόντων...	29
15.4.2 Αξιολόγηση οικονομικών προσφορών.....	29
15.4.3 Υπολογισμός της συνολικής βαθμολογίας των προσφορών - Καθορισμός σειράς προτιμητέων προσφερόντων.....	30
Αντιρρήσεις Προσφερόντων	32
Άρθρο 17.....	33
Περάτωση Διαδικασίας Επιλογής -	33
Αναγγελία επιλογής Αντισυμβαλλομένου – Ματαίωση Διαδικασίας	33
Άρθρο 18.....	34
Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης.....	34
Άρθρο 19.....	34
Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ.....	34

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Δ/νση Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου & Εμπορίας

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΕΣ

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

- του Κανονισμού Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών της ΔΕΗ Α.Ε. (ΚΕΠΥ) (Απόφαση Δ.Σ. 4/09.02.2022) που έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική Διεύθυνση <https://eprocurement.dei.gr>,
- της παρούσας Πρόσκλησης,

όλους τους ενδιαφερόμενους, σε Ηλεκτρονική Διαδικασία Επιλογής με Ανοικτή Πρόσκληση σε ένα (1) Στάδιο για τη σύναψη σύμβασης με αντικείμενο «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)».

Κριτήριο επιλογής του Αντισυμβαλλομένου αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά η οποία προσδιορίζεται βάσει της καλύτερης σχέσης ποιότητας – τιμής, σύμφωνα με τα κριτήρια που αναγράφονται στο άρθρο 15, παρ. 15.3.1 του παρόντος τεύχους 1 Όροι & Οδηγίες.

Ο συνολικός Προϋπολογισμός, κατά την εκτίμηση της Εταιρείας ανέρχεται σε **€1.000.000,00 πλέον ΦΠΑ** και αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς.

Άρθρο 1

Αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ για τη Διαδικασία - Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης προσφορών

1.1 Αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ για τη Διαδικασία είναι Διεύθυνση Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας (ΔΠΕΚΕ), οδός Πανεπιστημίου, αριθ. 68, Τ.Κ. 104 31. Πληροφορίες παρέχονται από την κα Σταυρούλα Κολλιδά και τον κ. Μάριο Δάρρα με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο στις διευθύνσεις s.kollida@ppcgroup.com και m.darras@ppcgroup.com.

1.2 Η ηλεκτρονική Διαδικασία 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 επιλογής Αντισυμβαλλομένου, 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 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 ενδιαφερόμενους.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν από την επίσημη ιστοσελίδα (site) της Εταιρείας, <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 ενδιαφερόμενου με τη ΔΕΗ., θα πρέπει να επικοινωνεί με την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ 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 στη Διαδικασία επιλογής οι ενδιαφερόμενοι 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 ενδιαφερόμενοι 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 συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η προσφορά συνοδεύεται με 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 συμβάσεων.

1.5 Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά με καταληκτική ημερομηνία την **12/04/2024**, και ώρα υποβολής στις **13.00**

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 αντικείμενου της σύμβασης Δικαιώματα προαίρεσης

2.1 Το αντικείμενο της σύμβασης αφορά την παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant).

Η αναλυτική περιγραφή του αντικείμενου αναγράφεται στο επισυναπτόμενο Τεύχος 4 «Τεχνικές Περιγραφές - Προδιαγραφές Υπηρεσιών» .

2.2 Η χρονική διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται μέχρι την κάλυψη του συμβατικού τιμήματος που εκτιμάται για διάστημα τριών (3) ετών από την υπογραφή της.

2.3 Η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα

- σε περίπτωση μη κάλυψης του συμβατικού τιμήματος εντός των 3 ετών ισχύος της σύμβασης να την επεκτείνει χρονικά μέχρι κάλυψης του συμβατικού τιμήματος,
 - να επαυξήσει το αντικείμενο της σύμβασης έως 50% του συμβατικού τιμήματος βάσει των πραγματικών αναγκών της με ή χωρίς ανάλογη χρονική επέκταση,
- χωρίς ο Αντισυμβαλλόμενος να δικαιούται να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.

Άρθρο 3 **Συμμετοχή στη Διαδικασία Επιλογής**

3.1 Δικαίωμα συμμετοχής

Στη Διαδικασία Επιλογής μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις/ένώσεις 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 Πρόσκλησης να ικανοποιεί πλήρως όλα τα ακόλουθα κριτήρια επιλογής:

3.2.A Καταλληλότητα

3.2.A.1 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

Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά να έχει/ουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων δημοσιευμένων οικονομικών χρήσεων εξακοσίες χιλιάδων Ευρώ (600.000€), 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 υποβάλλουν με την προσφορά τους (φάκελο Β) τα αντίστοιχα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, ήτοι δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις και οι τυχόν σχετικές εκθέσεις αυτών.

3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

3.2.Γ.1 Απαιτούμενη εμπειρία

Να έχει υλοποιήσει επιτυχώς -κατά τη διάρκεια των τελευταίων 3 ετών, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της

αθροιστικά, τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με συναφές αντικείμενο, συμβατικής αξίας κατ' ελάχιστον ίσης με το 50% του προϋπολογισμού της παρούσας.

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της παραπάνω απαιτούμενης εμπειρίας, οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο Φάκελο Β της προσφοράς τους τα παρακάτω:

α. αποδεικτικά στοιχεία που θα είναι προσβάσιμα σε όλους τους προσφέροντες και αφορούν

- Αντικείμενο της σύμβασης
- Αριθμός και ημερομηνία σύναψης της σύμβασης
- Κατηγορίες των ειδών του αντικειμένου της σύμβασης
- Υψος κάθε σύμβασης έργου

β. αποδεικτικά στοιχεία όπου οι προσφέροντες έχουν την δυνατότητα να χαρακτηρίσουν ως εμπιστευτικά και αφορούν

- 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

Στην περίπτωση που λόγω περιορισμένου χρόνου, οι Προσφέροντες δεν μπορούν να συγκεντρώσουν τις Συστατικές Επιστολές για λογαριασμό των οποίων υλοποιήθηκαν οι συμβάσεις που εμφανίζονται στον πίνακα εμπειρίας και συστάσεων, δύνανται να δηλώσουν ονόματα υψηλόβαθμων στελεχών από τις επιχειρήσεις αυτές που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως reference people. Τα στοιχεία που θα δηλωθούν κατ' ελάχιστον θα είναι τα ακόλουθα:

Το όνομα του στελέχους,

Η θέση του στην επιχείρηση

Στοιχεία επικοινωνίας .

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

3.2.Γ.2 Απαιτήσεις για διάθεση προσωπικού

Ομάδα Έργου

Ο Αντισυμβαλλόμενος θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου , Συμβουλευτικής και Υποστήριξης, η οποία θα αποτελείται από τουλάχιστον 5 μέλη με εμπειρία σε έργα συναφούς με το αντικείμενο της Σύμβασης, τα οποία θα πρέπει να πληρούν τα εξής κριτήρια :

i. Να διαθέτουν τίτλους σπουδών που να αποδεικνύουν τις γνώσεις τους στο αντικείμενο του έργου.

ii. Αποδεικτικά τεκμηρίωσης της συμμετοχής τους στην εκπόνηση τουλάχιστον ενός (1) έργου συναφούς αντικειμένου τα τελευταία δύο (2) χρόνια.

Επισημαίνεται ότι τα μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει να μιλούν την Ελληνική και η επικοινωνία, γραπτή και προφορική, των μελών της Ομάδας Έργου του Αντισυμβαλλόμενου κατά την Παροχή των Υπηρεσιών της παρούσας, θα πραγματοποιείται στην Ελληνική γλώσσα.

3.2.Δ Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Πιστοποιήσεις διασφάλισης ποιότητας

Ο Προσφέρων, σε περίπτωση νομικού ή φυσικού προσώπου το ίδιο, ή σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων ένα τουλάχιστον μέλος της, πρέπει να διαθέτει σε ισχύ πιστοποιητικό κατά ISO 9001:2015 (Σύστημα Διαχείρισης για την Ποιότητα) και κατά ISO 27001:2013 (Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφάλεια των πληροφοριών) ή νεότερα για την ανάπτυξη, διαχείριση λογισμικού και παροχή υπηρεσιών υποστήριξης σε τεχνολογίες πληροφορίας.

Σε περίπτωση επίκλησης της τεχνικής ή επαγγελματικής ικανότητας τρίτου 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.

3.3 Προσωπική κατάσταση του Προσφέροντος - Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού

Κάθε Προσφέρων αποκλείεται από τη συμμετοχή στη Διαδικασία 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 στον Προσφέροντα χρηματοοικονομική, τεχνική ή/και επαγγελματική στήριξη, κάποιος ή κάποιοι από τους λόγους που αναφέρονται:

- α. στο επισυναπτόμενο στην παρούσα σχετικό υπόδειγμα Δήλωσης περί Μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού προς συμπλήρωση και υπογραφή από τους προσφέροντες
- β. στην παρ. 4 του άρθρου 4 του ΚΕΠΥ

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της μη συνδρομής των υπόψη λόγων αποκλεισμού ισχύουν τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 13.2.Β του παρόντος.

Στην περίπτωση που συντρέχει λόγος αποκλεισμού του παρέχοντος χρηματοοικονομική, τεχνική ή/και επαγγελματική στήριξη, κατά την κρίση της Εταιρείας, μπορεί είτε να απορρίπτεται η Προσφορά είτε να ζητείται η αντικατάσταση του Τρίτου.

3.4 Συμμετοχή 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 στη Διαδικασία εάν διαπιστωθεί μέχρι και το χρονικό σημείο περάτωσης Διαδικασίας Επιλογής η εξ αυτής της αιτίας νόθευση του ανταγωνισμού.

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

3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

Εφόσον οι προσφέροντες θα ήθελαν να επικαλεστούν 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 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 και διαθέτουν με τους τρίτους κατάλληλη προς τούτο νομική σχέση, σε βαθμό που να ικανοποιεί την Εταιρεία. 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 παραχθείσες εγγυήσεις από τον Τρίτο προς τον Προσφέροντα θα συμπεριληφθούν, εφόσον αυτός επιλεγεί Αντισυμβαλλόμενος στη σύμβαση.

Στις ως άνω περιπτώσεις 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 εκπρόσωπο του παρέχοντος τη στήριξη, τα ακόλουθα:

- Στο Φάκελο Α:
 - Δήλωση νομιμοποίησης του παρέχοντος τη στήριξη σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην Πρόσκληση σχετικό υπόδειγμα
 - Η Δήλωση περί Μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού (ΔΜΣΛΑ)
- Στο Φάκελο Β:
 - Τα δικαιολογητικά των παραγράφων 13.3.1 έως 13.3.3 του παρόντος τεύχους 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 τη διάθεση σχετικής επαγγελματικής εμπειρίας επιτυχούς παροχής αντίστοιχων ή ίδιων ή όμοιων υπηρεσιών 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 Αντισυμβαλλόμενο υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Αποσαφηνίζεται ότι εάν ο Προσφέρων 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 Πρόσκλησης και οι προσφορές θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως προς τους αντίστοιχους όρους και τις απαιτήσεις της.
Σχόλια, παρατηρήσεις ή διευκρινήσεις που αλλοιώνουν τους Εμπορικούς και Οικονομικούς όρους της Πρόσκλησης αντιμετωπίζονται ως Εμπορικές Αποκλίσεις. Προσφορά η οποία θα έχει τέτοιας φύσεως αποκλίσεις θα απορριφθεί.

Άρθρο 5 Τύπος σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων

Στην περίπτωση που Προτιμητέος Προσφέρων είναι σύμπραξη/ένωση φυσικών ή/και νομικών προσώπων, θα επιλεγθούν ως Αντισυμβαλλόμενα μέρη όλα τα μέλη 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 εταιρειών (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 Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται πριν την υπογραφή της σύμβασης να περιβληθεί νομικό/ φορολογικό 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.

Άρθρο 6 Χρηματοδότηση Αντικειμένου Σύμβασης

Η εν λόγω δαπάνη θα αντληθεί από τον Προϋπολογισμό Επενδύσεων της Επιχείρησης.

Άρθρο 7 Παραλαβή στοιχείων Διαδικασίας

7.1 Τα τεύχη της Πρόσκλησης, όπως αυτά αναφέρονται στην παράγραφο 8.1 του παρόντος τεύχους, διατίθενται ηλεκτρονικά, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας (site) της Εταιρείας: <https://eprocurement.dei.gr> – ΔΠΕΚΕ-53524008 όπου και θα παραμείνουν αναρτημένα μέχρι και δύο (2) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των προσφορών.

7.2 Οι ενδιαφερόμενοι, οι οποίοι έχουν εγγραφεί στο Σύστημα ως παραλήπτες της Πρόσκλησης, μπορούν να ζητούν διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο των τευχών της παρούσας Πρόσκλησης, το αργότερο μέχρι και πέντε (5) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών.
Αιτήματα παροχής πληροφοριών ή διευκρινίσεων που υποβάλλονται εκτός των ανωτέρω προθεσμιών δεν εξετάζονται.

7.3 Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά από εγγεγραμμένους στο Σύστημα ενδιαφερόμενους 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.

7.4 Το αργότερο μέχρι και δύο (2) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία 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 της Διαδικασίας 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 Διεύθυνσης της ΔΕΗ και εκτός πλατφόρμας Συστήματος.

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

Άρθρο 8 **Τεύχη και έγγραφα της Πρόσκλησης**

- 8.1 Η παρούσα Πρόσκληση, αποτελείται από το σύνολο των παρακάτω τευχών:
1. Όροι και Οδηγίες προς τους Προσφέροντες μετά των ακόλουθων Παραρτημάτων:
 - Παράρτημα Ι: Έντυπο οικονομικής Προσφοράς:
 - Παράρτημα ΙΙ: Πίνακας Κατανομής Τιμήματος (Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης)
 2. Συμφωνητικό Σύμβασης (Σχέδιο)
 3. Ειδικοί Όροι Σύμβασης (Σχέδιο)
 4. Περιγραφή Υπηρεσιών Σύμβασης
 5. Γενικοί Όροι Σύμβασης
 6. Υποδείγματα, που περιλαμβάνουν:
 - α. Δηλώσεις νομιμοποίησης:
 - α1. Προσφέροντος και
 - α2. τυχόν παρέχοντος στήριξη
 - β. Δήλωση αποδοχής όρων Πρόσκλησης και χρόνου ισχύος προσφοράς
 - γ. Δήλωση περί μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού (ΔΜΣΛΑ)
 - δ. Δήλωση συνυπευθυνότητας για Συμπράξεις / Ενώσεις
 - ε. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στη Διαδικασία
 - στ. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης
 - η. Αξιολόγηση Υποψήφιων Προμηθευτών για Θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

8.2 Η σειρά με την οποία αναφέρονται τα παραπάνω τεύχη καθορίζει τη σειρά ισχύος των όρων καθενός από 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.

8.3. Ορισμοί:

- α. «μη κανονικές προσφορές» νοούνται όσες προσφορές δεν πληρούν τις προϋποθέσεις των εγγράφων της σύμβασης, όσες παρελήφθησαν εκπρόθεσμα, όταν υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία συμπαίγνιας ή διαφθοράς ή όσες κρίνονται από την ΔΕΗ ασυνήθιστα χαμηλές,
- β. «απαράδεκτες προσφορές» νοούνται όσες υποβάλλονται από προσφέροντες, οι οποίοι δεν διαθέτουν τα απαιτούμενα προσόντα
- γ. «μη κατάλληλη» νοείται μία προσφορά όταν δεν σχετίζεται με τη σύμβαση και αδυνατεί προδήλως, χωρίς ουσιώδη τροποποίηση, να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της ΔΕΗ, όπως προσδιορίζονται στα έγγραφα της σύμβασης,

Άρθρο 9 **Σύστημα προσφοράς**

9.1 Σύστημα προσφοράς με ελεύθερη συμπλήρωση Τιμολογίου

Στο τεύχος «Οικονομική προσφορά», θα συμπληρώνονται τα ακόλουθα:

- α. Οι τιμές μονάδας όπως προσφέρονται στο έντυπο «Οικονομικής Προσφοράς»
- β. Το αποτέλεσμα του πολλαπλασιασμού των ποσοτήτων επί τις τιμές, που διαμορφώνει τη συνολική δαπάνη του έργου -

9.2 Οι προσφέροντες υποχρεούνται να συμπληρώσουν, επί ποινή απόρριψης, τις 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.

9.3 Οι προσφέροντες υποχρεούνται να προσφέρουν τιμές/τίμημα αποκλειστικά σε ΕΥΡΩ. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Προσφέροντος 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.

9.4 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.

9.5 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

9.6 Τα χορηγούμενα έντυπα οικονομικής προσφοράς με την παρούσα Πρόσκληση είναι τα εξής:

- Έντυπο οικονομικής προσφοράς
- Πίνακας Κατανομής Τιμήματος

Άρθρο 10 **Χρόνος Ισχύος Προσφοράς**

10.1 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 επιλογή Αντισυμβαλλομένου.

Οι προσφέροντες αποδέχονται με τη συμμετοχή τους στη Διαδικασία την παράταση της ισχύος της προσφοράς τους κατά διαδοχικά διαστήματα τριάντα (30) ημερών ή, κατόπιν αιτήματος της ΔΕΗ και συναίνεσης του Προσφέροντος, κατά μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από την εκάστοτε ημερομηνία λήξης της ισχύος της και μέχρι την ολοκλήρωση της Διαδικασίας σύμφωνα με το άρθρο 17 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 Προσφέρων γνωστοποιήσει στην Εταιρεία 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 Προσφέροντος και του εκδότη της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ).

Επίσης, οι προσφέροντες αποδέχονται με τη συμμετοχή τους στη Διαδικασία ότι η προσφορά τους παραμένει σε ισχύ, μετά τη γνωστοποίηση της απόφασης επιλογής Αντισυμβαλλομένου, για όσο χρονικό διάστημα καθυστερεί η υπογραφή της σύμβασης με υπαιτιότητα του Προτιμητέου Προσφέροντος. Η ΔΕΗ μετά την παρέλευση της προθεσμίας υπογραφής της σύμβασης δύναται να προβεί στην κατάπτωση της ΕΕΣ.

10.2 Σε περίπτωση παράτασης της καταληκτικής προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών, οι προσφέροντες 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 11 Εγγύηση Συμμετοχής

11.1 Για τη συμμετοχή στη Διαδικασία πρέπει να υποβληθεί από κάθε Προσφέροντα σε μορφή αρχείου pdf εγγύηση συμμετοχής υπό μορφή Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο υπόδειγμα της Εταιρείας, η οποία να έχει εκδοθεί από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές εταιρείες 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 Εταιρεία 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 (Π.Ο.Ε)
- και έχουν σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, αυτό το δικαίωμα.

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. Όταν παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων δεν τυγχάνει εφαρμογής ο όρος : η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως.

Τυχόν αποκλίσεις από τα επισυναπτόμενα υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Εταιρείας αξιολογούνται από το αρμόδιο όργανο της Διαδικασίας Επιλογής, πριν την απόρριψη των προσφορών.

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

11.2 Οι προσφέροντες πρέπει να υποβάλουν Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής (Ε.Ε.Σ.) για ποσό **20.000,00€**, προκειμένου να καλύπτουν το σύνολο της αξίας που ζητείται με την Πρόσκληση. Σε περίπτωση που ο Προσφέρων 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.

11.3 Η παραπάνω εγγύηση θα ισχύει τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες περισσότερο από την ισχύ της προσφοράς, όπως αυτή διαμορφώνεται βάσει της παραπάνω παραγράφου 11.1, και θα επιστρέφεται μετά την ανάδειξη του Αντισυμβαλλομένου σε όλους τους προσφέροντες, πλην αυτού ο οποίος έχει επιλεγεί Αντισυμβαλλόμενος, του οποίου η Εγγύηση Συμμετοχής στη Διαδικασία 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.

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

α. Σε περίπτωση που ο Προσφέρων επιλέξει να αποσυρθεί από τη Διαδικασία Επιλογής ώστε να αποφύγει τη δημοσιοποίηση στοιχείων που έχει δηλώσει ως εμπιστευτικά σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 13.1.1.3 του παρόντος τεύχους.

β. Η προσφορά του Προσφέροντος κριθεί σε οποιοδήποτε φάση της Διαδικασίας οριστικά μη αποδεκτή.

γ. Μετά τη λήξη ισχύος της προσφοράς του, ο Προσφέρων δεν παρατείνει την ισχύ της.

11.5 Ειδικά, μετά την αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών και την κατάταξή τους κατά σειρά προτιμητέων προσφερόντων, η ΕΕΣ 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 της Διαδικασίας, θα επιλεγεί ως Αντισυμβαλλόμενος.

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

- μη συμμόρφωσης καθ' οιονδήποτε τρόπο του Προσφέροντος ως προς τις υποχρεώσεις του όπως αυτές απορρέουν από τη 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 17.1 του παρόντος τεύχους,
- αποχώρησης του Προσφέροντος νωρίτερα από τη λήξη ισχύος της προσφοράς του
- Υποβολής μη κατάλληλης προσφοράς, όπως αυτή ορίζεται στο παρόν Τεύχος
- μη υποβολής των αποδεικτικών νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού ή/και υποβολής ψευδών δικαιολογητικών.
- άρνησης υπογραφής της σύμβασης από το Προτιμητέο Προσφέροντα.

Σημειώνεται ότι η ΕΕΣ δεν καταπίπτει εάν ο Προσφέρων, γνωστοποιήσει ότι η ισχύς της προσφοράς του δεν ανανεώνεται, σύμφωνα με την παράγραφο 10.1 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 12 **Υποβαλλόμενα Στοιχεία**

12.1 Όλα τα έγγραφα που θα υποβληθούν από τους προσφέροντες στη Διαδικασία Επιλογής θα είναι συνταγμένα στην Ελληνική γλώσσα.

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

12.2 Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές σε καμία περίπτωση.

12.3 Προσθήκες, τροποποιήσεις ή επιφυλάξεις των προσφερόντων επί των όρων που περιλαμβάνονται στα τεύχη της Πρόσκλησης δεν γίνονται δεκτές και τυχόν προσφορές οι οποίες θα περιλαμβάνουν τέτοιες διαφοροποιήσεις θα αποκλείονται από τη Διαδικασία.

Άρθρο 13 **Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς**

13.1 Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς

13.1.1 Γενικές απαιτήσεις

13.1.1.1 Κατάρτιση προσφοράς – Ηλεκτρονικοί Φάκελοι- Περιεχόμενα

Οι προσφορές πρέπει να περιλαμβάνουν σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα στοιχεία που καθορίζονται στην Πρόσκληση και να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο Σύστημα, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης 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 13.2 έως 13.4.

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 13.2, 12.3 και 13.4 του παρόντος άρθρου που υποχρεούνται να υποβάλουν οι Προσφέροντες.

13.1.1.2 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 13.2.2).

Τα ανωτέρω στοιχεία και δικαιολογητικά της τεχνικής προσφοράς του Προσφέροντος υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή και δεν απαιτείται να φέρουν σχετική θεώρηση γνησίου υπογραφής. Ο Προσφέρων 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 προσφερόντων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται ψηφιακά υποχρεωτικά, είτε από εξουσιοδοτημένα πρόσωπο ή πρόσωπα, είτε από κοινό εκπρόσωπό της νομίμως εξουσιοδοτημένο προς τούτο.

13.1.1.3 Εχεμύθεια – εμπιστευτικές πληροφορίες

Εάν οι Προσφέροντες περιλαμβάνουν στις Προσφορές τους στοιχεία που ευλόγως μπορούν να χαρακτηριστούν ως εμπιστευτικά, τα σημαίνουν ευκρινώς ως τέτοια ώστε να μη δημοσιοποιηθούν σε τρίτους. Εμπιστευτικά μπορούν να χαρακτηριστούν ιδίως στοιχεία που αφορούν τεχνολογικά ή εμπορικά μυστικά ή στοιχεία διανοητικής ιδιοκτησίας. Ο Προσφέρων έχει υποχρέωση με χωριστό έγγραφο να θεμελιώνει το εύλογο του αιτήματός του να μη δημοσιοποιηθούν τα έγγραφα αυτά σε τρίτους. Σε κάθε περίπτωση δεν μπορούν να σημανθούν ως εμπιστευτικά στοιχεία τιμές μονάδας, προσφερόμενες ποσότητες, στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της και η οικονομική προσφορά. Η κρίση περί του εάν τα έγγραφα θα δημοσιοποιηθούν ή όχι στους λοιπούς Προσφέροντες στα πλαίσια της Διαδικασίας Επιλογής ανήκει στην Επιτροπή που διενεργεί τη Διαδικασία, η οποία λαμβάνει ιδίως υπόψη της τη νομική θεμελίωση της εμπιστευτικότητας που παρέχει ο ενδιαφερόμενος Προσφέρων και τις τυχόν αντιρρήσεις που έχουν προβληθεί από άλλους Προσφέροντες στη Διαδικασία. Εάν η Επιτροπή κρίνει ότι τα στοιχεία πρέπει να δημοσιοποιηθούν ενημερώνει τον Προσφέροντα, ο οποίος δύναται είτε να συναινέσει στη δημοσιοποίηση είτε να αποσυρθεί από τη Διαδικασία Επιλογής ώστε να αποφύγει τη δημοσιοποίηση.

Στην περίπτωση που κριθεί ότι τα στοιχεία αυτά δεν πρέπει να δημοσιοποιηθούν Τα υπόψη στοιχεία θα είναι προσβάσιμα μόνον από τις αρμόδιες Επιτροπές και Διευθύνσεις της ΔΕΗ.

13.1.1.4 Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών

Ισχύς Δηλώσεων

Όλες οι απαιτούμενες από την Πρόσκληση Δηλώσεις των προσφερόντων, οι οποίες υποβάλλονται σε υποκατάσταση δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων, καθώς και οι λοιπές Δηλώσεις, είτε συμμόρφωσης με τους όρους της Πρόσκλησης 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 13.2B εφόσον έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- β) τα λοιπά δικαιολογητικά που αφορούν την περίπτωση III της κατωτέρω παραγράφου 13.2B 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 13.2B, 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 δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

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

Ρητά καθορίζεται ότι, σε περίπτωση που Προσφέρων:

- δεν υποβάλει ηλεκτρονικά ή/και δεν προσκομίσει σε έντυπη μορφή έγκαιρα και προσηκόντως τα επιβεβαιωτικά των δηλώσεων έγγραφα, οποτεδήποτε απαιτηθούν αυτά από την Εταιρεία,
- διαπιστωθεί, εκ της υποβολής/ προσκόμισης αυτών, ότι, σε οποιοδήποτε φάση της Διαδικασίας 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 αποφάσεις της Εταιρείας ανακαλούνται αμέσως, καταπίπτει υπέρ της ΔΕΗ η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής ή Καλής Εκτέλεσης και η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαδικασίες.

13.1.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Η ΔΕΗ ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι αρμόδια όργανα και στελέχη της ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην ΔΕΗ, στο πλαίσιο της παρούσας Διαδικασίας, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η επιλογή Αντισυμβαλλομένου για τη Σύμβαση, η προάσπιση των δικαιωμάτων της ΔΕΗ, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της ΔΕΗ και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών.

Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την ΔΕΗ και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η ΔΕΗ αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές της Ηλεκτρονικής Διαδικασίας και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι Προσφέροντες στη Διαδικασία στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος υποβολής αντιρρήσεων

IV. Τα δεδομένα των Προσφορών όλων των Προσφερόντων θα τηρούνται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με τη σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της ΔΕΗ.

VI. Η ΔΕΗ έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

13.1.2 Ειδικές απαιτήσεις

Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Πρόσκλησης

Δεν επιτρέπονται αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς όρους της Πρόσκλησης. Οι προσφορές πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως προς τους αντίστοιχους όρους και τις απαιτήσεις της Πρόσκλησης.

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

13.2 Ηλεκτρονικός Φάκελος Α

A. Περιεχόμενα Φακέλου Α

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

13.2.1 Εγγυητικές Επιστολές

Την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στη Διαδικασία, σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στη Πρόσκλησης Υπόδειγμα και τα καθοριζόμενα στο άρθρο 11 του παρόντος τεύχους.

13.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης Προσφέροντος

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

13.2.3 Δήλωση αποδοχής όρων Διαδικασίας Επιλογής και ισχύος προσφοράς

Τη Δήλωση αποδοχής όρων Διαδικασίας Επιλογής και ισχύος προσφοράς συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Πρόσκληση.

13.2.4 Δήλωση περί Μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού (ΔΜΣΛΑ)

Την ΔΜΣΛΑ συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Πρόσκληση.

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

Στην περίπτωση αυτή υποβάλλονται:

13.2.5.1 Χωριστά από κάθε μέλος αυτής τα παραπάνω στοιχεία 13.2.2 έως 13.2.4. Ειδικότερα στη Δήλωση της παραγράφου 13.2.2 και στο σημείο 4.1 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 Επιστολές της παραγράφου 13.2.1 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.

13.2.5.2 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 στη Διαδικασία Επιλογής και την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, ενιαία, αδιαίρετα και σε ολόκληρο.

13.2.5.3 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.

13.2.6 Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη

Σε περίπτωση που ο Προσφέρων έχει επικαλεστεί στήριξη τρίτου:

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

β. Την ΔΜΣΛΑ για κάθε ένα τυχόν παρέχοντα στήριξη τρίτο, σύμφωνα με το Υπόδειγμα που επισυνάπτεται στη Πρόσκληση.

Β. Υποβολή - Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων

Οι προσφέροντες δεσμεύονται, **επί ποινή αποκλεισμού**, να υποβάλουν ηλεκτρονικά ή/και να προσκομίσουν σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) σε οποιοδήποτε φάση της Διαδικασίας τους ζητηθεί από τη ΔΕΗ, όλα ή μέρος των σχετικών δικαιολογητικών και στοιχείων που αναφέρονται στις ως άνω δηλώσεις, εντός δέκα (10) ημερών και όπως αυτά εξειδικεύονται παρακάτω.

Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4250/2014 (Α' 94). Ειδικά τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται 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 Προσφέρων υποβάλλει εντός της προαναφερόμενης προθεσμίας αίτημα προς την εταιρεία 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 13.2.2, 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 Προσφέροντος) 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 το νομικό πρόσωπο κατά την ημερομηνία διενέργειας της Διαδικασίας Επιλογής (απόφαση συμμετοχής στη Διαδικασία Επιλογής, 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 δεν υπάρχει σε βάρος του Προσφέροντος οριστική καταδικαστική απόφαση για σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα ή κάποιο από τα αδικήματα της συμμετοχής σε εγκληματική οργάνωση, της διαφθοράς - δωροδοκίας, της απάτης κατά την έννοια των άρ. 386 και 386^Α του Ποινικού Κώδικα, της τρομοκρατίας, της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και της παιδικής εργασίας και άλλων μορφών εμπορίας ανθρώπων.

Σε περίπτωση που το απόσπασμα ποινικού μητρώου φέρει καταδικαστικές αποφάσεις, οι Προσφέροντες θα πρέπει να επισυνάπτουν 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

- a. Πιστοποιητικό/ά ασφαλιστικής ενημερότητας
- β. Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας

IV. Αποδεικτικά που σχετίζονται με φερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα:

α. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Προσφέρων δεν τελεί σε πτώχευση ούτε σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, δεν τελεί σε κοινή εκκαθάριση ούτε υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής εκκαθάρισης, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα εθνική νομοθεσία.

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 ενδιαφερόμενου 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 δήλωση του Προσφέροντος, χωρίς να απαιτείται επίσημη δήλωση του ΣΕΠΕ σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού.

γ. Για τους υπόλοιπους λόγους αποκλεισμού, που περιλαμβάνονται στην ΔΜΣΛΑ ισχύει η δέσμευση της παραγράφου 5 της δήλωσης νομιμοποίησης Προσφέροντος.

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

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

Προσφέρων που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται ανωτέρω μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω Προσφέρων δεν αποκλείεται από τη Διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους προσφέροντες αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον Προσφέροντα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Προσφέρων 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 Προσφέρων 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, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς στην παρούσα Διαδικασία, δεν εφαρμόζεται ο εν λόγω αποκλεισμός.

Τα κριτήρια αποκλεισμού που σχετίζονται με τα ανωτέρω δικαιολογητικά και στοιχεία ισχύουν με την επιφύλαξη της δυνατότητας «αυτοκάθαρσης» του Προσφέροντος - δηλαδή της δυνατότητας να αποδείξει την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη ενός λόγου αποκλεισμού. Για τον σκοπό αυτό, ο Προσφέρων πρέπει να αποδείξει ότι:

- έχει καταβάλει ή δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για τυχόν ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα·
- έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές· και

- έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Εναπόκειται στη ΔΕΗ να αξιολογεί τα μέτρα που λήφθηκαν και να καθορίζει κατά πόσον είναι επαρκή για να επιτραπεί στον Προσφέροντα να συμμετάσχει στη Διαδικασία, αιτιολογώντας την απόφασή της στον Προσφέροντα σε περίπτωση αποκλεισμού του.

Τέλος, επισημαίνεται, ότι σε περίπτωση που Προσφέρων δεν υποβάλει εμπρόθεσμα όλα ή μέρος των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και στοιχείων ή αποδειχτεί κατά τη διαδικασία του ελέγχου, ότι δεν πληροί τις προϋποθέσεις συμμετοχής στη διενεργηθείσα Διαδικασία, τεκμαίρεται ο αποκλεισμός του από την περαιτέρω Διαδικασία, απορρίπτεται η προσφορά του και καταπίπτει η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του, που τυχόν είχε προσκομισθεί, σύμφωνα με το άρθρο 11 του παρόντος τεύχους.

13.3 Ηλεκτρονικός Φάκελος Β

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

13.3.1 Αποδεικτικά Καταλληλότητας

Αποδεικτικά κάλυψης των κριτηρίων της παραγράφου 3.2.A.1 του παρόντος τεύχους.

13.3.2 Αποδεικτικά οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας

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

13.3.3 Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας

α. 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 παρόντος τεύχους.

β. Τα απαιτούμενα στην παράγραφο 3.2.Γ.2 του παρόντος τεύχους Βιογραφικά Σημειώματα της Ομάδας Έργου από τα οποία τεκμηριώνονται τις γνώσεις τους στο αντικείμενο του έργου και η συμμετοχής τους στην εκπόνηση τουλάχιστον ενός (1) έργου συναφούς αντικειμένου τα τελευταία δύο (2) χρόνια.

γ. Μεθοδολογία της προτεινόμενης λύσης και παρουσίαση της, όπως περιγράφεται στο συνημμένο αρχείο «Παρουσίαση Προτεινομένης Λύσης» στο Τεύχος Τεχνικές Προδιαγραφές της Πρόσκλησης

13.3.4 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας.

Τα απαιτούμενα στην παράγραφο 3.2.Δ του παρόντος τεύχους πιστοποιητικά σε ισχύ.

13.3.5 Τεχνική περιγραφή παρεχόμενων υπηρεσιών

13.3.5.1 Συμπληρωμένος ο πίνακας συμμόρφωσης που επισυνάπτεται στο τεύχος της τεχνικής περιγραφής υπηρεσιών.

13.3.5.2 Οποιαδήποτε, κατά την κρίση του προσφέροντα, επιπλέον τεχνικά στοιχεία

13.3.5.3 Υπόδειγμα Αξιολόγησης Υποψήφιων Προμηθευτών για Θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

13.3.5.4 Συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο σχετικά με την αρχιτεκτονική που έχει σχεδιαστεί κάθε προτεινόμενη λύση, σύμφωνα με το συνημμένο αρχείο «Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής» στο Τεύχος Τεχνικές Προδιαγραφές της Πρόσκλησης

13.3.5.5 Συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο σχετικά με τις απαιτήσεις «Data Management» σύμφωνα με το συνημμένο αρχείο στο Τεύχος Τεχνικές Προδιαγραφές της Πρόσκλησης.

13.3.6 Υπεργολάβοι

Ο Προσφέρων πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τυχόν υπεργολάβους και το αντίστοιχο τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους. Επίσης θα συμπεριλάβει δηλώσεις συνεργασίας των προτεινόμενων υπεργολάβων, με τις οποίες θα δεσμεύονται ότι θα συνεργαστούν με τον προσφέροντα σε περίπτωση ανάθεσης του έργου.

13.3.7 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

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

13.3.8 Προσφορές σύμπραξης/ένωσης

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από σύμπραξη/ένωση φυσικών ή και νομικών προσώπων, τα στοιχεία που αναφέρονται στις ως άνω παραγράφους 13.3.1 - 13.3.3 θα υποβληθούν από κάθε μέλος αυτής ξεχωριστά.

13.4 Οικονομική Προσφορά

Η Οικονομική Προσφορά θα περιέχει:

13.4.1 Συμπληρωμένη/ες από τους προσφέροντες με τις/τα προσφερόμενες/α τιμές/τιμήματα (και τις ποσότητες όπου απαιτείται από τη Πρόσκληση την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος, σύμφωνα με το εγχειρίδιο χρήσης αυτού.

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

13.4.3 Τον Πίνακα κατανομής Τιμήματος (σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης).

Επιστάται 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.

13.4.3 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 15.2.2 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 14

Ηλεκτρονική Αποσφράγιση, Τυπική και Τεχνική Αξιολόγηση Προσφορών

14.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση Προσφερόντων

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

14.1.2 Κατά την προαναφερθείσα ημερομηνία και ώρα αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Α (Τυπικά Στοιχεία) και Φάκελοι Β (Τεχνικά Στοιχεία)

14.2 Τυπική και Τεχνική Αξιολόγηση προσφορών

14.2.1 Στο πλαίσιο της τυπικής αξιολόγησης των προσφορών η Επιτροπή ελέγχει την ύπαρξη και την πληρότητα των απαιτούμενων ψηφιακών εγγράφων σύμφωνα με την παράγραφο 13.2 του παρόντος τεύχους. Επίσης η Επιτροπή ελέγχει εάν στο Φάκελο Α υπάρχουν τυχόν ψηφιακά έγγραφα, πέραν των προβλεπομένων στη Πρόσκληση, στα οποία τίθενται όροι και προϋποθέσεις που εμπίπτουν στην παράγραφο 12.3 του παρόντος τεύχους.

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

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 Πρόσκλησης, στον αφορά τη δυνατότητά του να υλοποιήσει το αντικείμενο της σύμβασης έγκαιρα, με πληρότητα και αρτιότητα.

14.2.3 Κατά τη Διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή:

Μπορεί, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, να ζητεί μέσω του Συστήματος από τους προσφέροντες, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στις Δηλώσεις, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός τακτής προθεσμίας όχι μικρότερης των επτά (7) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης.

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.

Στο πλαίσιο αυτό αποσαφηνίζεται ότι προσφορές οι οποίες δεν θα περιλαμβάνουν στο Φάκελο Α την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, τις Δηλώσεις νομιμοποίησης, εκπροσώπησης και απόφασης συμμετοχής, αποδοχής όρων και ισχύος προσφορών, την ΔΜΣΛΑ, καθώς και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων ή επίκλησης της ικανότητας τρίτου τις σχετικές αντίστοιχες δηλώσεις, θα απορρίπτονται.

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 Πρόσκλησης.

Ειδικότερα για την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής γίνεται αποδεκτή συμπλήρωσή της μόνον προς πλήρη συμμόρφωση με το συμπεριλαμβανόμενο στη Πρόσκληση υπόδειγμα αυτής.

Όσον αφορά τα υπόλοιπα στοιχεία του φακέλου Α η ΔΕΗ δύναται να κάνει δεκτή την υποβολή αυτών και εκ των υστέρων, με τυχόν αντιρρήσεις που θα ασκήσει ο Προσφέρων κατά της τυπικής απόρριψης προσφοράς λόγω έλλειψής τους από την κατατεθείσα προσφορά, εφόσον ο Προσφέρων με την εκ των υστέρων, κατά τα ανωτέρω, προσκόμισή τους συμμορφώνεται πλήρως με τους όρους και τις απαιτήσεις της Πρόσκλησης.

Όσον αφορά τα υπόλοιπα (Πίνακας Εμπειρία και Συστάσεων, Πιστοποιητικά διασφάλισης ποιότητας και δηλώσεις συνεργασίας) στοιχεία του φακέλου Β που απαιτούνται από τη Πρόσκληση για την τεχνική αξιολόγηση της προσφοράς η ΔΕΗ Α.Ε. δύναται να κάνει δεκτή την υποβολή αυτών και εκ των υστέρων, με τυχόν αντιρρήσεις που θα ασκήσει ο Προσφέρων κατά της τεχνικής απόρριψης προσφοράς λόγω έλλειψής τους από την κατατεθείσα προσφορά, εφόσον ο Προσφέρων με την εκ των υστέρων, κατά τα ανωτέρω, προσκόμισή τους συμμορφώνεται πλήρως με τους όρους και τις απαιτήσεις της Πρόσκλησης.

14.2.4 Η Επιτροπή αφού λάβει υπόψη τα προβλεπόμενα στη Πρόσκληση, κρίνει ποιες προσφορές θα πρέπει να αποκλεισθούν από την παραπέρα Διαδικασία, λόγω μη ικανοποίησης των απαιτήσεων της Πρόσκλησης ως προς την πληρότητα και την επάρκεια των στοιχείων των Φακέλων Α και Β των προσφορών.

14.2.5 Η υπόψη Επιτροπή καταχωρεί σε σχετικό Πρακτικό το αποτέλεσμα της τυπικής και τεχνικής αξιολόγησης των προσφορών.

Το αποτέλεσμα της τυπικής και τεχνικής 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 αποκλείσθηκε κάθε μία εξ αυτών.

Σε περίπτωση υποβολής μέσω του συστήματος γραπτής αίτησης προσφέροντα για παροχή σχετικών στοιχείων, που αφορούν τη φάση αυτή ή οποιαδήποτε επόμενη φάση της διαδικασίας, τα αιτηθέντα στοιχεία γνωστοποιούνται το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής, πλην τυχόν συγκεκριμένων και ειδικών στοιχείων που έχουν συμπεριληφθεί με μέριμνα και ευθύνη του προσφέροντος, σύμφωνα με την παράγραφο 13.1.1.3 του παρόντος τεύχους, τα οποία έχουν χαρακτηριστεί και σημειωθεί καταλλήλως από αυτούς ως «Εμπιστευτικά Στοιχεία Προσφοράς» προς διασφάλιση των συμφερόντων τους, καθότι κρίνουν ότι τα υπόψη στοιχεία προστατεύονται από εμπορικό, βιομηχανικό ή επαγγελματικό κ.λπ. απόρρητο. Σε περίπτωση που ο Προσφέρων παραλείψει να χαρακτηρίσει κατά τα ως άνω τα υπόψη στοιχεία της προσφοράς του η ΔΕΗ ουδεμία ευθύνη φέρει για την γνωστοποίησή τους κατά τ' ανωτέρω.

Σε περίπτωση υποβολής μέσω του Συστήματος αίτησης Προσφέροντος για παροχή σχετικών στοιχείων που αφορούν τη φάση αυτή της Διαδικασίας και εφόσον τα στοιχεία αυτά δεν έχουν

δοθεί σε προηγούμενο χρονικό σημείο σύμφωνα με τα ανωτέρω, τα αιτηθέντα στοιχεία γνωστοποιούνται, επίσης μέσω του Συστήματος, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής.

14.2.6 Οι προσφέροντες των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα υποβολής αντιρρήσεων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 16 του παρόντος τεύχους.

14.3 Διαχείριση απορριφθεισών προσφορών

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

Η επιστροφή αυτή πραγματοποιείται μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την άσκηση αντιρρήσεων. Επίσης, μπορεί να παραληφθεί από τον Προσφέρωντα 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 αντιρρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση η ΕΕΣ στη διαδικασία θα επιστραφεί στον Προσφέρωντα μετά την έκδοση τυχόν απορριπτικής απόφασης επί των αντιρρήσεων.

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

Άρθρο 15 Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών

15.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

15.1.1 Η αξιολόγηση των προσφορών διενεργείται σε τρεις διαδοχικές φάσεις:

- Αξιολόγηση πλήρωσης κριτηρίων οικονομικής/χρηματοοικονομικής επάρκειας, τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας και συμμόρφωσης με τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους των τευχών της Πρόσκλησης και του επισυναπτόμενου σε αυτή σχεδίου σύμβασης
- Έλεγχος τεχνικών στοιχείων αποδεκτών προσφορών - Βαθμολόγηση αυτών βάσει κριτηρίων επιλογής
- Αποσφράγιση - αξιολόγηση οικονομικών προσφορών

15.1.2 Παρουσίαση τεχνικών προσφορών

Αρχικά οι προσφέροντες, θα κληθούν να παρουσιάσουν τις τεχνικές προσφορές τους στην αρμόδια Επιτροπή της ΔΕΗ σε κατάλληλη ημερομηνία που θα οριστεί μετά από έγκαιρη προειδοποίηση. Η χρονική διάρκεια αυτής θα καθοριστεί από την Επιτροπή.

Οι παρουσιάσεις θα πρέπει να γίνουν από κατάλληλα στελέχη των προσφερόντων ή παρουσία αυτών, ώστε αυτές να είναι ουσιαστικές. Θα είναι δε καθοριστικής σημασίας για την αξιολόγηση - βαθμολόγηση των προσφορών από την Επιτροπή η οποία θα μπορεί διατυπώνοντας και σχετικές ερωτήσεις κατά τη διάρκειά τους, να διαμορφώσει άμεση γνώμη αναφορικά με την επίγνωση εκ μέρους των προσφερόντων της ευρύτητας και της συνθετότητας του αντικειμένου της σύμβασης και συνακόλουθα τη δυνατότητά τους να προβούν στην έγκαιρη, άρτια, έγκυρη και αξιόπιστη υλοποίησή της.

Στις ως άνω παρουσιάσεις μπορούν να παρίστανται και άλλα πλην των μετεχόντων στην αρμόδια Επιτροπή στελέχη, οριζόμενα από τον επικεφαλής της Διεύθυνσης της ΔΕΗ που διενεργεί τη Διαδικασία.

15.1.3 Επικοινωνία με προσφέροντες

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

- α. Μπορεί, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, να ζητεί μέσω του Συστήματος από τους προσφέροντες, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα

έγγραφα, να υποβάλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός τακτής προθεσμίας όχι μικρότερης των επτά (7) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης.

Επίσης, μπορεί να ζητά πληροφορίες από άλλες πηγές, να λαμβάνει υπόψη και να συνεκτιμά, οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που μπορεί να επηρεάσει την κρίση της.

15.1.4 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, Επιτροπής 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 Προσφέροντος 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.

15.2 Φάση I: Έλεγχος ικανοποίησης κριτηρίων επιλογής και συμμόρφωσης εν γένει με τους εμπορικούς όρους της Πρόσκλησης.

15.2.1 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 Πρόσκληση προϋποθέσεις συμμετοχής, όσον αφορά τη χρηματοοικονομική, τεχνική και επαγγελματική ικανότητά του να υλοποιήσει το αντικείμενο της σύμβασης εντός του πλαισίου των εμπορικών όρων της Πρόσκλησης.

15.2.2 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 Πρόσκλησης και του συνημμένου σε αυτή σχεδίου σύμβασης χαρακτηρίζονται ως τεχνικά μη αποδεκτές και αποκλείονται από την περαιτέρω διαδικασία της βαθμολόγησης.

Στη συνέχεια το αποτέλεσμα της υπόψη Φάσης ανακοινώνεται στους προσφέροντες σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 15.1.3.

Οι προσφέροντες των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα αντιρρήσεων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 16 του παρόντος τεύχους.

Σε περίπτωση απόρριψης προσφοράς και μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την υποβολή αντιρρήσεων ή σε περίπτωση που ασκηθεί, μετά την έκδοση απορριπτικής απόφασης επί αυτής, η οικονομική προσφορά παραμένει στο σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

15.3 Φάση II: Αξιολόγηση τεχνικών στοιχείων προσφορών και βαθμολόγηση βάσει κριτηρίων επιλογής Αντισυμβαλλομένου

15.3.1 Κριτήριο επιλογής Αντισυμβαλλομένου της Σύμβασης

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

Η αξιολόγηση των προσφορών βασίζεται στη συνδυασμένη αξιολόγηση της Τεχνικής Προσφοράς με συντελεστή βαρύτητας Προσφοράς με συντελεστή βαρύτητας 60% και της Οικονομικής Προσφοράς με συντελεστή βαρύτητας 40%.

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:

$$\underline{\text{Συνολικός Βαθμός Πρότασης: } TPMi = [TMi / TMmax] * 0,60 + [FMmin / FMi] * 0,40}$$

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.

15.3.2 Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

Η αρμόδια Επιτροπή, αφού λάβει υπόψη της τα προβλεπόμενα στη Πρόσκληση ελέγχει και αξιολογεί τα υποβληθέντα στοιχεία που σχετίζονται με τα κριτήρια επιλογής Αντισυμβαλλομένου και προβαίνει στη βαθμολόγηση των αποδεκτών προσφορών, βάσει των παρακάτω κριτηρίων επιλογής Αντισυμβαλλομένου ως εξής :

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
Εμπειρία Αντισυμβαλλόμενου στα επιμέρους αντικείμενα του έργου και εξειδίκευση, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης	20%
Σύνθεση και τεκμηριωμένη εμπειρία Ομάδας Έργου του προσφέροντος	30%
Μεθοδολογία - παρουσίαση προτεινόμενης λύσης	50%
Σύνολο	100%

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

Τεχνική Επάρκεια (σ.β.20%)

Προφίλ Εταιρείας (εμπειρία στο αντικείμενο, σε παρόμοιο κλάδο, βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης) Αξιολογείται τόσο η ευρύτερη εμπειρία του προσφέροντα μέσω της επιτυχούς ολοκλήρωσης έργων σχετικών με τα παραπάνω αντικείμενα, η εξειδικευμένη εμπειρία σε θεματικά πεδία του έργου καθώς επίσης και η αντίστοιχη αποδεδειγμένη εμπειρία και επαρκές πλήθος πελατών σε εταιρείες αντίστοιχου μεγέθους.

Αξιολόγηση Ομάδας Έργου (σ.β. 30%)

Αξιολογείται η οργανωτική δομή/ διάρθρωση της Ομάδας έργου και η ατομική εμπειρία των μελών της στους τομείς που καλύπτονται από την εμπέλεια του αντικειμένου αυτού του διαγωνισμού.

Μεθοδολογία – Παρουσίαση Προτεινομένης Λύσης (Σ.Β.50%)

Αξιολογείται από την Επιτροπή η παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης του προσφέροντα συμπεριλαμβανομένου και το roadmap της Ψηφιακής Βοηθού για τα επόμενα έτη με τις εξελίξεις και τις αναβαθμίσεις της. Είναι απαραίτητη η ανάπτυξη και παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης από κάθε προσφέροντα σύμφωνα με το συνημμένο αρχείο **Παρουσίαση Προτεινομένης Λύσης** στο Τεύχος Τεχνικές Προδιαγράφες της Πρόσκλησης

Η σταθμισμένη βαθμολογία της κάθε προσφοράς, για καθένα από τα παραπάνω 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 (TMi) προκύπτει από το άθροισμα των παραπάνω σταθμίσεων βαθμολογιών της προσφοράς.

Επισημαίνεται ότι, προς την διασφάλιση της Επιχείρησης, ως "Τεχνικά Μη Αποδεκτές" θεωρούνται και οι τεχνικές προτάσεις που λαμβάνουν συνολική τεχνική βαθμολογία μικρότερη του εξήντα (60).

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

Στη συνέχεια το αποτέλεσμα της υπόψη Φάσης ανακοινώνεται στους προσφέροντες σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 15.1.4.

Οι Προσφέροντες στη φάση αυτή, των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα αντιρρήσεων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 16 του παρόντος τεύχους.

Σε περίπτωση απόρριψης προσφοράς και μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την υποβολή αντιρρήσεων ή σε περίπτωση που ασκηθεί, μετά την έκδοση απορριπτικής απόφασης επί αυτής, η οικονομική προσφορά παραμένει στο Σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

15.4. Φάση III: Αποσφράγιση - Αξιολόγηση Οικονομικών Προσφορών

15.4.1 Αποσφράγιση οικονομικών προσφορών – πρόσβαση Προσφερόντων

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 Προσφέροντες στη φάση αυτή της διαδικασίας θα έχουν πλήρη ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτών.

15.4.2 Αξιολόγηση οικονομικών προσφορών

Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει αν:

- οι προσφέροντες υπέβαλαν όλα τα δικαιολογητικά και στοιχεία που απαιτούνται, σύμφωνα με την παράγραφο 13.4 του παρόντος τεύχους.
- οι οικονομικές προσφορές περιέχουν αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους των τευχών της Πρόσκλησης, για όσα στοιχεία περιλαμβάνονται σε αυτές.

Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων τέτοιας φύσεως η προσφορά θα απορριφθεί οριστικά, η δε Επιτροπή θα ανακοινώσει το αποτέλεσμα της οικονομικής αξιολόγησης των προσφορών σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην πιο πάνω παράγραφο 15.1.4.

Οι προσφέροντες των οποίων οι προσφορές απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα υποβολής αντιρρήσεων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 16 του παρόντος τεύχους.

15.4.3 Υπολογισμός της συνολικής βαθμολογίας των προσφορών - Καθορισμός σειράς προτιμητέων προσφερόντων

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

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η Επιτροπή διαπιστώσει σε οποιαδήποτε εκ των οικονομικών προσφορών απόκλιση μεταξύ τιμών συμπληρωμένων από τους προσφέροντες στην ειδική φόρμα του Συστήματος και της επισυναφθείσας σε αυτό ψηφιακά υπογεγραμμένης αντίστοιχης οικονομικής προσφοράς, επανυπολογίζει το αποτέλεσμα της διαδικασίας 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 της Σύμβασης και επομένως δεν λαμβάνεται υπόψη στη σύγκριση των προσφορών.

15.5 Η συνολική βαθμολογία της προσφοράς, όπως αυτή διαμορφώθηκε με τα αναφερόμενα στην παραπάνω παράγραφο 15.4.3, αποτελεί τη συγκριτική βαθμολογία της προσφοράς, με βάση την οποία καθορίζεται η σειρά προτιμητέων προσφερόντων.

Σε περίπτωση ισότιμων προσφορών, με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ τους, η σειρά προτιμητέων προσφερόντων καθορίζεται με βάση το χαμηλότερο τίμημα. Αν και μετά από την εφαρμογή του ανωτέρου κριτηρίου εξακολουθούν να υφίστανται ισοδύναμες προσφορές, η σειρά προτιμητέων προσφερόντων, διενεργείται κλήρωση βάσει της οποίας θα διαμορφωθεί η τελική σειρά προτιμητέων προσφερόντων. Η κλήρωση διενεργείται στα γραφεία της αρμόδιας Διεύθυνσης της ΔΕΗ για τη Διαδικασία ή διαδικτυακά, μετά από σχετική έγκαιρη ειδοποίηση, παρουσία εκπροσώπων των αποδεκτών προτιμητέων προσφερόντων, εφόσον το επιθυμούν.

15.6 Υποβολή βέλτιστων τελικών οικονομικών προσφορών

Μετά την ολοκλήρωση της τεχνικής και οικονομικής αξιολόγησης των αρχικώς κατατεθειμένων προσφορών και την κατάρτιση κατά σειρά προτιμητέων προσφερόντων που υπέβαλαν αποδεκτές προσφορές, η Επιτροπή αναρτά στο Σύστημα το ως άνω ενδιάμεσο αποτέλεσμα αξιολόγησης των προσφορών. Στη συνέχεια καλούνται ο πρώτος και ο δεύτερος σε σειρά προτιμητέων προσφερόντων, καθώς και όσοι υπέβαλαν προσφορές των οποίων η συνολική βαθμολογία αποκλίνει λιγότερο από δέκα επί της εκατό (10%) από αυτή του αρχικού Προτιμητέου Προσφέροντα να υποβάλουν ηλεκτρονικά στο Σύστημα τελική και βέλτιστη οικονομική προσφορά σε προσδιορισμένη χρονικά προθεσμία.

Οι υπόλοιποι προσφέροντες αποκλείονται από την περαιτέρω Διαδικασία.

Επισημαίνεται ότι η τελική και βέλτιστη οικονομική προσφορά κάθε προσκαλούμενου κατά τα ως άνω Προσφέροντα:

➤ Θα αφορά και θα αναφέρεται υποχρεωτικά στα αρχικώς δηλωθέντα τεχνικά στοιχεία, όπως αυτά θα έχουν διαμορφωθεί μετά την τεχνική αξιολόγηση.

➤ Θα πρέπει να είναι ίση ή χαμηλότερη από την αρχικώς υποβληθείσα στο Σύστημα οικονομική προσφορά.

Η τυχόν υποβολή από Προσφέροντα τελικής και βέλτιστης οικονομικής προσφοράς με τιμές μεγαλύτερες από εκείνες που προσφέρθηκαν με την αρχική του προσφορά, ρητά καθορίζεται ότι συνιστά παράβαση των υποχρεώσεων που έχει αναλάβει ο Προσφέρων με τη συμμετοχή του στην εν λόγω διαδικασία και παρέχει στη ΔΕΗ το δικαίωμα να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής του στη Διαδικασία.

Το προσφερθέν βέλτιστο τελικό τίμημα της Προσφοράς θα χρησιμοποιηθεί για την τελική αξιολόγηση των προσφορών και για τον καθορισμό της τελικής σειράς προτιμητέων προσφερόντων.

Σε περίπτωση ισότιμων προσφορών, διενεργείται κλήρωση βάσει της οποίας θα διαμορφωθεί η τελική σειρά προτιμητέων προσφερόντων. Η κλήρωση διενεργείται στα γραφεία της αρμόδιας Διεύθυνσης της ΔΕΗ για τη Διαδικασία ή διαδικτυακά, μετά από σχετική έγκαιρη ειδοποίηση, παρουσία εκπροσώπων των αποδεκτών Προτιμητέων Προσφερόντων, εφόσον το επιθυμούν.

Το αντικείμενο της Διαδικασίας θα κατανεμηθεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο παρόν τεύχος.

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

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

15.7 Αν μία προσφορά φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με το αντικείμενό της, η ΔΕΗ ΑΕ θα απαιτήσει από τον Προσφέροντα να εξηγήσει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας επτά (7) εργασίμων ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης, την τιμή που προτείνει στην προσφορά.

Οι εξηγήσεις μπορεί να αφορούν ιδίως:

- α) τα οικονομικά χαρακτηριστικά της μεθόδου κατασκευής, της παρασκευής ή των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- β) τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις ή τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες, που διαθέτει ο Προσφέρων για την προμήθεια των προϊόντων ή την παροχή των υπηρεσιών ή για την εκτέλεση του έργου,
- γ) την πρωτοτυπία του έργου, των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προτείνονται από τον Προσφέροντα,
- δ) τη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου,
- ε) τη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του ως προς τους υπεργολάβους,

Αν ο Προσφέρων δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της ΔΕΗ εντός της ως άνω προθεσμίας και δεν υποβάλλει εξηγήσεις, η προσφορά του απορρίπτεται ως μη κανονική και καταπίπτει υπέρ της ΔΕΗ η εγγυητική επιστολή συμμετοχής.

Η ΔΕΗ ΑΕ αξιολογεί τις παρεχόμενες πληροφορίες σε συνεννόηση με τον Προσφέροντα.

Η ΔΕΗ ΑΕ μπορεί να απορρίψει την προσφορά μόνο εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής που προτείνεται, λαμβανομένων υπόψη των στοιχείων που αναφέρονται ανωτέρω. Η ΔΕΗ ΑΕ απορρίπτει την προσφορά, εάν διαπιστώσει ότι η προσφορά είναι ασυνήθιστα χαμηλή, διότι δεν συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις προς την τήρηση των ισχυουσών υποχρεώσεων στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το ενωσιακό δίκαιο, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου.

Άρθρο 16 **Αντιρρήσεις Προσφερόντων**

16.1 Κάθε ενδιαφερόμενος για σύναψη σύμβασης με τη ΔΕΗ, δικαιούται να υποβάλει Αντιρρήσεις σε κάθε απόφαση της Εταιρείας, που σχετίζεται με τη Διαδικασία επιλογής, την οποία θεωρεί ότι θίγει, μη νόμιμα, τα συμφέροντά του.

16.2 Κάθε, κατά τα ανωτέρω, Αντίρρηση κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος, στον ηλεκτρονικό τόπο της Διαδικασίας Επιλογής.

Η κατάθεση των Αντιρρήσεων γίνεται σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου .pdf ή αντίστοιχου με ονομασία αρχείου «Αντιρρήσεις». Οι Αντιρρήσεις πρέπει να φέρουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή σύμφωνα με την παράγραφο 1.4 του παρόντος τεύχους.

Το έγγραφο των Αντιρρήσεων πρέπει να είναι σαφές και ευσύνοπτο, σε καμία περίπτωση να μην ξεπερνά τις 1.500 λέξεις και να συνοδεύεται από τυχόν αναγκαία στοιχεία για την απόδειξη των ισχυρισμών που περιέχει. Εάν αφορά και στη συμμετοχή άλλου Προσφέροντος πρέπει να του κοινοποιείται ηλεκτρονικά εντός της ίδιας προθεσμίας.

Ως ημερομηνία υποβολής των Αντιρρήσεων θεωρείται η ημερομηνία ηλεκτρονικής καταχώρισης αυτής στον ηλεκτρονικό τόπο της Διαδικασίας.

16.3 Οι Αντιρρήσεις υποβάλλονται μέσα σε προθεσμία πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία που η προσβαλλόμενη απόφαση περιήλθε σε γνώση του διαμαρτυρούμενου. Ειδικά για την υποβολή Αντιρρήσεων κατά της Πρόσκλησης, οι Αντιρρήσεις υποβάλλονται μέχρι πέντε (5) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

16.4 Οι Αντιρρήσεις κοινοποιούνται σε όλους τους Προσφέροντες στον ηλεκτρονικό τόπο της Διαδικασίας Επιλογής.. Τυχόν θιγόμενος από τις Αντιρρήσεις Προσφέρων δικαιούται να υποβάλει υπόμνημα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν των Αντιρρήσεων, που πρέπει να πληρούν τις προϋποθέσεις του εγγράφου Αντιρρήσεων, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του. Η τυχόν υποβολή Αντιρρήσεων κατά απόφασης της Επιτροπής Εξέτασης Αντιρρήσεων επί Αντιρρήσεων άλλου Προσφέροντος δεν λαμβάνεται υπόψη από την αρμόδια Επιτροπή.

16.5 Η εξέταση των Αντιρρήσεων γίνεται από αρμόδια προς τούτο Επιτροπή.

Η εξέταση των Αντιρρήσεων γίνεται εντός προθεσμίας 25 ημερών από την υποβολή τους. Μετά την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας τεκμαίρεται η απόρριψη τους.

16.6 Η απόφαση της Επιτροπής γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος, ενώ ταυτόχρονα αποστέλλεται μέσω του Συστήματος σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα στον οικείο διαμαρτυρούμενο.

16.7 Η απόφαση επί των Αντιρρήσεων είναι ανέκκλητη και απρόσβλητη ενώπιον οργάνων της ΔΕΗ.

16.8 Η υποβολή Αντιρρήσεων δεν κωλύει αυτομάτως τη συνέχεια της Διαδικασίας Επιλογής και η τυχόν αποδοχή των αντιρρήσεων δεν πλήττει το κύρος της Διαδικασίας Επιλογής, αλλά οδηγεί, κατά την κρίση του κρίνοντος οργάνου, σε αναμόρφωση του προσβαλλόμενου πρακτικού ή σε επανάληψη φάσης ή Σταδίου.

Άρθρο 17
Περάτωση Διαδικασίας Επιλογής –
Αναγγελία επιλογής Αντισυμβαλλομένου – Ματαίωση Διαδικασίας

17.1 Η Διαδικασία Επιλογής ολοκληρώνεται με την έγκριση του αποτελέσματός του από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Εταιρείας. Η εγκριτική απόφαση περιλαμβάνει και τυχόν βελτιώσεις της προσφοράς που γίνονται δεκτές από τον Προτιμητέο Προσφέροντα.

17.2 Η επιλογή Αντισυμβαλλομένου γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος στον Αντισυμβαλλόμενο με επιστολή με την οποία καλείται να προσκομίσει, όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πιστοποιητικά που προβλέπονται από τη Πρόσκληση για την υπογραφή σύμβασης αναλόγου ύψους.

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

17.3 Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης νομικών προσώπων, θα επιλεγθούν ως Αντισυμβαλλόμενα μέρη όλα τα μέλη 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.

17.4 Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης νομικών προσώπων η προσφορά πρέπει να είναι διαμορφωμένη κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η χωριστή τιμολόγηση από τα μέλη της σύμπραξης/ένωσης σύμφωνα με την ελληνική φορολογική νομοθεσία και πρακτική. Στην αντίθετη περίπτωση όπου η προσφορά του δεν πληροί την ανωτέρω προϋπόθεση, η σύμπραξη/ένωση 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.

17.5 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα, με αιτιολογημένη απόφαση των αρμοδίων οργάνων της, να ματαιώσει τη Διαδικασία Επιλογής στο σύνολο ή σε μέρος αυτής, ή να την επαναλάβει με τους ίδιους ή διαφορετικούς όρους σε οποιαδήποτε φάση της Διαδικασίας και κατά την απόλυτη κρίση της.

17.6 Η ΔΕΗ ματαιώνει τη Διαδικασία, ιδίως 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.
- γ. διεξήχθη χωρίς τήρηση των προβλεπομένων κανόνων, με συνέπεια τον επηρεασμό του αποτελέσματος
- δ. το αποτέλεσμα είναι μη ικανοποιητικό για την Εταιρεία
- ε. ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής
- στ. μεταβλήθηκαν οι ανάγκες της Εταιρείας
- ζ. δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, λόγω ανωτέρας βίας

Άρθρο 18 Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης

18.1 Το περιεχόμενο της σύμβασης διαμορφώνεται με βάση τους όρους της Πρόσκλησης και της προσφοράς του Αντισυμβαλλομένου, όπως εγκρίθηκαν από το αρμόδιο όργανο της Εταιρείας.

18.2 Παράλληλα ο Προτιμητέος Προσφέρων καλείται από τη ΔΕΗ να προσκομίσει εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία της σχετικής πρόσκλησης, την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης 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 Προτιμητέος Προσφέρων, καθώς και για τις λοιπές ρυθμίσεις που διέπουν την υποβολή τους, ισχύουν τα διαλαμβανόμενα στις παραγράφους 13.1.1.4 και 13.2.B του παρόντος τεύχους.

18.3 Μετά την διαμόρφωση του περιεχομένου της σύμβασης και την προσκόμιση των πιο πάνω δικαιολογητικών, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 επιλογής.

18.4 Εάν αυτός δεν προσέλθει εντός της ως άνω προθεσμίας, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να τον αποκλείσει από την υπογραφή της σύμβασης και να ζητήσει την κατάπτωση της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής του στη Διαδικασία, ακολούθως δε να προχωρήσει σε συζητήσεις με τους λοιπούς Προσφέροντες κατά σειρά Προτιμητέων Προσφερόντων για ανάδειξη Αντισυμβαλλομένου, υπό την προϋπόθεση ότι ισχύουν ή δέχονται να ισχύουν οι προσφορές τους.

Άρθρο 19 Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ

19.1 Η συμμετοχή στη Διαδικασία (υποβολή προσφοράς) ισοδυναμεί με δήλωση του Προσφέροντος ότι έλαβε πλήρη γνώση όλων των όρων, των στοιχείων και των τευχών της Πρόσκλησης.

19.2 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία υποβολής των προσφορών ή να επιφέρει οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στα τεύχη της Πρόσκλησης. Οι τροποποιήσεις αυτές θα περιλαμβάνονται σε σχετικά Συμπληρώματα της Πρόσκλησης, η έκδοση των οποίων θα δημοσιεύεται όπως και Πρόσκληση.

19.3 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 η Διαδικασία σε οποιοδήποτε φάση και χρόνο και για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία. Κατά συνέπεια αυτοί που συμμετέχουν στη Διαδικασία και υποβάλλουν προσφορά, ανεξάρτητα αν έγιναν ή όχι τελικά δεκτοί, δεν αποκτούν κανένα απολύτως δικαίωμα κατά της ΔΕΗ από τη Πρόσκληση αυτή και την εν γένει συμμετοχή τους στη Διαδικασία Επιλογής.

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

19.5 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.

19.6 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 έως II

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός Πρόσκλησης: **ΔΠΕΚΕ-53524008**

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΤΕΥΧΟΥΣ 1

ΤΕΥΧΟΣ 1 από 6

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	3
Έντυπα Οικονομικής Προσφοράς.....	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	5
Πίνακας Κατανομής Τιμήματος.....	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
(Τεύχος 1 της Πρόσκλησης)
Έντυπα Οικονομικής Προσφοράς

	Είδος Υπηρεσίας	Συνολική Ποσότητα	Τιμές Μονάδας σε ευρώ	Συνολική τιμή σε ευρώ
1	Αρχική Παραμετροποίηση	Κατ'αποκοπή		
2	Άδεια Χρήσης για την κάλυψη των εμπορικών προδιαγραφών (1 άδεια χρήσης τον χρόνο)	3		
3	Επιχειρησιακή Υποστήριξη Πλατφόρμας Virtual Assistant (180 ώρες ανά μήνα για 3 έτη)	6.480		
4	Τεχνική Υποστήριξη και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Virtual Assistant και άλλων λειτουργιών(16 ανθρωποημέρες ανά μήνα για 3 έτη)	576		
5	Συνομιλίες από (0-100.000) ανά μήνα για 3 έτη*	3.600.000		
Γενικό Σύνολο (ολογράφως και αριθμητικώς) :				

Πίνακας κλιμακωτής χρέωσης

Πίνακας κλιμακωτής χρέωσης κόστους συνομιλίας	
Μηνιαίες συνομιλίες	Τιμές μονάδας ανά συνομιλία σε ευρώ
100.001-200.000	
200.001-300.000	
300.001-unlimited	

Επισημάνσεις:

* Σαν βάση αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών ορίζουμε τις 100.000 συνομιλίες (conversations) ανά μήνα.

Οι τιμές του πίνακα κλιμακωτής χρέωσης θα συμπληρωθούν από τον προσφέροντα αλλά δεν θα ληφθούν υπόψη κατά την αξιολόγηση της οικονομικής προσφοράς.

Η ανάλυση των υπηρεσιών περιγράφεται στο τεύχος «Τεχνική Περιγραφή».

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.

Το Τίμημα υπολογίστηκε το γινόμενο της τιμής μονάδας επί την αντίστοιχη ποσότητα.

Ημερομηνία:.....

Ο Προσφέρων

Υπογραφή

Όνοματεπώνυμο, Τίτλος Υπογράφοντος

Σφραγίδα προμηθευτή/παρόχου/αντισυμβαλλόμενου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
(Τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

Πίνακας Κατανομής Τιμήματος

Το Συνολικό τίμημα σε ΕΥΡΩ θα καταβληθεί όπως παρακάτω :

ΜΕΛΗ ΣΥΜΠΡΑΞΗΣ/ ΕΝΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ	ΤΙΜΗΜΑ ΣΕ ΕΥΡΩ	
	Αριθμητικώς	Ολογράφως
.....
.....
.....
.....

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός Πρόσκλησης: ΔΠΕΚΕ-53524008

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 2 από 6

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	3
Άρθρο 1.....	3
Τεύχη της Σύμβασης	3
Άρθρο 2.....	4
Αντικείμενο της Σύμβασης	4
2.2 Στην έννοια του υπόψη αντικειμένου περιλαμβάνονται ενδεικτικά τα εξής :.....	4
Άρθρο 3.....	4
Συμβατικό Τμήμα	4
Άρθρο 4.....	5
Λύση Σύμβασης.....	5
Άρθρο 5.....	5
Τιμολογήσεις - Πληρωμές.....	5
Άρθρο 6.....	6
Προθεσμίες Πέρατος - Πρόγραμμα Εκτέλεσης αντικειμένου.....	6
Άρθρο 7.....	6
Ποινικές Ρήτρες.....	6
Άρθρο 8.....	7
Εγγυήσεις Εκτέλεσης της Σύμβασης.....	7
Άρθρο 9	7
Ευθύνη Ένωσης/Σύμπραξης	7
Άρθρο 10.....	7
Εγγυήσεις αναφορικά με επίκληση ικανοτήτων Τρίτου.....	7
Άρθρο 11.....	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 Εταιρεία), με ΑΦΜ που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 104 32, όπως εν προκειμένω νόμιμα εκπροσωπείται από¹....., ενεργών στο παρόν δυνάμει και κατ' εκτέλεση της υπ' αριθμόν²..... απόφασης του³....., και

β) του δεύτερου των συμβαλλομένων⁴..... (εφεξής Αντισυμβαλλόμενος ή Εργολάβος), που εδρεύει⁵..... και εκπροσωπείται νόμιμα, σε αυτήν την περίπτωση από⁶.....,

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
(συνημμένα :
 - Σύμβαση Εμπιστευτικότητας
 - Σύμβαση Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)
- γ. Τεχνική Περιγραφή Υπηρεσιών
- δ. Γενικοί Όροι Σύμβασης
- ε. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

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 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 Αντισυμβαλλόμενου, 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.

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

Άρθρο 2 Αντικείμενο της Σύμβασης

2.1 Με τη Σύμβαση αυτή η Εταιρεία αναθέτει και ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να προβεί στην έγκαιρη, έντεχνη, άρτια, οικονομική και ασφαλή εκτέλεση της Παροχής Υπηρεσιών με αντικείμενο την **ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)** όπως αυτό αναλυτικά αναφέρεται στο παρόν και στα λοιπά συμβατικά τεύχη καθώς και στην προσφορά του Αντισυμβαλλόμενου, έτσι ώστε να είναι κατάλληλο για τη χρήση και το σκοπό που προορίζεται και σε πλήρη συμμόρφωση προς τους όρους της Σύμβασης.

2.2 Στην έννοια του υπόψη αντικειμένου περιλαμβάνονται ενδεικτικά τα εξής :

- Αρχική Παραμετροποίηση
- Άδεια Χρήσης
- Επιχειρησιακής Υποστήριξης πλατφόρμας Virtual Assistant
- Τεχνική Υποστήριξη και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Virtual Assistant
- Συνομιλίες μέσω Ψηφιακού Βοηθού

Η αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου αναγράφεται στο επισυναπτόμενο «Τεχνική Περιγραφή -Περιγραφή Υπηρεσιών Σύμβασης» .

Άρθρο 3 Συμβατικό Τίμημα

3.1 Το Συμβατικό Τίμημα (Συμβατικός Προϋπολογισμός) του αντικειμένου, όπως αυτό περιγράφεται στο Άρθρο 2 του παρόντος Συμφωνητικού, ανέρχεται σε ΕΥΡΩ (.....) πλέον Φ.Π.Α .

Για τους σκοπούς δε της Σύμβασης αναλύεται σε :

Είδος Υπηρεσίας	Συνολική Ποσότητα	Τιμές Μονάδας σε ευρώ	Συνολική τιμή σε ευρώ
Αρχική Παραμετροποίηση	Κατ' αποκοπή		
Άδεια Χρήσης για την κάλυψη των εμπορικών προδιαγραφών (1 άδεια χρήσης τον χρόνο)	3		
Επιχειρησιακή Υποστήριξη Πλατφόρμας Virtual Assistant (180 ώρες ανά μήνα για 3 έτη)	6.480		
Τεχνική Υποστήριξη και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Virtual Assistant και άλλων λειτουργιών(16 ανθρωποημέρες ανά μήνα για 3 έτη)	576		
Συνομιλίες από (0-100.000) ανά μήνα για 3 έτη *	3.600.000*		

Η συνολική ποσότητα των συνομιλιών είναι ενδεικτική και μη δεσμευτική για την εταιρεία.

Το κόστος απάντησης ανά συνομιλία θα έχει κλιμακωτή χρέωση και θα ορίζεται όπως παρακάτω:

Πίνακας κλιμακωτής χρέωσης για προκαθορισμένες απαντήσεις	
Μηνιαίες απαντήσεις	Κόστος ανά απάντηση
0-100.000	
100.001-200.000	
200.001-300.000	
300.001-unlimited	

Το Συμβατικό Τμήμα υπολογίστηκε το γινόμενο της τιμής μονάδας επί την αντίστοιχη ποσότητα που αναγράφεται στην οικονομική προσφορά του Αντισυμβαλλόμενου.

3.2 Το Συμβατικό Τμήμα είναι σταθερό και δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε αναθεώρηση.

3.3 Στο συνολικό τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι δαπάνες και επιβαρύνσεις που αναφέρονται στα άρθρα 17 και 19 των Γενικών Όρων Σύμβασης, κάθε απαίτηση του Αντισυμβαλλόμενου, του δημοσίου ή τρίτου σχετική μ' αυτήν την Παροχή Υπηρεσιών καθώς και οι δαπάνες απασχόλησης του προσωπικού, όπως και κάθε άλλη δαπάνη ήθελε απαιτηθεί σε σχέση με την εκτέλεση της παρεχόμενης Υπηρεσίας. Στο ως άνω τίμημα δεν περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ, ο οποίος βαρύνει τη ΔΕΗ Α.Ε.

Άρθρο 4 Λύση Σύμβασης

Λύση της Σύμβασης

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα λύσης της Σύμβασης αζημίως και για τα δύο συμβαλλόμενα μέρη σε οποιοδήποτε στάδιο 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 Αντισυμβαλλόμενο τουλάχιστον ένα μήνα πριν, και θα καταβάλει κάθε οφειλόμενο τίμημα για τις παρασχεθείσες από τον Αντισυμβαλλόμενο 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 προς τον Αντισυμβαλλόμενο για την παροχή των υπηρεσιών του άρθρου 2 της παρούσας Σύμβασης θα γίνονται ως ακολούθως:

- Για την υπηρεσία της Αρχικής Παραμετροποίησης, μετά την ολοκλήρωση της και την υπογραφή Πρωτοκόλλου Παραλαβής υπογεγραμμένου είτε από αρμόδια Επιτροπή που θα συσταθεί είτε από την επιβλέπουσα Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης.

- Για την υπηρεσία χορήγησης Άδειας χρήσης, θα γίνεται ετησίως με την παραλαβή της.
- Για την υπηρεσία παροχής Επιχειρησιακής Υποστήριξης πλατφόρμας Virtual Assistant, θα γίνεται μηνιαίως μετά την πιστοποίηση των αντίστοιχων άνθρωπο-ωρών και την παραλαβή των επιμέρους εργασιών από την αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ
- Για την υπηρεσία παροχής Τεχνικής Υποστήριξης και Ανάπτυξης Πλατφόρμας Virtual Assistant, θα γίνεται μηνιαίως μετά την πιστοποίηση των αντίστοιχων άνθρωπο-ημερών και την παραλαβή των επιμέρους εργασιών από την αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ
- Για την υπηρεσία των συνομιλιών μέσω Ψηφιακού Βοηθού θα γίνεται μηνιαίως στο τέλος κάθε μήνα με βάση τον συνολικό αριθμό των Συνομιλιών.

Οι πληρωμές των παρεχόμενων υπηρεσιών θα γίνονται την ενενηκοστή (90η) ημέρα από την ημερομηνία έκδοσης εκάστου τιμολογίου

Άρθρο 6 **Προθεσμίες Πέρατος - Πρόγραμμα Εκτέλεσης αντικειμένου**

Ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει τις υπόψη υπηρεσίες μέχρι την κάλυψη του συμβατικού τιμήματος που εκτιμάται για διάστημα τριών (3) ετών από την υπογραφή της σύμβασης.

Σε περίπτωση μη κάλυψης του συμβατικού τιμήματος εντός των 3 ετών ισχύος της, η ΔΕΗ μπορεί να την επεκτείνει χρονικά μέχρι κάλυψης του συμβατικού τιμήματος.

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 Εταιρεία έχει υποστεί ζημιές, και ότι οι Ποινικές Ρήτρες του παρόντος Άρθρου είναι εύλογες και δίκαιες.

7.2 Ποινικές Ρήτρες για καθυστερήσεις

Για κάθε ημέρα που καθυστερεί η εκάστοτε συμφωνηθείσα μεταξύ των μερών παροχή υπηρεσίας, ή δεν παρέχεται οποιοδήποτε είδος υπηρεσίας, που ορίζεται στο Άρθρο 2 του παρόντος, από υπαιτιότητα του Αντισυμβαλλομένου, ο Αντισυμβαλλόμενος έχει την υποχρέωση να καταβάλει Ποινική Ρήτρα ίση με το (0,5%) του αντίστοιχου Συμβατικού Τιμήματος.

7.3 Ανάλογα με το επίπεδο προτεραιότητας που λαμβάνει ένα περιστατικό ή αίτημα παροχής υπηρεσίας υποστήριξη σύμφωνα με τον Πίνακα 4 - Επίπεδα υποστήριξης στην υπηρεσία επίλυσης περιστατικών του Τεύχους Τεχνικές Προδιαγραφές, οι ποινικές ρήτρες για κάθε ώρα καθυστέρησης από την έγγραφη ειδοποίηση της ΔΕΗ προς τον αντισυμβαλλόμενο έχουν ως εξής :

- **Κρίσιμης Προτεραιότητας 0,05%** επι του μέρους της τιμολόγησης

- **Υψηλής Προτεραιότητας 0,03%** επι του μέρους της τιμολόγησης
- **Μεσαίας Προτεραιότητας 0,02 %** επι του μέρους της τιμολόγησης
- **Χαμηλής Προτεραιότητας 0,01 %** επι του μέρους της τιμολόγησης
-

7.4 Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

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

7.6 Εφόσον, εκκρεμεί αίτηση του Αντισυμβαλλόμενου 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 Εταιρείας.

Άρθρο 8 **Εγγυήσεις Εκτέλεσης της Σύμβασης**

8.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος ως Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης κατέθεσε στην Εταιρεία σήμερα, την Εγγυητική Επιστολή αριθμός που εξέδωσε για το ποσό τωνΕυρώ που αντιστοιχεί στο 4% και έχει διάρκεια ισχύος (42) 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 Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να καταθέσει συμπληρωματική Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης η αξία της οποίας θα αντιστοιχεί στο σύνολο της επαύξησης του Συμβατικού τιμήματος.

Άρθρο 9⁷ **Ευθύνη Ένωσης/Σύμπραξης⁸**

9.1 Συμφωνείται ρητά ότι όλα τα μέλη της Σύμπραξης ενέχονται και ευθύνονται έναντι της Εταιρείας 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 Εταιρεία η ουσιαστική συμμετοχή στην Σύμπραξη όλων των μελών αυτής σύμφωνα με το προβλεπόμενο έγγραφο σύστασης της Σύμπραξης.

Άρθρο 10⁹ **Εγγυήσεις αναφορικά με επίκληση ικανοτήτων Τρίτου**

.....¹⁰

.....¹¹.....
.....¹².....

Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο, 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 από¹³.....

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

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΟΔΗΓΙΕΣ

- ¹ Ονοματεπώνυμο και θέση στη ΔΕΗ του υπογράφοντος την σύμβαση
- ² Η εγκριτική απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Εταιρείας που εξουσιοδοτεί το πρόσωπο που θα υπογράψει τη σύμβαση
- ³ Αναγράφεται το εξουσιοδοτούν όργανο
- ⁴ Επωνυμία Εταιρείας που αναλαμβάνει το αντικείμενο ή σε περίπτωση που το αντικείμενο αναλαμβάνει Σύμπραξη Εταιρειών, θα αναγράφεται «η Σύμπραξη των Εταιρειών.....» σύμφωνα με το σχετικό Ιδιωτικό Συμφωνητικό ή συμβολαιογραφική πράξη σύστασης της σύμπραξης που υποβάλλεται ενόψει της υπογραφής της σύμβασης
- ⁵ Αναγράφεται η διεύθυνση της έδρας του Αντισυμβαλλόμενου, και σε περίπτωση Σύμπραξης Εταιρειών, όπως αυτή ορίζεται στο σχετικό Ιδιωτικό Συμφωνητικό ή συμβολαιογραφική πράξη σύστασης της σύμπραξης που υποβάλλεται ενόψει της υπογραφής της σύμβασης
- ⁶ Στις Συμπράξεις Εταιρειών θα αναγράφεται ο εκπρόσωπος σύμφωνα με το σχετικό Ιδιωτικό Συμφωνητικό ή συμβολαιογραφική πράξη σύστασης της σύμπραξης που υποβάλλεται ενόψει της υπογραφής της σύμβασης, ο οποίος είναι εξουσιοδοτημένος να υπογράψει τη σύμβαση
- ⁷ Κατά την κατάρτιση των Τευχών της Σύμβασης το Άρθρο αυτό θα παραλείπεται εφόσον ο Αντισυμβαλλόμενος δεν είναι Σύμπραξη Εταιρειών και τα επόμενα Άρθρα θα αναριθμούνται κατάλληλα
- ⁸ Η διατύπωση του παρόντος Άρθρου θα προσαρμόζεται κατά την κατάρτιση των Τευχών της Σύμβασης με τη νομική μορφή (π.χ. Κοινοπραξία) που φέρει ο Αντισυμβαλλόμενος (είτε αφ' εαυτού είτε με βάση ρητή απαίτηση της Πρόσκλησης)
- ⁹ Κατά την κατάρτιση των Τευχών της Σύμβασης το Άρθρο αυτό θα παραλείπεται εφόσον ο Αντισυμβαλλόμενος δεν έχει επικαλεστεί χρηματοοικονομική, τεχνική ή /και επαγγελματική ικανότητα τρίτου και τα επόμενα Άρθρα θα αναριθμούνται κατάλληλα
- ¹⁰ Καταγράφονται η επωνυμία και ο νόμιμος εκπρόσωπος του/των παρεχόντων τη στήριξη στον Αντισυμβαλλόμενο, το αντικείμενο της υποστήριξης, ο τρόπος συνεργασίας μεταξύ του Αντισυμβαλλόμενου και του τρίτου, καθώς και οι παρασχεθείσες από αυτόν/ους προς τον Αντισυμβαλλόμενο εγγυήσεις
- ¹¹ Εφόσον η επίκληση της ικανότητας αφορά σε κάλυψη κριτηρίων επιλογής σχετικά με τη διάθεση τεχνικής ή επαγγελματικής ικανότητας (π.χ. εμπειρία επιτυχούς υλοποίησης ίδιου ή όμοιου αντικειμένου, διάθεση πιστοποιημένου προσωπικού, διάθεση εγκαταστάσεων ή/και εξοπλισμού) προστίθενται κατάλληλα προσαρμοσμένα τα ακόλουθα:
 - ο/οι παρέχων/οντες την ως άνω στήριξη θα εκτελέσει/ουν το αντικείμενο της σύμβασης για το οποίο παρέχει/ουν τις συγκεκριμένες ικανότητες. Η αντικατάσταση οποιουδήποτε παράγοντα της παρεχόμενης στήριξης υπόκειται στην έγκριση της ΔΕΗ υπό την έννοια ότι ο προτεινόμενος αντικαταστάτης πρέπει να πληροί ισοδύναμα τα κριτήρια επιλογής του αντικαθιστάμενου. Η αντικατάσταση του παρέχοντος τη στήριξη ενδιαφερόμενου συνιστά ουσιώδη τροποποίηση της σύμβασης η αναγκαιότητα της οποίας ελέγχεται και υπόκειται επίσης στην έγκριση της ΔΕΗ. Εάν αυτή εγκριθεί ο αντικαταστάτης πρέπει να πληροί ισοδύναμα τα κριτήρια επιλογής του αντικαθιστάμενου αλλά και να αποδείξει τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού όπως έπραξε ο αντικαθιστάμενος κατά τη φάση της περάτωσης διαδικασίας επιλογής»
- ¹² Εφόσον έχει προβλεφθεί στη Πρόσκληση η συνυπευθυνότητα του τυχόν παρέχοντος οικονομική και χρηματοοικονομική στήριξη στην υλοποίηση της σύμβασης και ο υποψήφιος Αντισυμβαλλόμενος την έχει επικαλεστεί, τότε προστίθεται διαμορφωμένη

κατάλληλα η ακόλουθη φράση: «ο/οι παρέχων/οντες την ως άνω οικονομική και χρηματοοικονομική στήριξη είναι από κοινού με τον Αντισυμβαλλόμενο υπεύθυνος/οι για την εκτέλεση της Σύμβασης»

- ¹³ Τίθεται είτε η ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, είτε άλλη ημερομηνία κατά την κρίση της Διεύθυνσης της ΔΕΗ.



Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας

ΔΠΕΚΕ-53524008

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 3 από 6

Άρθρο 1.....	3
Εκπροσώπηση της Εταιρείας.....	3
Άρθρο 2.....	3
Εκπροσώπηση του Αντισυμβαλλόμενου	3
Άρθρο 3.....	3
Υπεργολάβοι – Υποπρομηθευτές - Συνεργασία Αντισυμβαλλόμενου με Τρίτους	3
Άρθρο 4.....	4
Προσωπικό Αντισυμβαλλόμενου.....	4
Άρθρο 5.....	4
Ευθύνες Αντισυμβαλλόμενου	4
Άρθρο 6.....	6
Τρόπος Πληρωμής - Δικαιολογητικά.....	6
Άρθρο 7.....	7
Τροποποιήσεις Σύμβασης κατά τη διάρκεια της	7
Άρθρο 8.....	7
Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων ΔΕΗ.....	7
Άρθρο 9.....	7
Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων.....	7
Άρθρο 10.....	8
Οργάνωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	8
Άρθρο 11.....	8
Συμμόρφωση προς την Ενωσιακή και Ελληνική νομοθεσία	8
Άρθρο 12.....	8
Διαφοροποίηση νομικού και θεσμικού πλαισίου Ελληνικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.....	8
Άρθρο 13.....	9
Πιστοποίηση και Παραλαβή Υπηρεσιών από ΔΕΗ	9

Συνημμένα:

- Σύμβαση Εμπιστευτικότητας (Σχέδιο)
- Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Υπόδειγμα)
- Γενική Πολιτική Ασφάλειας Εταιρικών Πληροφοριών

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ: « Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant).»

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Άρθρο 1 Εκπροσώπηση της Εταιρείας

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 Αντισυμβαλλόμενο είναι η Γεν. Διεύθυνση Marketing & Προϊόντων/ Διεύθυνση Οικιακών & Εταιρικών Προϊόντων. Αναλυτικά τα στοιχεία της/των ως άνω Διεύθυνσης/ων και του εκπροσώπου της Εταιρείας, είναι τα ακόλουθα:

Διεύθυνση :Γενική Διεύθυνση Marketing και Προϊόντων
Ταχ. Δ/νση: Ιπποκράτους 22 ΤΚ 106 80
Ονοματεπώνυμο: Ροδάνθη Λουλακάκη
Τηλέφωνο: +30 6970005411
e-mail: r.loulakaki@dei.gr

Άρθρο 2 Εκπροσώπηση του Αντισυμβαλλόμενου

2.1 Κατά την υπογραφή της Σύμβασης ο Αντισυμβαλλόμενος γνωστοποιεί εγγράφως στην Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενου ορίζεται ο/η:
Ονοματεπώνυμο:
Τίτλος:
Διεύθυνση:
Τηλέφωνο:
Φαξ:
e-mail:

2.2 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 Αντισυμβαλλόμενου υποχρεούται να ενημερώνει για την πρόοδο των εργασιών την αρμόδια κατά περίπτωση Διεύθυνση της ΔΕΗ.

2.3 Σε περίπτωση που χρειαστεί αντικατάσταση του Υπευθύνου του Έργου ή κύριου μέλους της Ομάδας Έργου του Αντισυμβαλλόμενου, ο Αντισυμβαλλόμενος οφείλει να την υλοποιήσει άμεσα, με στέλεχός του ανάλογων προσόντων και να ενημερώσει την Εταιρεία επίσημα με έγγραφό του.

Άρθρο 3 Υπεργολάβοι – Υποπρομηθευτές - Συνεργασία Αντισυμβαλλόμενου με Τρίτους

Θα καταγραφούν στο παρόν άρθρο οι τυχόν προταθέντες από τον Αντισυμβαλλόμενο υπεργολάβοι που θα έχουν τύχει της εγκρίσεως της Εταιρείας κατά τη διαδικασία επιλογής 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 Αντισυμβαλλόμενο τρίτοι οι οποίοι θα παράσχουν στήριξη ή θα συνεργαστούν με οποιοδήποτε τρόπο με τον Αντισυμβαλλόμενο για την υλοποίηση της Σύμβασης που θα έχουν τύχει της εγκρίσεως της Εταιρείας κατά τη διαδικασία επιλογής. Στις περιπτώσεις αυτές θα προστίθεται ο ακόλουθος όρος:

Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος είναι ο μόνος υπεύθυνος για κάθε ζημία ή βλάβη τυχόν προκαλέσουν σε οποιονδήποτε οι Συνεργάτες του κατά την εκτέλεση της παρούσας.

Άρθρο 4 **Προσωπικό Αντισυμβαλλόμενου**

4.1 Με την υπογραφή της Σύμβασης ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να υποβάλει:

- Τον πίνακα με τα στοιχεία των μελών της ομάδας έργου που αξιολογήθηκε και πρόκειται να διαθέσει για την εκτέλεση του παρόντος αντικειμένου
- βιογραφικά σημειώματα
- υπεύθυνη Δήλωση του Αντισυμβαλλόμενου επί της εγκυρότητας των στοιχείων που αναγράφονται σε αυτόν

4.2 Δεν επιτρέπονται αλλαγές στο ως άνω Προσωπικό του Αντισυμβαλλόμενου. Εάν για κάποια αιτία, πέρα από τον εύλογο έλεγχο του Αντισυμβαλλόμενου παραστεί ανάγκη αντικατάστασης οποιουδήποτε μέλους της Ομάδας Έργου, ο Αντισυμβαλλόμενος φροντίζει για την αντικατάστασή του με άτομο αντιστοιχών ή ανώτερων προσόντων, το οποίο θα τυγχάνει της έγκρισης της ΔΕΗ.

4.3 Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητά, με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Αντισυμβαλλόμενο, την απομάκρυνση οποιουδήποτε μέλους του προσωπικού του (Ελληνα ή αλλοδαπού) που κρίνεται για οποιοδήποτε βάσιμο λόγο ως ακατάλληλο. Ο Αντισυμβαλλόμενος είναι υποχρεωμένος χωρίς αντιρρήσεις να απομακρύνει το μέλος αυτό του προσωπικού του με δικές του δαπάνες και δεν μπορεί να το ξαναχρησιμοποιήσει στο Έργο χωρίς προηγούμενη γραπτή έγκριση της Επιχείρησης. Για την αντικατάστασή του ισχύουν τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παράγραφο 4.2.

Ο Αντισυμβαλλόμενος δεν δύναται να απαιτήσει αποζημίωση για το πρόσθετο κόστος που ανέλαβε λόγω της απομάκρυνσης και/ή της αντικατάστασης μελών του Προσωπικού.

4.4 Η ΔΕΗ, σε περίπτωση που διαπιστωθεί ακαταλληλότητα σε περισσότερα του ενός μέλη της Ομάδας Έργου, σε βαθμό που να επηρεάζεται η αρτιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, και ταυτόχρονα αδυναμία ή απροθυμία του Αντισυμβαλλόμενου για άμεση αντικατάστασή τους με κατάλληλο σύμβουλο, δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης και να αναθέσει τις υπηρεσίες μετά από διαπραγματεύσεις με τους λοιπούς προσφέροντες κατά σειρά μειοδοσίας, υπό την προϋπόθεση ότι ισχύουν ή δέχονται να ισχύουν οι προσφορές τους.

Άρθρο 5 **Ευθύνες Αντισυμβαλλόμενου**

5.1 Οψιγενείς μεταβολές

5.1.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος είχε δηλώσει ότι πληροί ή/και είχε προσκομίσει τα σχετικά αποδεικτικά πλήρωσης αυτών στο πλαίσιο της προηγούμενης διαδικασίας

επιλογής 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 Αντισυμβαλλόμενου.

.....¹.....

5.1.2 Ρητά καθορίζεται ότι εάν ο Αντισυμβαλλόμενος:

- δεν προσκομίσει έγκαιρα και προσηκόντως επιβεβαιωτικά έγγραφα περί μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού, οποτεδήποτε απαιτηθούν αυτά από την Εταιρεία,
- 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 Αντισυμβαλλόμενου και διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαδικασίες επιλογής Αντισυμβαλλόμενων.

5.2 Τήρηση εργατικής, ασφαλιστικής και περιβαλλοντικής νομοθεσίας

5.2.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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.

5.2.2 Ο Αντισυμβαλλόμενος και οι Υπεργολάβοι υποχρεούνται να τηρούν απαρεγκλίτως τις διατάξεις της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας για το προσωπικό τους που θα απασχολείται στο πλαίσιο της Σύμβασης στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ, συμπεριλαμβανομένων της καταβολής στο προσωπικό τους των νομίμων αποδοχών, οι οποίες σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι κατώτερες των προβλεπόμενων από την οικεία σύμβαση εργασίας, της τήρησης του νομίμου ωραρίου, της καταβολής των εκ του νόμου προβλεπόμενων ασφαλιστικών εισφορών του προσωπικού τους, της αυστηρής τήρησης των όρων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων κ.λπ.

Για το σκοπό αυτό, ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται για το προσωπικό του ή/και το προσωπικό του Υπεργολάβου καθώς και για τους συνεργαζόμενους με αυτούς τρίτους με οποιαδήποτε σχέση εργασίας στο πλαίσιο της Σύμβασης και καθ' όλη τη διάρκειά της, να προσκομίζει εντός ευλόγου προθεσμίας στο αρμόδιο για την παρακολούθηση και εφαρμογή των όρων της Σύμβασης όργανο της ΔΕΗ οποιοδήποτε έγγραφο του ζητηθεί που είναι πρόσφορο να αποδείξει την τήρηση της εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, όπως Έντυπα Αναγγελίας Πρόσληψης (Ε3), Πίνακες Προσωπικού (Ε4), Αναλυτικές Περιοδικές Δηλώσεις (ΑΠΔ), αποδεικτικά στοιχεία πληρωμής αυτών αποκλειστικά μέσω Τραπεζών, φωτοαντίγραφα των συμβάσεων εργασίας κ.λπ

Ο Αντισυμβαλλόμενος υπέχει τις παραπάνω έναντι της ΔΕΗ υποχρεώσεις, τόσο για το προσωπικό που ο ίδιος θα απασχολεί για την εκτέλεση της Σύμβασης, όσο και για το προσωπικό των τυχόν υπεργολάβων του, υποσχόμενος και εγγυώμενος την ορθή τήρησή τους και εκ μέρους των τυχόν υπεργολάβων του.

5.2.3 Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη τήρησης από τον Αντισυμβαλλόμενο των υποχρεώσεων του σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει τη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών με ευθύνη του Αντισυμβαλλόμενου, ο οποίος σε κάθε περίπτωση υποχρεούται να καλύψει με δαπάνες του οποιαδήποτε σχετική οικονομική επιβάρυνσή της (επιβολή προστίμων, δαπάνες αποκατάστασης, αποζημιώσεις υπέρ τρίτων κ.λπ.).

Οι πιο πάνω ευθύνες του Αντισυμβαλλόμενου δεν είναι περιοριστικές και δεν μειώνεται καθ' οιονδήποτε τρόπο η αποκλειστική του ευθύνη, ως εργοδότη, στα θέματα Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού του και των τυχόν υπεργολάβων του.

5.2.4 Ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να συμμορφώνεται με την ισχύουσα εθνική και ενωσιακή περιβαλλοντική νομοθεσία.

Ο Αντισυμβαλλόμενος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία του περιβάλλοντος κατά την παροχή των υπηρεσιών της Σύμβασης και δεν μειώνεται καθ' οιονδήποτε τρόπο η ευθύνη του αυτή.

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 Εταιρείας προσωπικού του Αντισυμβαλλόμενου 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 απαραίτητη 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 Αντισυμβαλλόμενο και πιστοποιηθείσες από τη ΔΕΗ υπηρεσίες.

Για την πληρωμή των παρασχεθεισών υπηρεσιών απαιτείται:

6.1.1 Εγκεκριμένη από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ πιστοποίηση παροχής των υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.

Η Επιβλέπουσα Διεύθυνση της ΔΕΗ εκδίδει Εντολή Αγοράς στο SAP, σύμφωνα με την εγκεκριμένη πιστοποίηση, η οποία αποστέλλεται στον Αντισυμβαλλόμενο.

6.1.2 Μετά την ως άνω πιστοποίηση ο Αντισυμβαλλόμενος εκδίδει και προσκομίζει στη ΔΕΗ Τιμολόγιο, σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία και εντός της προβλεπόμενης από αυτή προθεσμίας, στο οποίο αναγράφεται ο αριθμός SAP της Σύμβασης και της Εντολής Αγοράς στην οποία αναφέρεται το τιμολόγιο.

6.2 Έκαστο τιμολόγιο θα εκδίδεται στο όνομα της ΔΕΗ και μαζί με την αντίστοιχη πιστοποίηση συνοδευόμενη με αντίγραφο της εντολής αγοράς θα υποβάλλονται από τον Αντισυμβαλλόμενο στην αρμόδια Διεύθυνση με διαβιβαστική επιστολή, στην οποία θα αναφέρονται αναλυτικά τα επισυναπτόμενα έγγραφα.

6.3 Δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του Αντισυμβαλλόμενου 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 ενενηκοστή (90^η) 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 Δήλωση της παραγράφου 6.3 και τα αποδεικτικά της πιο πάνω παραγράφου 6.4, για τον προηγούμενο μήνα από το μήνα στον οποίο αναφέρεται η πιστοποίηση. Ειδικά για την πληρωμή της πρώτης πιστοποίησης απαιτείται μόνον η υποβολή της Δήλωσης και η προσκόμιση εκ των υστέρων των λοιπών δικαιολογητικών
- γ. έχουν υποβληθεί όλα τα υπόλοιπα σχετικά έγγραφα βάσει της πιο πάνω παραγράφου 6.3.

Σε περίπτωση που ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο ο αναλογών ΦΠΑ το αργότερο πέντε (5) ημέρες πριν από την υποχρέωση καταβολής του, εφόσον ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο σε πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή του, συμπεριλαμβανόμενων όλων των δαπανών στις οποίες προέβη σε σχέση με την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 7

Τροποποιήσεις Σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η ΔΕΗ ΑΕ σύμφωνα με τις παραγράφους 14.2.2 και 14.2.3 των Γενικών Όρων της Σύμβασης δύναται να τροποποιήσει τη Σύμβαση κατά τη διάρκεια ισχύος της, μεταβάλλοντας (αύξηση) το συνολικό συμβατικό αντικείμενο μέχρι πενήντα τοις εκατό (50%) αυτού με ή χωρίς ανάλογη χρονική επέκταση. Για τις μεταβολές αυτές ο Αντισυμβαλλόμενος δεν έχει το δικαίωμα να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.

Άρθρο 8

Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων ΔΕΗ

Ο Αντισυμβαλλόμενος έλαβε γνώση της «Γενικής πολιτικής Ασφάλειας Εταιρικών Πληροφοριών» που εφαρμόζει η ΔΕΗ, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσης και δεσμεύεται για την απαρέγκλιτη τήρησή της.

Άρθρο 9

Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων

9.1 Εμπιστευτικότητα στοιχείων

Ο Αντισυμβαλλόμενος αποδέχεται ότι κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του αντικειμένου 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 Αντισυμβαλλόμενος πρέπει να λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την προστασία τους.

Ειδικότερα ο Αντισυμβαλλόμενος:

- 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 Αντισυμβαλλόμενο σε σχέση με το αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης.

9.2 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

9.2.1 Η ΔΕΗ θα θέσει στη διάθεση του Αντισυμβαλλόμενου 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

9.2.2 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/EK («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, εκτός από την παρούσα Σύμβαση, η ΔΕΗ Α.Ε, ο Αντισυμβαλλόμενος και στην περίπτωση που έχει δηλωθεί η συνεργασία με εργολάβους ή/και τρίτους παρέχοντες στήριξη και αυτοί, θα συνάψουν την επισυναπτόμενη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (DPA) η οποία θα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης.

9.3. Περαιτέρω συμφωνείται πως, δεδομένου ότι ο Αντισυμβαλλόμενος είναι υπεύθυνος να εφαρμόζει και να διατηρεί τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα κυβερνοασφάλειας που έχουν σχεδιαστεί για την πρόληψη τυχαίας ή παράνομης καταστροφής, απώλειας, αλλοίωσης, μη εξουσιοδοτημένης αποκάλυψης εμπιστευτικών στοιχείων/εμπορικών απορρήτων καθώς και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή πρόσβασης σε αυτά, ο Αντισυμβαλλόμενος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τη ΔΕΗ Α.Ε. σε περίπτωση διαρροής των ως άνω δεδομένων ή παραβιάσεων στα συστήματά της που σχετίζονται με την αποτυχία των προαναφερθέντων.

Η ΔΕΗ Α.Ε. μπορεί να ελέγχει τη συμμόρφωση του Αναδόχου με τις ως άνω υποχρεώσεις του, ιδίως των μέτρων κυβερνοασφάλειας, έως και μία φορά το χρόνο ή/και σε περίπτωση αποτυχίας να αποτρέψει τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή πρόσβαση.

Άρθρο 10 **Οργάνωση των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Με την υπογραφή της Σύμβασης, τόσο ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης ο Αντισυμβαλλόμενος 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.

Τα πρόσθετα εργαλεία που ενδεχομένως χρησιμοποιηθούν προσωρινά και μόνον κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών δεν αποτελούν μέρος αυτών και η ΔΕΗ δεν προτίθεται να προμηθευτεί άδειες χρήσης τους, ούτε να εκπαιδεύσει προσωπικό της σε αυτά. Για όλα τα υπόλοιπα εργαλεία ο Αντισυμβαλλόμενος έχει προβλέψει στο τίμημα της Σύμβασης την προμήθεια της ΔΕΗ με όλες τις αναγκαίες άδειες χρήσης.

Η Ομάδα παρεχόμενων υπηρεσιών του Αντισυμβαλλόμενου, κατά προτίμηση, θα εργάζεται στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση στενή καθημερινή συνεργασία των μελών της με τα αρμόδια στελέχη της ΔΕΗ και η μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό της ΔΕΗ με την εκτέλεση ουσιαστικού μέρους των υπηρεσιών στα συστήματά της.

Άρθρο 11 **Συμμόρφωση προς την Ενωσιακή και Ελληνική νομοθεσία**

Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο σχετικών ρυθμίσεων.

Άρθρο 12 **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 Αντισυμβαλλόμενο.

Άρθρο 13 Πιστοποίηση και Παραλαβή Υπηρεσιών από ΔΕΗ

Η πιστοποίηση και η παραλαβή από τη ΔΕΗ των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα γίνεται από την αρμόδια Διεύθυνση στην οποία υλοποιούνται οι ανωτέρω υπηρεσίες.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗ ΔΕΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ

Συνημμένα:

- Σύμβαση Εμπιστευτικότητας (Σχέδιο)
- Συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Υπόδειγμα)
- Γενική Πολιτική Ασφάλειας Εταιρικών Πληροφοριών

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 «για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)».
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 Εργοδότητρια Εταιρεία. Σε περίπτωση αναπαραγωγής των πληροφοριών εν σύνολω 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 Αντισυμβαλλομένου, 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 ιδία 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενου 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 αποκλειομένου οποιουδήποτε άλλου έγγραφου ως συστατικού τύπου και αποκλειομένου 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 Αντισυμβαλλόμενο συμπληρώνεται η φράση «τα πιο πάνω ισχύουν και στην περίπτωση μη τήρησης της παραπάνω υποχρέωσης για τον/τους παρέχοντα/ες στήριξη στον Αντισυμβαλλόμενο»

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Στην Αθήνα, σήμερα ..., ημέρα ..., μεταξύ:

- A) Του πρώτου των συμβαλλομένων με την επωνυμία «ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο ΔΕΗ ΑΕ (εφεξής ΔΕΗ ή Επιχείρηση) που εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Χαλκοκονδύλη αρ. 30, ΤΚ 104 32, με ΑΦΜ 090000045, όπως νόμιμα εκπροσωπείται για την υπογραφή του παρόντος από....., στο εξής καλούμενη «Υπεύθυνος Επεξεργασίας (ΥΕ)» και αφ'ετέρου
- B) της δεύτερης των συμβαλλομένων Αντισυμβαλλόμενου ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «.....που εδρεύει....., Τ.Κ. , με Α.Φ.Μ Δ.Ο.Υ.και η οποία εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από- στο εξής καλούμενης «Εκτελούσα την Επεξεργασία».

καλουμένων από κοινού ως «τα Συμβαλλόμενα Μέρη ή Μέρη»,

ΠΡΟΙΜΙΟ

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- α) Από τις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε εφαρμογή ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (στο εξής «Κανονισμός» ή «GDPR»).
- β) Ο υπόψη Κανονισμός συνιστά το νομοθετικό πλαίσιο προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθώς και κάθε νομοθέτημα της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας και κάθε σχετική κανονιστικού χαρακτήρα απόφαση αρμοδίου διοικητικού/εποπτικού οργάνου, που ρυθμίζει την επεξεργασία και προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και στο οποίο εμπίπτουν τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα.
- γ) Η παρούσα Σύμβαση Επεξεργασίας Δεδομένων (εφεξής «Σύμβαση» ή «Συμφωνία») μετά των Παραρτημάτων αυτής, αποτελεί παράρτημα και αναπόσπαστο τμήμα της υπ' αριθ. Σύμβασης που έχει συναφθεί μεταξύ των ανωτέρω συμβαλλόμενων με αντικείμενο την Παροχή Υπηρεσιών για την «.....» εφεξής «Κύρια Σύμβαση»).
- δ) Στο πλαίσιο της εκτέλεσης της Κύριας Σύμβασης, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα διαβιβάσει στον Εκτελούντα την Επεξεργασία πληροφορίες που αποτελούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα («δεδομένα») βάσει της υφιστάμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας και ο τελευταίος θα επεξεργαστεί αυτά για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας για τους σκοπούς και εντός του πλαισίου της Κύριας Σύμβασης.
- ε) Το άρθρο 28 παρ.3 του Κανονισμού προβλέπει ότι η επεξεργασία από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία διέπεται από σύμβαση ή άλλη νομική πράξη υπαγόμενη στο δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους, που δεσμεύει τον Εκτελούντα την Επεξεργασία σε σχέση με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και καθορίζει το αντικείμενο και τη διάρκεια της επεξεργασίας, τη φύση και το σκοπό της επεξεργασίας, το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις κατηγορίες των υποκειμένων των δεδομένων και τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του υπευθύνου επεξεργασίας. Τα Συμβαλλόμενα Μέρη επιθυμούν, κατά την πρόβλεψη του ανωτέρω άρθρου του Κανονισμού, τη σύναψη μεταξύ τους Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία έχει ως σκοπό να

διασφαλίσει τη συμμόρφωση με το άρθρο 28 παρ.3 και 4 του Κανονισμού για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης.

στ) Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας με την παρούσα αναθέτει στον Εκτελούντα την Επεξεργασία, την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων κατ' εντολή και για λογαριασμό του και σύμφωνα με τις οδηγίες του και την υφιστάμενη ενωσιακή και ελληνική νομοθεσία, προκειμένου να παράσχει τις υπηρεσίες του επιτυχώς και έτσι όπως αυτές περιγράφονται στην Κύρια Σύμβαση.

ζ) Τα Μέρη δεσμεύονται να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Κανονισμού και τους όρους της παρούσας και συμφωνούν ρητά ότι ο GDPR εφαρμόζεται πλήρως κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης ή/και τυχόν Συμπληρωμάτων αυτής.

η) Η παρούσα Συμφωνία δεν διασφαλίζει από μόνη της τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με τις διεθνείς διαβιβάσεις σύμφωνα με το Κεφάλαιο V του Κανονισμού.

Οι συμβαλλόμενοι με την παρούσα συμφωνούν και αποδέχονται αμοιβαία τα ακόλουθα:

1. Ορισμοί

Όπου στην παρούσα χρησιμοποιούνται όροι που ορίζονται στον Κανονισμό, οι εν λόγω όροι έχουν την ίδια έννοια με αυτή που έχουν στον Κανονισμό.

Η ανάγνωση και ερμηνεία της παρούσας πραγματοποιείται υπό το πρίσμα των διατάξεων του Κανονισμού και δεν ερμηνεύεται με τρόπο που αντιβαίνει προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό ή με τρόπο που θίγει τα θεμελιώδη δικαιώματα ή τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων.

Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των όρων της παρούσας και των διατάξεων συναφών συμφωνιών μεταξύ των Μερών, οι οποίες ισχύουν κατά το χρόνο που συμφωνείται ή συνάπτεται η παρούσα, οι όροι της παρούσας υπερισχύουν.

Ειδικότερα:

Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα: Κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο.

Υποκείμενο των δεδομένων: το φυσικό πρόσωπο, η ταυτότητα του οποίου είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου.

Επεξεργασία: Κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα ή σε σύνολα Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Εκτελών την Επεξεργασία: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας.

Υπεργολάβος επεξεργασίας: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο ανατίθεται από ή για λογαριασμό του εκτελούντα επεξεργασία να επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας στα πλαίσια της κύριας σύμβασης.

Παραβίαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: Η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία.

2. Αντικείμενο της παρούσας

2.1 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας αναθέτει στον Εκτελούντα την Επεξεργασία να επεξεργάζεται για λογαριασμό του δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα για την εκτέλεση της Κύριας Σύμβασης και τον σκοπό επεξεργασίας.

2.2 Τα είδη των προσωπικών δεδομένων και των κατηγοριών των υποκειμένων των δεδομένων που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία, στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης, η φύση και ο σκοπός επεξεργασίας καθορίζονται ειδικότερα στο Παράρτημα II της παρούσας το οποίο αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα της.

2.3 Κάθε μεταγενέστερη συμφωνία που τροποποιεί τα Προσωπικά Δεδομένα που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία, τη φύση ή/και το σκοπό επεξεργασίας πρέπει να είναι έγγραφη και υπόκειται στις διατάξεις της παρούσας.

2.4 Η παρούσα Συμφωνία αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα της Κύριας Σύμβασης. Σε περίπτωση συγκρούσεως, οι όροι του Παραρτήματος II υπερισχύουν των όρων της παρούσας Συμφωνίας και οι όροι της παρούσας Συμφωνίας υπερισχύουν των όρων της Κύριας Σύμβασης, με την εξαίρεση των περιπτώσεων, όπου τυχόν στην Κύρια Σύμβαση ορίζεται ρητώς το αντίθετο.

3. Υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών

3.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία διασφαλίζει και εγγυάται ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση να συμμορφώνεται καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Κύριας Σύμβασης με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις του που απορρέουν από το νομοθετικό πλαίσιο για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Υπευθύνου Επεξεργασίας και τις οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας που περιλαμβάνονται στην παρούσα ή και σε μεταγενέστερη τροποποίηση αυτής.

3.2 Τα Συμβαλλόμενα Μέρη θα συνεργασθούν προκειμένου να υλοποιηθούν απρόσκοπτα με επιμέλεια εκάστου προς τούτο υπόχρεου όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξασφάλιση της πλήρους συμμόρφωσης με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, ιδίως του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων («Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων» - «General Data Protection Regulation»), και όπως αυτές προβλέπονται στην Ευρωπαϊκή Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ερμηνεύονται και εφαρμόζονται περαιτέρω από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

3.3 Τα Συμβαλλόμενα Μέρη συμφωνούν ότι στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η ύπαρξη Μελέτης Αντικτύπου (DPIA) θα μεριμνήσουν για την εκπόνηση αυτής σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην υπ'

αριθ. 65/2018 απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Ανάλογα με το αποτέλεσμα της Μελέτης Αντικτύπου και εφόσον προκύπτει προς τούτο ανάγκη, τα Συμβαλλόμενα Μέρη θα τροποποιήσουν καταλλήλως το περιεχόμενο της παρούσας.

3.4 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνον για το συγκεκριμένο σκοπό ή σκοπούς της επεξεργασίας που ορίζονται στο Παράρτημα ΙΙ, εκτός αν λάβει περαιτέρω γραπτές εντολές-οδηγίες από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και στο μέτρο που είναι αναγκαίο στο πλαίσιο της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του, όπως απορρέουν από την Κύρια Σύμβαση, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο Εκτελών την Επεξεργασία. Στην περίπτωση αυτή ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν το εν λόγω δίκαιο απαγορεύει αυτού του είδους την ενημέρωση για σοβαρούς λόγους δημοσίου συμφέροντος. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί επίσης να δίνει μεταγενέστερες εντολές καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας των δεδομένων. Οι εν λόγω εντολές είναι πάντοτε έγγραφες. Κάθε άλλη επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για οποιονδήποτε σκοπό, με οποιοδήποτε τρόπο και μορφή δεν επιτρέπεται, εκτός εάν η επεξεργασία αυτή είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του Εκτελούντος την Επεξεργασία ή επιβάλλεται για λόγους συμμόρφωσης προς δικαστική απόφαση. Στην περίπτωση αυτή, ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν εκ του νόμου απαγορεύεται αυτού του είδους η ενημέρωση για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

3.5 Εάν ο Εκτελών την Επεξεργασία υπερβεί τις εντολές που έχει λάβει από τον Υπεύθυνο την Επεξεργασία και προσδιορίζει ο ίδιος τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή τα υποβάλλει σε επεξεργασία για διαφορετικούς από τους ορισθέντες σκοπούς, καθίσταται ο ίδιος Υπεύθυνος Επεξεργασίας και υπέχει υποχρεώσεις και ευθύνη έναντι των υποκειμένων των δεδομένων και των εποπτικών αρχών, ανεξαρτήτως της ευθύνης που έχει έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας.

3.6 Ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εάν, κατά την άποψη του Εκτελούντος την Επεξεργασία, κάποια εντολή του Υπευθύνου Επεξεργασίας παραβιάζει τον Κανονισμό ή ενωσιακές ή εθνικές διατάξεις περί προστασίας δεδομένων.

3.7 Οι λεπτομέρειες των πράξεων επεξεργασίας, ιδίως η φύση, ο σκοπός της επεξεργασίας, οι κατηγορίες των δεδομένων και των υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και η διάρκεια της επεξεργασίας για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, καθορίζονται στο Παράρτημα ΙΙ, που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

3.8 Η επεξεργασία από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία πραγματοποιείται μόνο για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ.

3.9 Αν η επεξεργασία περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά δεδομένα ή βιομετρικά δεδομένα με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένα που αφορούν την υγεία ή τη σεξουαλική ζωή ή τον γενετήσιο προσανατολισμό φυσικού προσώπου, ή δεδομένου που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα (εφεξής «ευαίσθητα δεδομένα»), ο Εκτελών την Επεξεργασία θα εφαρμόζει τα ενδεδειγμένα μέτρα σε συνεννόηση με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

3.10 Ο Εκτελών την Επεξεργασία διατηρεί ενημερωμένο αρχείο για όλες τις επεξεργασίες προσωπικών δεδομένων που εκτελεί για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 30 του Κανονισμού, το οποίο θα πρέπει να είναι στη διάθεση του Υπευθύνου Επεξεργασίας, κατόπιν αιτήματός του.

3.11 Ο Εκτελών την Επεξεργασία απαγορεύεται να διαγράφει δεδομένα χωρίς την προηγούμενη

έγγραφο συναίνεση Υπευθύνου Επεξεργασίας.

3.12 Ο Εκτελών την Επεξεργασία απαγορεύεται να δημιουργεί αντίγραφο των δεδομένων χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Υπευθύνου Επεξεργασίας, με εξαίρεση τα αντίγραφα ασφαλείας (backup), εφόσον είναι απαραίτητα για τη διασφάλιση της εύρυθμης επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και τα δεδομένα που απαιτούνται για την εκπλήρωση των σχετικών κανονιστικών υποχρεώσεων.

3.13 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας υποχρεούται να α) διασφαλίζει τη νομική βάση για τη σύννομη επεξεργασία των δεδομένων για τις δραστηριότητες επεξεργασίας, που διενεργούνται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία, β) ενημερώνει τα υποκείμενα των δεδομένων για τους σκοπούς επεξεργασίας και για τα δικαιώματά τους, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων επεξεργασίας που διενεργούνται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία, όπως ορίζονται στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, γ) παρέχει έγγραφες οδηγίες στον Εκτελούντα την Επεξεργασία ως προς την επεξεργασία, σύμφωνα με την παρούσα και τη φύση και το σκοπό της επεξεργασίας.

3.14 Ο Εκτελών την Επεξεργασία θέτει στη διάθεση του Υπευθύνου Επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στην παρούσα και απορρέουν απευθείας από τον Κανονισμό. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας, μετά από έγκαιρη ειδοποίηση προς τον Εκτελούντα την Επεξεργασία δικαιούται να διεξάγει, σε εύλογα τακτά χρονικά διαστήματα ή αν υπάρχουν ενδείξεις μη συμμόρφωσης, είτε ο ίδιος είτε εξουσιοδοτημένο τρίτο πρόσωπο, αξιολόγηση ιδιωτικότητας και ασφάλειας, ενδελεχή τεχνική έρευνα ή / και έλεγχο των Συστημάτων του Εκτελούντος την Επεξεργασία, καθώς και της πολιτικής ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων που ακολουθεί ο Εκτελών την Επεξεργασία. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να επιτρέπει και διευκολύνει τους ανωτέρω ελέγχους δραστηριοτήτων επεξεργασίας που καλύπτονται από την παρούσα. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν συμμορφώνεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με την Κύρια Σύμβαση ή την παρούσα ή την ισχύουσα ενωσιακή και εθνική νομοθεσία, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να λάβει όλα τα εύλογα απαιτούμενα μέτρα για την άμεση αποκατάσταση κάθε παραβίασης, άλλως ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δικαιούται να καταγγείλει την Κύρια Σύμβαση με υπαιτιότητα του Εκτελούντος την Επεξεργασία. Τα Μέρη θέτουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων τυχόν ελέγχων, στη διάθεση της/των αρμόδιας/ών εποπτικής/ών αρχής/ών, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

3.15 Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν αναθέτει σε υπεργολάβο επεξεργασίας καμία από τις πράξεις επεξεργασίας που εκτελεί για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας σύμφωνα με την παρούσα, χωρίς την προηγούμενη ειδική γραπτή άδεια του Υπευθύνου Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποβάλλει το αίτημα για ειδική άδεια τουλάχιστον ... ημέρες/μήνες πριν από την πρόσληψη του οικείου υπεργολάβου επεξεργασίας, μαζί με τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να μπορεί ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας να αποφασίσει για τη χορήγηση της άδειας. Στο Παράρτημα IV περιλαμβάνεται κατάλογος των υπεργολάβων επεξεργασίας που έχουν λάβει άδεια από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Τα Μέρη δύνανται να επικαιροποιούν το Παράρτημα IV.

Η ενημέρωση οφείλει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει, εκτός των στοιχείων της ταυτότητας του υπεργολάβου, τους σκοπούς και το εύρος της προτεινόμενης επεξεργασίας με σύμβαση υπεργολαβίας.

Όταν ο Εκτελών την Επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας), υποχρεούται να συνάπτει Σύμβαση δυνάμει της οποίας επιβάλλονται στον υπεργολάβο επεξεργασίας οι ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων με αυτές που επιβάλλονται στον Εκτελούντα την Επεξεργασία δυνάμει της παρούσας και της Κύριας Σύμβασης. Ο Εκτελών την Επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υπεργολάβος επεξεργασίας συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο Εκτελών την Επεξεργασία σύμφωνα με την παρούσα και τον Κανονισμό. Κατόπιν αιτήματος του Υπευθύνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία παρέχει στον Υπεύθυνο

Επεξεργασίας αντίγραφο της συμφωνίας με τον υπεργολάβο και κάθε τυχόν μεταγενέστερης πράξης τροποποίησής της. Στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την προστασία επαγγελματικών απορρήτων ή άλλων εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί να απαλείψει τις εμπιστευτικές πληροφορίες από το κείμενο της συμφωνίας πριν από την κοινοποίηση του αντιγράφου. Ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας σύμφωνα με τη σύμβασή του με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία. Ο Εκτελών την Επεξεργασία γνωστοποιεί στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κάθε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας.

Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συμφωνεί με τον υπεργολάβο επεξεργασίας ρήτρα δικαιούχου τρίτου, βάσει της οποίας –σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία έπαυσε να υφίσταται από πραγματική ή νομική άποψη ή κατέστη αφερέγγυος– ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με τον υπεργολάβο επεξεργασίας και να του δώσει εντολή να διαγράψει ή να επιστρέψει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

3.16 Η επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων πραγματοποιείται αποκλειστικά εντός των εδαφικών ορίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Για οποιαδήποτε διαβίβαση δεδομένων σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση και η παροχή γραπτής συναίνεσης του Υπευθύνου Επεξεργασίας, και πραγματοποιείται βάσει καταγεγραμμένων εντολών αυτού.

Η εν λόγω διαβίβαση υπόκειται σε συμμόρφωση με τις ειδικές απαιτήσεις που αφορούν τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 44-49 του Κανονισμού και το εν γένει εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας συμφωνεί ότι στις περιπτώσεις που ο Εκτελών την Επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας σύμφωνα με την παρ. 3.17 της παρούσας για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας) και οι εν λόγω δραστηριότητες επεξεργασίας περιλαμβάνουν τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την έννοια του κεφαλαίου V του Κανονισμού, ο Εκτελών την Επεξεργασία και ο υπεργολάβος επεξεργασίας μπορούν να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το κεφάλαιο V του Κανονισμού μέσω της χρήσης τυποποιημένων συμβατικών ρητρών που έχει εκδώσει η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 46 παράγραφος 2 του Κανονισμού, υπό τον όρο ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις για τη χρήση των εν λόγω τυποποιημένων συμβατικών ρητρών.

4. Μέτρα Ασφαλείας – Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα

4.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να εφαρμόζει τουλάχιστον τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που καθορίζονται στο Παράρτημα ΙΙΙ, προκειμένου να διασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στο πλαίσιο αυτό συμπεριλαμβάνεται η προστασία των δεδομένων από παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ αδείας κοινολόγηση ή προσπέλαση δεδομένων (εφεξής «παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»). Σε κάθε περίπτωση ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις σχετικές οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας και τις προβλέψεις των άρθρων 28 και 32 του Κανονισμού. Κατά την αξιολόγηση του κατάλληλου επιπέδου ασφαλείας, τα Μέρη λαμβάνουν δεόντων υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής, τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους που συντρέχουν για τα υποκείμενα των δεδομένων.

4.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία παρέχει σε μέλη του προσωπικού του πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στο μέτρο που είναι απολύτως αναγκαίο για την εκτέλεση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της Κύριας Σύμβασης. Ο Εκτελών την

Επεξεργασία διασφαλίζει ότι η πρόσβαση στα δεδομένα περιορίζεται αυστηρά σε αριθμό εξουσιοδοτημένων προσώπων που είναι απολύτως απαραίτητα για τους σκοπούς και την εκτέλεση της Κύριας Σύμβασης. Ο Εκτελών την Επεξεργασία διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα λαμβανόμενα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή υπόκεινται σε δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας και ιδίως ότι:

- i) παρέχουν επαρκή εχέγγυα από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου,
- ii) τελούν υπό την άμεση εποπτεία του Εκτελούντος την Επεξεργασία και τηρούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας,
- iii) έχουν ενημερωθεί και δεσμευθεί εκ των προτέρων ως προς την εμπιστευτικότητα των δεδομένων,
- iv) έχουν λάβει γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων και θα ενημερώνονται για τις τυχόν νεότερες οδηγίες που θα απευθύνει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας στον Εκτελούντα την Επεξεργασία,
- v) έχουν λάβει γνώση και τηρούν τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις για την προστασία των δεδομένων,
- vi) έχουν ενημερωθεί ότι τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεών τους μπορεί να δημιουργεί προσωπική ευθύνη τους (αστική και ποινική).

5. Συνδρομή στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας

5.1 Για κάθε αίτημα, παράπονο, καταγγελία ή απαίτηση που έχει λάβει από φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή Δημόσια ή Διοικητική Αρχή, ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών εγγράφως (επισυνάπτοντας αντίγραφο του αιτήματος) τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, με την επιφύλαξη των σχετικών νομοθετικών διατάξεων. Σε περίπτωση που το αίτημα, η έρευνα, η καταγγελία ή η απαίτηση προέρχεται από το υποκείμενο των δεδομένων, ο Εκτελών την Επεξεργασία, με την επιφύλαξη των εκάστοτε νομοθετικών διατάξεων, δεν απαντά εκτός αν λάβει σχετική εξουσιοδότηση από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

5.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε διερεύνησης ή διεκδίκησης έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πλήρους και άμεσης πρόσβασης από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στις σχετικές εσωτερικές πρακτικές, βάσεις δεδομένων και άλλα αρχεία που αφορούν τα δεδομένα. Οφείλει να ενημερώνει τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπευθύνου Επεξεργασίας αμελλητί για κάθε εξέλιξη η οποία δύναται να επηρεάσει ουσιαστικά την ικανότητά του να ασκεί αποτελεσματικά και σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο την Επεξεργασία.

5.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στην εκπλήρωση της υποχρέωσής του να απαντά στα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους, λαμβανομένης υπόψη της φύσης της επεξεργασίας. Κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του σύμφωνα με τις παρ. 4.1., 4.2. και 4.3., ο Εκτελών την Επεξεργασία συμμορφώνεται με τις εντολές του Υπευθύνου Επεξεργασίας.

5.4 Επιπρόσθετα στην υποχρέωση του Εκτελούντος την Επεξεργασία να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα την παρ. 4.3., ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά επίσης τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις παρακάτω υποχρεώσεις, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας δεδομένων και των πληροφοριών που διαθέτει ο Εκτελών την Επεξεργασία:

- a) την υποχρέωση να διενεργεί εκτίμηση του αντικτύπου των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων), σύμφωνα με το Άρθρο 35 ΓΚΠΔ και στην πιθανή

διαβούλευση με την εποπτεύουσα αρχή σύμφωνα με το Άρθρο 36 ΓΚΠΔ όταν ένα είδος επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων·

β) την υποχρέωση να ζητεί τη γνώμη της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών πριν από την επεξεργασία, όταν μια εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων υποδεικνύει ότι η επεξεργασία θα προκαλούσε υψηλό κίνδυνο ελλείψει μέτρων μετριασμού του κινδύνου από τον υπεύθυνο επεξεργασίας·

γ) την υποχρέωση να διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενημερώνοντας χωρίς καθυστέρηση τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία αντιληφθεί ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται είναι ανακριβή ή παρωχημένα·

δ) τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 32 του Κανονισμού.

5.5. Τα Μέρη καθορίζουν στο Παράρτημα III τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με τα οποία ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συμμορφώνεται και να βοηθά τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την εφαρμογή της παρούσας ρήτηρας, καθώς και το πεδίο εφαρμογής και την έκταση της απαιτούμενης βοήθειας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δέχεται να υποβάλλεται σε ελέγχους και επιθεωρήσεις από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αναφορικά με την Κύρια Σύμβαση και προκειμένου να ελεγχθεί η εφαρμογή των τεχνικών και οργανωτικών μέσων του Εκτελούντος την Επεξεργασία σε τακτά χρονικά διαστήματα.

6. Γνωστοποίηση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

6.1 Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και τον βοηθά να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τα άρθρα 33 και 34 του Κανονισμού, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας και των πληροφοριών που διαθέτει ο Εκτελών την Επεξεργασία.

6.2 Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας:

α) να γνωστοποιήσει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην/στις αρμόδια/-ες εποπτική/-ές αρχή/-ές, αμελλητί από τη στιγμή που ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας απέκτησε γνώση του γεγονότος, κατά περίπτωση/(εκτός αν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων)·

β) να συγκεντρώσει τις παρακάτω πληροφορίες, οι οποίες, σύμφωνα με το άρθρο 33 παρ. 3 του Κανονισμού αναφέρονται στη γνωστοποίηση του Υπευθύνου Επεξεργασίας και πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

1) τη φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

2) τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

3) τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα προς λήψη μέτρα από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

γ) να συμμορφωθεί, σύμφωνα με το άρθρο 34 του Κανονισμού με την υποχρέωση να ανακοινώνει αμελλητί στο υποκείμενο των δεδομένων την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όταν αυτή ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

6.3 Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία

6.3.1 Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός εβδομήντα δύο (72) ωρών από κάθε περιστατικό παραβίασης δεδομένων ή από τη στιγμή που αποκτά γνώση της παραβίασης.

Η εν λόγω γνωστοποίηση πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

α) περιγραφή της φύσης της παραβίασης (συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατόν, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων και αρχείων δεδομένων).

β) τα στοιχεία του σημείου επικοινωνίας από το οποίο μπορούν να ληφθούν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

γ) τις ενδεχόμενες συνέπειες και τα ληφθέντα ή προτεινόμενα προς λήψη μέτρα για την αντιμετώπιση της παραβίασης, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

6.3.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να παράσχει άμεσα όποιες σχετικές διευκρινίσεις και λεπτομέρειες ζητηθούν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ιδίως όσες απαιτούνται για την εκπλήρωση των νόμιμων υποχρεώσεων του Υπευθύνου Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διεξάγει έρευνα σχετικά με τους λόγους και τις περιστάσεις τυχόν παραβίασης δεδομένων και να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες και ενδεδειγμένες ενέργειες για τη διόρθωση, την πρόληψη, τον περιορισμό, την άμβλυση και αποκατάσταση της παραβίασης Δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να τηρεί αρχείο των παραβιάσεων δεδομένων και να συλλέγει, διατηρεί και τεκμηριώνει σ' αυτό όλα τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την αιτία, την ανταπόκριση, τις επανορθωτικές ενέργειες και τις επιπτώσεις που σχετίζονται με τις πραγματικές ή εικαζόμενες παραβιάσεις δεδομένων και να παρέχει την εν λόγω τεκμηρίωση στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εφόσον ζητηθεί.

6.3.3 Τα Μέρη καθορίζουν στο Παράρτημα III όλα τα άλλα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία κατά την παροχή βοήθειας στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για τη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του Υπευθύνου Επεξεργασίας σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του Κανονισμού.

7. Διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

7.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα διατηρεί τα δεδομένα μόνον για όσο χρονικό διάστημα είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των συμβατικών του υποχρεώσεων από την Κύρια Σύμβαση ή επιβάλλεται από το νόμο.

7.2 Αμέσως μετά τη λήξη της αρχικής διάρκειας της Κύριας Σύμβασης ή τη λύση της για οποιονδήποτε λόγο ή όταν τα δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα για την παροχή υπηρεσιών από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται:

- είτε να επιστρέψει εντός δεκαπέντε (15) ημερών στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας (ή σε όποιον εγγράφως υποδείξει η ΔΕΗ ως εκπρόσωπό της στο πλαίσιο της Κύριας Σύμβασης) όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και να διαγράψει τα τυχόν αντίγραφα αυτών (πιστοποιώντας, εφόσον του ζητηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εντός δεκαπέντε (15) ημερών, ότι το έχει πράξει), εκτός εάν το ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων.
- είτε, εφόσον του ζητηθεί εγγράφως από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, να διαγράψει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, και να πιστοποιήσει, εφόσον του ζητηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εντός δεκαπέντε (15) ημερών, ότι το έχει πράξει.

7.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία φροντίζει να ενημερώνονται οι υπεργολάβοι για την εκάστοτε επιλογή του Υπευθύνου Επεξεργασίας και διασφαλίζει ότι συμμορφώνονται με αυτή υπό τους ως άνω ίδιους όρους και προϋποθέσεις.

8. Μη συμμόρφωση με την παρούσα. Καταγγελία της Κύριας Σύμβασης.

8.1 Με την επιφύλαξη των διατάξεων του Κανονισμού, σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία παραβιάζει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παρούσα, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να δώσει εντολή στον Εκτελούντα την Επεξεργασία να αναστείλει την επεξεργασία δεδομένων έως ότου ο τελευταίος συμμορφωθεί με τους όρους της παρούσας ή καταγγελθεί η Κύρια Σύμβαση. Ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει αμέσως, και σε κάθε περίπτωση εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας σε περίπτωση που αδυνατεί να συμμορφωθεί με τους όρους της παρούσας, για οποιονδήποτε λόγο.

8.2 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας έχει δικαίωμα να καταγγείλει την Κύρια Σύμβαση στο βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με την παρούσα, αν:

- 1) η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία ανεστάλη από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας σύμφωνα με την παρ. 6.1. και η συμμόρφωση με την παρούσα δεν αποκαταστάθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την ημερομηνία της αναστολής·
- 2) ο Εκτελών την Επεξεργασία παραβιάζει ουσιωδώς ή με τρόπο διαρκή την παρούσα ή τις υποχρεώσεις του βάσει του Κανονισμού·
- 3) ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν συμμορφώνεται με δεσμευτική απόφαση αρμόδιου δικαστηρίου ή της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών όσον αφορά τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παρούσα ή τον Κανονισμό.

8.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία έχει δικαίωμα να καταγγείλει την Κύρια Σύμβαση στο βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με την παρούσα αν, παρόλο που έχει ενημερώσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ότι οι εντολές του παραβιάζουν εφαρμοστές νομικές απαιτήσεις σύμφωνα με την παρ. 3.2. της παρούσας, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας εμμένει στη συμμόρφωση με τις εν λόγω εντολές.

8.4 Μετά την καταγγελία της Κύριας Σύμβασης, ο Εκτελών την Επεξεργασία έχει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στο ανωτέρω άρθρο 6.

9. Γενικοί όροι

9.1 Στην παρούσα ισχύουν και εφαρμόζονται όλοι οι ορισμοί, όροι και συμφωνίες της Κύριας Σύμβασης και των Παραρτημάτων της, εκτός αν συνομολογείται ρητώς κάτι διαφορετικό στην παρούσα. Σε καμία περίπτωση οι όροι της παρούσας δεν απαλλάσσουν τα μέρη από οποιαδήποτε υποχρέωσή τους από την ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως από τον Κανονισμό.

9.2 Ρητώς συμφωνείται ότι τυχόν δαπάνες του Εκτελούντος την Επεξεργασία για τη συμμόρφωσή του με τον Κανονισμό και το σχετικό κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο ή/ και την παρούσα ή/και τις σχετικές οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας, βαρύνουν τον ίδιο και σε καμία περίπτωση δεν καλύπτονται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

9.3 Σε περίπτωση παραβίασης οποιασδήποτε υποχρέωσης απορρέουσας από την παρούσα, από ενέργεια ή παράλειψη, λόγω αμέλειας ή/και εκ δόλου, ενός Μέρους ή/και των προστηθέντων τους, το Μέρος αυτό θα ευθύνεται εις ολόκληρον και αλληλεγγύως με τους προστηθέντες του έναντι του άλλου Μέρους και θα υποχρεούται να το αποζημιώσει για οποιαδήποτε ζημία θετική ή/και αποθετική, που τυχόν υποστεί αυτό ή/και για οποιαδήποτε αξίωση τρίτων (πελατών ή/και προμηθευτών του) ως συνέπεια της ως άνω παραβίασης. Ειδικότερα, ο Εκτελών την Επεξεργασία ευθύνεται πλήρως έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας και υποχρεούται να την αποζημιώσει για κάθε θετική η αποθετική ζημία, όπως, ενδεικτικά, διοικητικά πρόστιμα μετά από ελέγχους Εποπτικών Αρχών, αποζημιώσεις μετά από αγωγές πελατών ή τρίτων και όποια άλλη βλάβη τυχόν αυτός υπέστη από πράξεις και παραλείψεις του Εκτελούντος την Επεξεργασία ή των Υπεργολάβων και εν γένει προστηθέντων αυτού, σε σχέση με παραβάσεις της νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων κατά τα οριζόμενα στην παρούσα. Σε καμία περίπτωση ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεν ευθύνεται, συνεπώς δεν υποχρεούται σε αποζημίωση έναντι του Εκτελούντος την Επεξεργασία ή οποιουδήποτε τρίτου, για ζημίες από πράξεις ή παραλείψεις που οφείλονται αποκλειστικά στον Εκτελούντα την Επεξεργασία.

9.4 Η μη άσκηση όλων ή μέρους των από την παρούσα Σύμβαση δικαιωμάτων δεν μπορεί να εκληφθεί, ερμηνευθεί ή θεωρηθεί ως παραίτηση από αυτά.

9.5 Αν κάποιος όρος της παρούσης κριθεί άκυρος ή ακυρώσιμος για οποιαδήποτε αιτία, η εν λόγω ακυρότητα δεν επηρεάζει το κύρος των υπόλοιπων όρων αυτής.

9.6 Η παρούσα Σύμβαση με τα προσαρτώμενα σε αυτή Παραρτήματα, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της και αποτελούν ενιαίο με αυτή όλο, τροποποιείται, συμπληρώνεται ή καταργείται μόνο με έγγραφη συμφωνία των Συμβαλλομένων Μερών.

9.7 Για την επίλυση κάθε διαφοράς, η οποία θα προκύπτει από την παρούσα και θα αφορά στην εκτέλεση, στην εφαρμογή και στην ερμηνεία της ως και στις σχέσεις γενικά που δημιουργούνται από αυτή, συμφωνείται ότι εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο και αρμόδια είναι, αποκλειστικά, τα Δικαστήρια των Αθηνών.

ΣΕ ΠΙΣΤΩΣΗ των ανωτέρω, συντάχθηκε το παρόν σε δύο (2) πρωτότυπα τα οποία υπογράφηκαν από τα συμβαλλόμενα μέρη ως ακολούθως, έλαβε δε έκαστο μέρος από ένα (1).

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον Εκτελούντα την Επεξεργασία

Για τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Κατάλογος συμβαλλόμενων μερών

Υπεύθυνος/-οι επεξεργασίας: [Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του/των υπευθύνου/-ων επεξεργασίας και, κατά περίπτωση, του υπευθύνου προστασίας δεδομένων του υπευθύνου επεξεργασίας]

1.Όνομα: ΔΕΗ Α.Ε.

Διεύθυνση: Χαλκοκονδύλη 30

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: ...

....., e-mail :

Υπογραφή και ημερομηνία προσχώρησης: ...

2.

...

Εκτελών/-ούντες την επεξεργασία [Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του/των εκτελούντος/-ων την επεξεργασία και, κατά περίπτωση, του υπευθύνου προστασίας δεδομένων του εκτελούντος την επεξεργασία]

1.Όνομα:

Διεύθυνση:

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας:

,

Τηλ., e-mail :

Υπογραφή και ημερομηνία προσχώρησης: ...

2.

...

Ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ότι έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) με βάση τις προβλέψεις του Κανονισμού, εφόσον κάτι τέτοιο απαιτείται με βάση τον Κανονισμό. Στην περίπτωση αυτή τα στοιχεία επικοινωνίας του είναι κ, με e-mail Σε περίπτωση που προκύψει η οποιαδήποτε αλλαγή στο πρόσωπο του DPO ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα ενημερώνεται εγγράφως από τον Εκτελούντα την επεξεργασία.

Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας ενημερώνει τον Εκτελούντα την επεξεργασία ότι έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) με βάση τις προβλέψεις του Κανονισμού, εφόσον κάτι τέτοιο απαιτείται με βάση τον Κανονισμό. Στην περίπτωση αυτή τα στοιχεία επικοινωνίας του είναι ο κος Σπυρόπουλος Ιωάννης με e-mail : I.Spyropoulos@dei.gr Σε περίπτωση που προκύψει η οποιαδήποτε αλλαγή στο πρόσωπο του DPO ο Εκτελών την Επεξεργασία θα ενημερώνει εγγράφως τον Υπεύθυνο επεξεργασίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Περιγραφή της επεξεργασίας

Κατηγορίες υποκειμένων δεδομένων των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία

...

Κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία

...

Ευαίσθητα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία (αν συντρέχει τέτοια περίπτωση) και περιορισμοί ή εγγυήσεις που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται πλήρως υπόψη η φύση των δεδομένων και οι υφιστάμενοι κίνδυνοι, όπως, για παράδειγμα, αυστηρός περιορισμός του σκοπού, περιορισμοί στην πρόσβαση (συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης αποκλειστικά από προσωπικό που έχει λάβει εξειδικευμένη κατάρτιση), τήρηση αρχείου πρόσβασης στα δεδομένα, περιορισμοί στις περαιτέρω διαβιβάσεις ή πρόσθετα μέτρα ασφάλειας.

...

Φύση της επεξεργασίας

...

Σκοπός/-οί για τον οποίο ή τους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας

...

Διάρκεια της επεξεργασίας

...

Για την επεξεργασία από εκτελούντες την επεξεργασία (υπεργολάβους επεξεργασίας), να διευκρινιστεί επίσης το αντικείμενο, η φύση και η διάρκεια της επεξεργασίας

Τίτλος/ημερομηνία σύμβασης	Η απόμε αρ.Κύρια Σύμβαση
Αντικείμενο σύμβασης	
Διάρκεια επεξεργασίας	Όμοια με τη διάρκεια της Κύριας Σύμβασης.
Σκοποί επεξεργασίας
Είδος προσωπικών δεδομένων	Ενδεικτικά όνομα, επώνυμο, αριθμός συμβολαίου, Α.Φ.Μ., ενεργός λογαριασμός ενδεικτικής πληρωμής, σταθερά τηλέφωνα, κινητά τηλέφωνα, νομός, πόλη, οδός, Τ.Κ., αποτέλεσμα επικοινωνίας.
Κατηγορίες φυσικών προσώπων
Τόπος εκτέλεσης επεξεργασίας
Διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες / διεθνείς οργανισμούς	(Δεν) διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες/διεθνείς οργανισμούς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων

ΠΡΟΣΟΧΗ : ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΝΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ

Περιγραφή των συγκεκριμένων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που πρέπει να ληφθούν από τον εκτελούντα την επεξεργασία ώστε να είναι σε θέση να παρέχει βοήθεια στον υπεύθυνο επεξεργασίας.

Τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα πρέπει να περιγράφονται με συγκεκριμένο και όχι με γενικό τρόπο.

Περιγραφή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας που εφαρμόζονται από τον/τους εκτελούντα/-ες την επεξεργασία (συμπεριλαμβανομένων των τυχόν σχετικών πιστοποιήσεων) με στόχο τη διασφάλιση κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας, λαμβανομένων υπόψη της φύσης, του πεδίου εφαρμογής, του πλαισίου και του σκοπού της επεξεργασίας, καθώς και των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Παραδείγματα ενδεικτικά εφαρμοζόμενων μέτρων:

Μέτρα ψευδωνυμοποίησης και κρυπτογράφησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση.

Μέτρα για τη διασφάλιση της δυνατότητας αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος.

Διαδικασίες για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

Μέτρα για την ταυτοποίηση και αδειοδότηση χρηστών.

Μέτρα για την προστασία των δεδομένων κατά τη διαβίβαση.

Μέτρα για την προστασία των δεδομένων κατά την αποθήκευση.

Μέτρα για τη διασφάλιση της φυσικής ασφάλειας των εγκαταστάσεων όπου πραγματοποιείται επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Μέτρα για τη διασφάλιση της καταγραφής περιστατικών ασφάλειας.

Μέτρα για τη διασφάλιση της διαμόρφωσης συστημάτων, συμπεριλαμβανομένης της προκαθορισμένης διαμόρφωσης.

Μέτρα για τις εσωτερικές ΤΠ και τη διακυβέρνηση και διαχείριση της ασφάλειας ΤΠ.

Μέτρα για την πιστοποίηση/διασφάλιση διαδικασιών και προϊόντων.

Μέτρα για τη διασφάλιση της ελαχιστοποίησης των δεδομένων.

Μέτρα για τη διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων.

Μέτρα για τη διασφάλιση της περιορισμένης διατήρησης των δεδομένων.

Μέτρα για τη διασφάλιση της λογοδοσίας.

Μέτρα που επιτρέπουν τη φορητότητα των δεδομένων και διασφαλίζουν τη διαγραφή τους.

Για διαβιβάσεις σε εκτελούντες την επεξεργασία (υπεργολάβους επεξεργασίας), να περιγραφούν επίσης τα συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν από τον εκτελούντα την επεξεργασία (υπεργολάβο επεξεργασίας) ώστε να είναι σε θέση να παρέχει βοήθεια στον υπεύθυνο επεξεργασίας.

Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διατηρεί την τεκμηρίωση που αποδεικνύει την νόμιμη και σύμφωνη με την παρούσα επεξεργασία δεδομένων και πέραν της διάρκειας της Κύριας Σύμβασης, σύμφωνα με τις αντίστοιχες περιόδους διατήρησης. Εφόσον ο Εκτελών την Επεξεργασία παραδώσει την εν λόγω τεκμηρίωση στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κατά τη λύση της Κύριας Σύμβασης, ο Εκτελών την Επεξεργασία απαλλάσσεται από την υποχρέωση αυτή.

Τα εν λόγω μέτρα ασφαλείας που ισχύουν κατά την έναρξη εφαρμογής της παρούσας καταγράφονται στο Παράρτημα ΙΙΙ, το οποίο μπορεί να ανανεώνεται ή τροποποιείται κατά καιρούς από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία με έγγραφη ενημέρωση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας πριν την έναρξη εφαρμογής των αλλαγών.

Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εάν διαπιστώσει ότι δεν δύναται πλέον να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που

απορρέουν από την Κύρια Σύμβαση ή / και την παρούσα και, κατόπιν εντολής του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, να διακόψει την επεξεργασία Δεδομένων ή / και να λάβει εύλογα και κατάλληλα μέτρα για την αποκατάσταση της μη εξουσιοδοτημένης επεξεργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Κατάλογος υπερβολικών επεξεργασίας

ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ:

Το παρόν παράρτημα πρέπει να συμπληρωθεί σε περίπτωση ειδικής άδειας για χρήση υπερβολικών επεξεργασίας [ρήτρα 7.7 στοιχείο α) επιλογή 1].

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δώσει άδεια για τη χρήση των παρακάτω υπερβολικών επεξεργασίας:

1.
Όνομα: ...
Διεύθυνση: ...
Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: ...

Περιγραφή της επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης σαφούς οριοθέτησης των αρμοδιοτήτων σε περίπτωση που έχει δοθεί άδεια σε περισσότερους από έναν υπερβολικούς επεξεργασίας): ...

2.
...

Το παρόν Παράρτημα υπερισχύει έναντι των προηγούμενων εν θέματι συμφωνιών των μερών και υπογράφεται σε δύο πρωτότυπα από τα οποία το ένα πήρε η Επιχείρηση και το άλλο ο Αντισυμβαλλόμενος.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



Αριθμός Πρόσκλησης- ΔΠΕΚΕ - 53524008

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΥΧΟΣ 4 ΑΠΟ 6**

Συνημμένα :

- Παράρτημα Α Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής
- Data Management Requirements
- Παρουσίαση Προτεινόμενης Λύσης
- Πίνακας Συμμόρφωσης

1. Συνοπτική Περιγραφή του έργου

Αντικείμενο : Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)

Η ΔΕΗ Α.Ε, εισερχόμενη σε μια νέα φάση εξωστρέφειας , μετασχηματισμού και αποδοτικότητας, στοχεύει μεταξύ άλλων στη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες της (υφιστάμενους και δυνητικούς).

Για να εξασφαλιστεί η σωστή ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών σε καθημερινή βάση, η ΔΕΗ ΑΕ επιθυμεί να αναπτύξει μια υπηρεσία για την ανάπτυξη αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant).

Οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο ψηφιακός βοηθός της ΔΕΗ (Virtual Assistant) είναι οι εξής

- η παροχή καθοδήγησης στους πελάτες σχετικά με τις διαδικασίες, τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα ΔΕΗ.
- Η άμεση ανταπόκριση για την κάλυψη αναγκών, ερωτημάτων, αποριών και σχολίων των πελατών σε πρώτο επίπεδο μέσω του ψηφιακού βοηθού (Virtual Assistant).
- Η ενίσχυση της παρουσίας της ΔΕΗ στον συνεχώς μεταβαλλόμενο ψηφιακό κόσμο.
- Η χρήση βέλτιστων τεχνολογικών εργαλείων για την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων.
- Διασύνδεση όλων των διαθέσιμων μέσων-συστημάτων της ΔΕΗ ΑΕ με σκοπό την κάλυψη αναγκών όλων των εμπλεκόμενων μονάδων (π.χ. HR, DEI blue)
- Αποτελεσματικότερη και άμεση εξυπηρέτηση, μείωση της κίνησης και του χρόνου αναμονής του τηλεφωνικού κέντρου.
- Βελτίωση εμπειρίας πελάτη και ενίσχυση της πελατοκεντρικότητας.

2. Περιγραφή του αντικειμένου

Το αντικείμενο του έργου χωρίζεται στις εξής κατηγορίες :

2.1 Αρχική Παραμετροποίηση αφορά κυρίως στην διαμόρφωση, στο στήσιμο και στην ανάπτυξη του Ψηφιακού Βοηθού για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών του έργου, -το ακριβές score της παραμετροποίησης θα καταγραφεί και συμφωνηθεί κατά τη διάρκεια της ανάλυσης του έργου- συμπεριλαμβανομένων:

- a. Ανάπτυξη Virtual Assistant
- b. Διαμόρφωση και ρύθμιση Virtual Assistant για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας
- c. Επιμέλεια περιεχομένου (κατηγοριοποίηση, προσαρμογές και εξατομίκευση)
- d. Διαμόρφωση Virtual Assistant βάσει αναγκών
- e. Προετοιμασία και επιμέλεια περιεχομένου για τα βασικά κανάλια επικοινωνίας (Viber, Messenger, WhatsApp, WEB/ Native)
- f. Διάφορες βελτιώσεις και διορθώσεις
- g. Απαραίτητες Διασυνδέσεις με συστήματα ΔΕΗ για προσωποποιημένη πληροφόρηση χρηστών
- h. Testing

2.2 Η άδεια χρήσης πλατφόρμας

Που αφορά την χρήση πλατφόρμας για την κάλυψη των εμπορικών αναγκών

2.3 Επιχειρησιακής Υποστήριξης πλατφόρμας Virtual Assistant αφορά στις παρακάτω εργασίες

- i. Καθημερινή Ενημέρωση γνωσιακής βάσης ερωτήσεων και απαντήσεων (προσθήκη νέου περιεχομένου και βελτιστοποίησης υπάρχοντος περιεχομένου π.χ. νέα προϊόντα, αναδιοργάνωση περιεχομένου) σε συνεργασία με την ΔΕΗ
- j. Βελτιώσεις-προσθήκες σε flows χρηστών
- k. Ποιοτικά στοιχεία reporting εξαγωγής συμπερασμάτων, ενδεικτικά στα ακόλουθα επίπεδα
 - i. Παρακολούθηση και καταγραφή και προσθήκη ερωτήσεων που δεν απαντήθηκαν από τον Ψηφιακό Βοηθό
 - ii. Κατανόηση αναγκών χρηστών και βελτιστοποίηση
- l. Εκπαίδευση και Υποστήριξη εμπλεκόμενων ομάδων ΔΕΗ για την καθημερινή διαχείριση της πλατφόρμας και την βελτιστοποίηση των διαδικασιών όταν ζητηθεί και έως ότου η επιχείρηση καλυφθεί πλήρως

2.4 Τεχνική Υποστήριξη και Ανάπτυξη Πλατφόρμας Virtual Assistant και άλλων λειτουργιών για τις παρακάτω εργασίες :

- Εργασίες υποστήριξης της πλατφορμας σε θέματα stability της Azure υποδομής
- Εργασίες αναβάθμισης του προγράμματος από θέματα stability της Azure υποδομής.

2.4.1 Εργασίες τεχνικής υποστήριξης για επιπλέον ανάγκες που προκύπτουν όπως:

- a) Θέματα λογισμικού
- b) Θέματα τεχνικών διασυνδέσεων για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση
- c) Θέματα για συγκεκριμένες συσκευές χρηστών

Αναβαθμίσεις της πλατφόρμας για:

- ο Λόγους ασφαλείας
- ο Λόγους που επηρεάζουν την απόδοση του συστήματος (ταχύτητα, απόκριση)
- ο Που σχετίζονται με την βελτίωση της εμπειρίας χρήσης (λειτουργική υποστήριξη)
 - Out of Scope Requests
 - New requests στο Jira

2.5 Συνομιλίες μέσω Ψηφιακού Βοηθού

Αφορά μια ολοκληρωμένη συνομιλία που πραγματοποιείται μέσω Ψηφιακού Βοηθού.

3. Λοιποί Όροι

Ο Υποψήφιος Αντισυμβαλλόμενος θα συνεργαστεί στενά με την ομάδα έργου της ΔΕΗ για να υποστηρίξει τη μεταφορά περιεχομένου από το υπάρχον Virtual Assistant της ΔΕΗ στον νέο Ψηφιακό βοηθό. Για την επίτευξη αυτού, θα χρειαστεί να εντοπιστούν τα σημεία προς βελτίωση για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης μεταφοράς και ενσωμάτωσης του περιεχομένου του Virtual Assistant στη νέα πλατφόρμα, με στόχο την βελτίωση του ενημερωτικού περιεχομένου και των νέων ροών που θα αναπτυχθούν. Κατά τη διάρκεια της τριετούς σύμβασης, ο Υποψήφιος Αντισυμβαλλόμενος θα υποστηρίζει την ομάδα έργου της ΔΕΗ με διαδικασίες-διασυνδέσεις που στοχεύουν

στην ενίσχυση των δυνατοτήτων του Ψηφιακού βοηθού, δίνοντάς τη δυνατότητα να παρέχει εξατομικευμένες απαντήσεις.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την προτεινόμενη λύση είναι κάλυψη των απαιτήσεων που περιγράφονται στα . (Συνημμένα Παραρτήματα) Παράρτημα Α Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής και Παράρτημα Απαιτήσεις Data Management

4. Ορισμός προτεραιότητας περιστατικών και αιτημάτων

Η τεχνική υποστήριξη καθορίζει την προτεραιότητα επίλυσης των περιστατικών με βάση τις εξής δύο παραμέτρους:

- 4.1 Την **Επίπτωση** που έχει το περιστατικό στις λειτουργίες και διεργασίες που είναι εξαρτώμενες από την παρεχόμενη λύση του αντισυμβαλλόμενου καθώς και τις πιθανές ζημιογόνες συνέπειες που επιφέρει, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Επίπτωση	Περιγραφή
Κρίσιμη	Υπηρεσία / λύση μη διαθέσιμη. Το περιστατικό δεν επιτρέπει την χρήση σημαντικών διεργασιών της λύσης, εφαρμογής ή υποδομής, εμποδίζει την ορθή λειτουργία της λύσης, επηρεάζει μεγάλο αριθμό χρηστών και καθιστά την παρεχόμενη λύση/υπηρεσία μη λειτουργική .
Υψηλή	Υπηρεσία / λύση παρουσιάζει εκτεταμένη δυσλειτουργία. Το περιστατικό επηρεάζει μια ή περισσότερες διεργασίες ΔΕΗ, οι οποίες επείγουσες για την λειτουργία της επιχείρησης, δηλαδή η ΔΕΗ δεν μπορεί να περιμένει για την εύρεση προσωρινής λύσης μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
Μέση	Υπηρεσία / λύση παρουσιάζει δυσλειτουργία σε συγκεκριμένη λειτουργικότητα που δεν είναι κρίσιμη για την καθημερινή λειτουργία του οργανισμού. Το περιστατικό επηρεάζει μια ή περισσότερες διεργασίες ΔΕΗ, οι οποίες δεν είναι επείγουσες για την λειτουργία της επιχείρησης, δηλαδή η ΔΕΗ μπορεί να περιμένει για την εύρεση προσωρινής λύσης ή τελικής επίλυσης μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (εντός δύο εργάσιμων ημερών).
Χαμηλή	Υπηρεσία / λύση υποφέρει από καθυστερήσεις στην λειτουργία. Το περιστατικό επηρεάζει την λειτουργικότητα της λύσης, ή την απόκρισή της στους συνήθεις χρόνους (π.χ. εμφανίζονται καθυστερήσεις στην εκτέλεση συγκεκριμένων διεργασιών, ή συγκεκριμένες διεργασίες καθυστερούν να ολοκληρωθούν), αλλά, τελικά επιτρέπει ΔΕΗ να ολοκληρώσει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται, έστω και μέσω μιας προσωρινής λύσης. Αυτά τα περιστατικά δεν επιδρούν στις διεργασίες ΔΕΗ ή επιδρούν ελάχιστα.

Πίνακας 2 - Ορισμός Επίπτωσης

4.2 Την προτεραιότητα που λαμβάνει ένα περιστατικό ή αίτημα παροχής υπηρεσίας υποστήριξης, και αντιστοίχως η δρομολόγηση του, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Ορισμός Προτεραιότητας				
Επίπτωση	Κρίσιμη	Υψηλή	Μεσαία	Χαμηλή
Προτεραιότητα	1	2	3	4

Πίνακας 3 - Ορισμός Προτεραιότητας

4.3 Επίπεδα υπηρεσιών υποστήριξης (SLAs)

Ο Αντισυμβαλλόμενος πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικό πίνακα επιπέδου υποστήριξης σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Αν ο Αντισυμβαλλόμενος διαφοροποιείται από τις απαιτήσεις του πίνακα, πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικό νέο πίνακα συμπεριλαμβάνοντας το σύνολο των απαιτήσεων.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς και τα επίπεδα ποιότητας ανάλογα με το επιλεγμένο πακέτο υποστήριξης περιγράφονται στον ακόλουθο πίνακα:

	Προτεραιότητα 1	Προτεραιότητα 2	Προτεραιότητα 3	Προτεραιότητα 4
Ώρες υποστήριξης	24x7	8:00 – 21:00	8:00 – 21:00	8:00 – 19:00
Ημέρες κάλυψης	24x7	24x7	Δευτέρα - Σάββατο	Δευτέρα - Παρασκευή
Χρόνος Απόκρισης	Άμεση ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ανταπόκριση. Έναρξη ενεργειών διερεύνησης εντός τριάντα (30) λεπτών	Άμεση ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ανταπόκριση. Έναρξη ενεργειών διερεύνησης εντός μίας (1) εργάσιμης ώρας	Άμεση ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ανταπόκριση. Έναρξη ενεργειών διερεύνησης εντός τεσσάρων (4) ωρών	Άμεση ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ανταπόκριση. Έναρξη ενεργειών διερεύνησης εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών.
Χρόνος onsite support (όπου απαιτείται)	Εντός δύο (2) ωρών στα Data Center της ΔΕΗ, και στον νομό Αττικής	Εντός έξι (6) ωρών στον νομό Αττικής, και εντός είκοσι-τεσσάρων στην υπόλοιπη Ελλάδα	Εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών	Εντός σαράντα (40) εργάσιμων ώρες (πέντε (5) εργάσιμες ημέρες)
Χρόνος Αποκατάστασης	Τέσσερις (4) εργάσιμες ώρες εντός της ίδιας ημέρας	Οκτώ (8) εργάσιμες ώρες. Για περιστατικά μετά τις 17:00 λύση μέχρι και την επόμενη εργάσιμη	Εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών	Σαράντα (40) εργάσιμες ώρες (5 εργάσιμες ημέρες)

Πίνακας 4 - Επίπεδα υποστήριξης στην υπηρεσία επίλυσης περιστατικών

5. Ευθύνες Αντισυμβαλλόμενου σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης

Στα πλαίσια της παρούσας συμφωνίας, ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει:

- Να παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης σύμφωνα με τους στόχους όπως αυτοί περιγράφονται παραπάνω.
- Να διαθέτει κατάλληλο και επαρκές προσωπικό
- Να ενημερώνει την ΔΕΗ σε περιπτώσεις προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης, τουλάχιστον 1 εβδομάδα πριν την προγραμματισμένη εργασία.
- Να φροντίζει ούτως ώστε, εργασίες συντήρησης που επηρεάζουν την σωστή λειτουργία των εφαρμογών της ΔΕΗ, να πραγματοποιούνται εκτός ωρών εργασίας της ΔΕΗ, κατά προτίμηση σε περίοδο του 24ωρου όπου ο αριθμός των χρηστών/επισκεπτών, είναι αισθητά μειωμένος (συνήθως πριν τις 08:00 ή μετά τις 00:00).
- Να παρουσιάζει εφόσον απαιτείται, αναλυτικό πλάνο εργασιών και αναλυτική αναφορά νέων λειτουργιών / αλλαγών σε HLD έγγραφο (High Level Design) ή/και LLD έγγραφο (Low Level Design) τα οποία θα αποστέλλονται στην ΔΕΗ.
- Να παραδίδει μηνιαία αναφορά διαθεσιμότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας σε ηλεκτρονική μορφή, στην οποία θα αναφέρονται αναλυτικά οι εργασίες και οι ώρες εργασίας.
- Να παραδίδει εβδομαδιαία αναφορά με το status των αιτημάτων που υλοποιούνται στο τρέχον sprint στο JIRA, σε ηλεκτρονική μορφή.
- Να διαθέτει τουλάχιστον έναν Project manager, ο οποίος θα υποχρεούται να ενημερώνει καθημερινά τις προγραμματισμένες (planned) ώρες και πραγματικές (logged) ώρες εργασίας του προσωπικού του, στο εργαλείο Tempo Planner & Timesheets, στο οποίο δίνεται δωρεάν πρόσβαση από την ΔΕΗ όσο διαρκεί η Σύμβαση. Οι πληρωμές προς τον Αντισυμβαλλόμενο, θα πραγματοποιούνται με βάση τα δεδομένα που συλλέγονται από την συγκεκριμένη εφαρμογή.

.Το περιεχόμενο των εκάστοτε υπηρεσιών (ανάπτυξη νέας λειτουργικότητας, ζητήματα υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας, θέματα μεταφοράς τεχνογνωσίας), θα συμφωνείται κατά κανόνα σε εβδομαδιαία βάση μεταξύ ΔΥΠΤ-Ε και Αντισυμβαλλόμενου (κάθε φορά και ανά αντικείμενο).

Η ομάδα υποστήριξης του Αντισυμβαλλόμενου θα ενημερώνεται για τις βλάβες / δυσλειτουργίες μέσω του Jira, τηλεφώνου και e-mail.

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από τον Αντισυμβαλλόμενο, εξ αποστάσεως ηλεκτρονικά. Σε περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που εμποδίζουν το έργο του Αντισυμβαλλόμενου και μετά από συνεννόηση μεταξύ και των δύο πλευρών, οι υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται και στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ στην Αθήνα, επί της οδού Αλεξάνδρας 119, 09:00-17:00.

5.1 Η κομβική σημασία των εν λόγω υπηρεσιών για την εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού, δημιουργεί την ανάγκη διασφάλισης της εύρυθμης και απρόσκοπτης λειτουργίας τους, ανά πάσα στιγμή. Προτείνεται, επομένως, η παρακολούθηση όλων των συστημάτων και από την Warply, σε περίπτωση δυσλειτουργίας/βλάβης της εφαρμογής. Παράλληλα, θα απαιτείται και η αντίστοιχη δυνατότητα από πλευράς του προσωπικού της ΔΕΗ να ελέγχει και να διευθετεί τα διάφορα ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν.

Ο Αντισυμβαλλόμενος, θα υπόκειται σε ενδεχόμενο μελλοντικό έλεγχο λειτουργίας IT συστημάτων (IT Audit) από ανεξάρτητη εταιρεία - ελεγκτή, για λογαριασμό του φορέα.

5.2 Ο Αντισυμβαλλόμενος, θα υποχρεούται να παράγει τακτικές αναφορές σχετικά με την παρακολούθηση των συμβάντων που θα περιέχουν όλα τα περιστατικά που έχουν επιλυθεί ή όχι. Στις αναφορές θα αναφέρεται η ημερομηνία και η περίοδος ανάλυσης, η καθυστέρηση - εάν υπάρχει, περιγράφοντας τις αιτίες που την προκάλεσαν. Τέλος, θα αναφέρεται σαφώς το περιστατικό, η λύση για την επίλυση του περιστατικού και προτάσεις για την πρόληψη παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον.

5.3 Ο Αντισυμβαλλόμενος στα πλαίσια της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών, θα παρέχει αδιαλείπτως υπηρεσίες επίλυσης δυσλειτουργιών/ βλαβών (bug fixing) για τις εφαρμογές που αναπτύσσει / υποστηρίζει, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης. Για bugs της εφαρμογής που δεν οφείλονται στην ΔΕΗ, Ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να προχωρήσει σε διόρθωση τους, χωρίς χρέωση.

5.4 Αν απαιτείται από τη φύση της βλάβης (bug), Ο Αντισυμβαλλόμενος είναι υποχρεωμένη να είναι σε θέση να υποστηρίζει πολλαπλές και ταυτόχρονες εργασίες, ανάλογα με την εκάστοτε προτεραιότητα.

5.5 Επιπρόσθετα, Ο Αντισυμβαλλόμενος θα προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες για θέματα λειτουργίας, καθώς και υποστήριξης όσον αφορά στην αντιμετώπιση προβλημάτων και τις συνήθεις διαδικασίες αποκατάστασης και τεκμηρίωσης.

Παράρτημα Α : Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής

- Η πρόσβαση των χρηστών στο Σύστημα θα πρέπει να ελέγχεται μέσω μια διαδικασίας ασφαλούς πρόσβασης που θα αυθεντικοποιεί την ταυτότητά τους.
- Η υπηρεσία καταλόγου της ΔΕΗ (Active Directory) και κατά προτίμηση η αντίστοιχη υπηρεσία που παρέχεται μέσω Microsoft Azure (Azure Active Directory), θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως η βασική υπηρεσία ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης.
- Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την αυθεντικοποίηση και εξουσιοδότηση χρηστών βάσει ρόλων (Role Based User Access) (π.χ. Super Administrator, Administrator, Simple User, κλπ.).
- Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα Single Sign-On (SSO), τουλάχιστον για τους χρήστες με διαχειριστικά δικαιώματα.
- Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αυθεντικοποίησης πολλαπλών παραγόντων (Multifactor Authentication), τουλάχιστον για τους χρήστες με διαχειριστικά δικαιώματα.
- Θα πρέπει να χρησιμοποιείται λύση ασφάλειας για την αναγνώριση και αποτροπή κυβερνοεπιθέσεων άρνησης παροχής υπηρεσιών (DDoS).
- Θα πρέπει να χρησιμοποιείται λύση ασφάλειας WAF για την αναγνώριση και αποτροπή κυβερνοεπιθέσεων σε επίπεδο εφαρμογής.
- Όλες οι επικοινωνίες/ αιτήματα μέσω APIs θα πρέπει να πραγματοποιούνται μέσω HTTPS (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).
- Το Σύστημα θα πρέπει να αποτυγχάνει με ασφαλή τρόπο και να μην αποκαλύπτει ευαίσθητες πληροφορίες μέσω των μηνυμάτων σφάλματος.
- Όλες οι επικοινωνίες θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένες (π.χ. TLS v1.2 ή/και νεότερο) και δεν θα πρέπει να υποβαθμίζονται σε μη ασφαλή και μη κρυπτογραφημένα πρωτόκολλα (π.χ. σε περιπτώσεις μη συμβατότητας).
- Τα αποθηκευμένα δεδομένα θα πρέπει να κρυπτογραφούνται (π.χ. στις βάσεις δεδομένων του Συστήματος που φιλοξενούνται στην υποδομή Cloud).
- Το Σύστημα θα πρέπει να τερματίζει τις ενεργές συνεδρίες των χρηστών μετά από επιτυχημένη αλλαγή του κωδικού πρόσβασής τους.

- Τα επιμέρους μέρη των λογισμικών, των συστημάτων κλπ. που συνθέτουν το συνολικό Σύστημα θα πρέπει να έχουν εγκατεστημένες όλες τις ενημερώσεις ασφάλειας. Τα αντίστοιχα μέρη που έχουν ανακοινωθεί ως "End of life" και "End of support", δεν θα πρέπει να εγκαθίστανται / χρησιμοποιούνται.
- Τα αρχεία καταγραφής ασφάλειας και ελέγχου (security and audit logs) (π.χ. επιτυχημένης / αποτυχημένες απόπειρες αυθεντικοποίησης, απόδοση / ανάκληση ρόλων χρηστών, αλλαγές στην εφαρμογή) του Συστήματος, θα πρέπει να είναι διαθέσιμα.
- Η πρόσβαση στα αρχεία καταγραφής ελέγχου και ασφάλειας θα πρέπει να ελέγχεται και να αποδίδεται μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα (π.χ. διαχειριστής συστήματος, διαχειριστής ασφάλειας).
- Ο ανάδοχος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση ενημερώσεων / αναβαθμίσεων (π.χ. νέα έκδοση, αντιμετώπιση σφαλμάτων / ευπαθειών) στο Σύστημα.



Data Management Requirements

TABLE OF CONTENTS

1	Introduction	11
2	Instructions.....	11
3	References.....	12
4	Review Process.....	12
	Document Information.....	13



1 Introduction

This document aims to provide the instructions for the creation of an RFP, in respect to data management requirements.

2 Instructions

The requirements pertaining to data management that should be mentioned in requests that include new systems or new functionality are:

- Proposals should include a detailed reference to the procedure and means of secure data storage and relevant configuration (backup strategy). In addition, where applicable, the required restore times shall be indicated.
- The Customer should be able to independently use the data generated by the solution for further analysis and use in various decision-making processes or other functions.
- For the objectives of this document the term “data” entails:
 - The detailed records of all transactions/transfers and general processes that take place in the system automatically or with user intervention and create corresponding records, as well as their derivatives (e.g. aggregated tables).
 - Any changes made to existing records together with information on the control of the changes.
 - Referential information/look-up tables used to decode, explain or group other fields.
 - Monitoring & Control data (e.g., system users, logs, system events, etc.)
- In general, any information entered or created in the system and forming part of its operational processes should be stored in a stable, detailed, and systematic manner so that it is made available for extraction and further processing. As a rule, such information is expected to be stored in the system's database; where another technical approach is followed, it should be described accordingly.
- Any change in structure, content, and method of data extraction, caused by new business requirements, system process improvements or problem-solving initiatives, should be formally communicated for agreement to the Customer, prior to the start of the User Acceptance Testing (UAT) phase of the change, and agreed. Furthermore, it should also be accompanied by an update of the relevant documentation.
- The solution should provide the ability to extract data in near real time, using any of the following approaches:
 - Event Queues/Streaming data: The use of event queues is preferable for certain cases of interfacing/communicating with other systems, where synchronous communication (e.g. via APIs) is not required or feasible. The messages that should be generated by the solution include the data described above. The data contract/format should be known from the beginning and should only be changed by agreement as described above. The messaging platform is expected to have multiple topics depending on the data domain. It is mentioned that this platform should be part of the solution and not provided or maintained by the Customer.



- Set of APIs, distinct by data domain, that can extract information as described above. They should cover the full range of information managed by the system and be available for continuous use in near real-time. They should also be accompanied by an SLA that ensures that the time required to retrieve a dataset is less than the time required to create it.
- Access to a synchronous or asynchronous replica of the production database (assuming that this is where all the information described above ends up). The replica should be part of the solution architecture and not created through external processes (e.g. change data capture). The Customer should have read-only access without any restrictions in terms of visibility to the data, to extract and store them in its own infrastructure for further analysis. It is also necessary to be accompanied by appropriate documentation of the data model (database schema) at the level of tables and fields. Any change in the database structure or the logic of the records (new values in fields, change of update mode, etc.) should be agreed upon as described above.
- The solution should incorporate a set of end-user reports, which may include detailed or aggregated information, to be used for operational purposes. They should be updated in near real time, if technically feasible. The reports should cover the basic needs of users in accordance with common practice but should also be able to be used for reconciliation of reports resulting from the extraction and processing of the corresponding data as described above.
- The production version of the application should be able to serve data for the entire duration of the software life cycle. If the proposed solution has an inflexible archiving need that is known in advance, this should be disclosed at the time of proposal submission.
- The relevant data dictionary should be available in any format, regardless of how data is extracted.

3 References

N/A

4 Review Process

Those requirements are updated by Digital Data Management division, in cooperation with Technology and Projects Governance division.



Document Information

Title:	Data Management Requirements		
Implementation Date:	5.12.2022	Review Date:	5.12.2022
Document Code:		Version:	1.0
Level: *	Internal		

*Level grades: Unclassified, Internal, Confidential, Classified

Authors/ Approvals		
	Name Surname	Date
Author:	I. Paraskevas	30.11.2022
Owner:	Digital Data Management Division/ IT Governance and Project Portfolio Management Division	30.11.2022
Reviewed by:	I. Paraskevas	30.11.2022
Approved by:	I. Paraskevas	30.11.2022

List of recipients	
Recipients	Action*
G. Koulogiannis	Implementation
M. Themelis	Implementation
P. Moutzouridis	Implementation
M. Papadakis	Implementation
G. Katsaros	Implementation
S. Mystakidis	Implementation
V. Pateras	Implementation
G. Karakostas	Implementation
E. Fragkouli	Implementation
I. Paraskevas	Implementation

* Types of actions: Approval, Implementation, Update, Meeting, Archive, Other [please specify]

Version	Comments
1.0	Initial version in English



Παρουσίαση Προτεινόμενης Λύσης

Ανάπτυξη και παρουσίαση της προτεινόμενης λύσης των Συμμετεχόντων στην διαδικασία

1. Evaluation Scope

As part of the proposal evaluation, candidates will demonstrate the functionality listed in this document. In particular, candidates will be asked to present in a meeting the following:

1. a PowerPoint presentation (PPT) outlining the functionality described in this document.
2. a live demo of the proposed solution highlighting the functionality described in this document.

2. Presentation & Demo Topics

2.1 Reporting/KPI's

Candidates must demonstrate reporting capabilities of the proposed solution, as described in the ON/OFF criteria. Candidates must present the platform showing the analytics dashboard and the requested KPIs. In situations where KPIs are not directly available from the platform, candidates are also expected to present their data extraction methodology, including specifics about data sources, tools, and techniques they intend to use.

The presentation and demo should also include relevant information for the following areas:

Ability to create custom reports and present data in tabular, graphical, or other formats dashboards, score cards etc
Ability to create embeddable widgets, providing a seamless integration of analytics within external analytics dashboards for consistent monitoring and analysis.
Ability to generate usage analytics for each channel where the bot is deployed, enabling comprehensive tracking of interactions and engagements.
Ability to schedule weekly and monthly reports and deliver them via email as pdf documents.
Ability to export analytics in pdf and excel or csv format.

2.2 Content

Candidates must demonstrate the platform's content creation and management features. To provide a detailed walkthrough and documentation of how they use the content builder flow, visual interface, and other relevant tools to create and manage conversation flows, define intents, map user inputs to responses, and handle various scenarios.



The presentation and demo should include at least the following areas:

Content builder flow with visual interface to create and manage the conversation flow, including defining intents, mapping user inputs to responses, and handling different scenarios
To upload content in a knowledge base to handle structured data, product related documents and FAQs
The platform should have capabilities to allow uploading or integrating with unstructured data formats like PDF and Word documents, used to train the virtual assistant.
The platform should support integration of the virtual assistant with external Knowledge Bases, such as Microsoft Dynamics, to facilitate knowledge sharing and access to stored information.
The solution must provide built-in tools that analyze missed questions (questions that the virtual assistant failed to answer due to missed content) and suggest topics using AI (topic modeling)

2.3 Customer experience

Candidates must present a demo of a PPC Generative AI Virtual Assistant featuring content sourced from the <https://www.dei.gr/el/gia-to-spiti/ypostiriksi-epikoinonia/symvaseis-ilektrodotisis/> (New contract, disconnection and night meter). This demo will assess specific aspects of the virtual assistant's responses and will not consider any UI/UX elements.

The following criteria will be evaluated:

1. Multilingual:

The virtual assistant should possess the capability to automatically comprehend the language of the user and respond in the same. It must provide service in both English and Greek.
The usage of "greeklish" should be recognized by the virtual assistant, which should then recommend the user to choose either Greek or English for communication.
The virtual assistant must be able to automatically detect the user's language and if the detected language is supported and different from the initially selected language, it should adapt its user interface and continue interaction in the detected language.

2. Missed questions:

If the customer poses a question that the virtual assistant doesn't have a preset response or category for, the virtual assistant should provide an appropriate message to the user, offering alternative solutions. In this case, to collect users' data (name, phone number & topic area) to export those for further action by the Call Center.

3. Customer experience:

User utterance	The virtual assistant should understand and interpret user utterances by analyzing the structure, context, and meaning of the user's input to grasp the intent behind the query and respond accordingly
-----------------------	---



	Ability to understand and interpret natural language variations, handle complex queries, misspellings and typos to provide contextually appropriate answers.
Conversational Communication	Dialogue in a natural and human-like manner. It should not just provide static answers but also ask clarifying questions, offer suggestions, and engage in a back-and-forth exchange to better understand and fulfill the user's needs
	The virtual assistant should be capable of handling multi-turn conversations, where the user can ask follow-up questions or provide additional information related to the initial query.
Conversation Completion Detection	The virtual assistant needs to have mechanisms in place to detect when a conversation has reached its conclusion.
Conversation history	The virtual assistant should analyze the entire conversation history to formulate responses and provide answers that are not solely based on the most recent or isolated message. In other words, it should consider the context and content of the entire conversation to offer comprehensive and relevant replies, taking into account the flow of the discussion and the information exchanged throughout the interaction.

4. Predefined answers:

Questions related to the subcategory "night meter" will be answered with predefined answers that are provided in the above-mentioned source. Demonstrate how authors can select specific questions to be answered with a fixed, provided answer.

2.4. LiveChat

Candidates must demonstrate their built-in LiveChat solution and the following capabilities in particular:

1. Simultaneously manage multiple chats, which allows an agent to chat with multiple users at the same time.
2. Transfer a live-chat conversation to other support agents or agent groups.
3. Support agents can set tags in conversations.
4. Both end-users and support agents to upload and exchange files.
5. Export conversations to excel and pdf file formats.
6. Canned responses
7. Note keeping for support agents.
8. Enhance the application with custom automations.
9. Agents receive push notifications when a new LiveChat request or a new message in a conversation arrives.
10. Demonstrate integration with Microsoft Dynamics
11. Real-time translation capability to allow LiveAgents to communicate with end users who speak other languages.

Πίνακας Συμμόρφωσης

- Στήλη «**Description and KPIs**»: Στη στήλη αυτή περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, στοιχεία για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.
- Στήλη «**Mandatory**»: Στα κελιά της στήλης αυτής έχουν συμπληρωθεί:
 - ο Η λέξη «**YES**», που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Αντισυμβαλλόμενο.

Στήλη «**Comments**»: Στα κελιά της στήλης αυτής συμπληρώνεται κατάλληλη τεκμηρίωση που αποδεικνύει την κάλυψη της προδιαγραφής (συνιστάται παραπομπή στη σχετική αναφορά της τεχνικής πρότασης), καθώς και παρατηρήσεις του υποψηφίου Αντισυμβαλλόμενου.

Categories	Description and KPIs	Mandatory	Answer	Comments
Role-based Access Control	The platform must incorporate Role-Based Access Control (RBAC) to manage user rights and restrictions, ensuring that users can only access and manage components pertinent to their role.	YES		
Single Sign-on	The platform should provide the ability to log into the platform with Microsoft and Google accounts.	YES		
Audit Logging	The platform must include audit logging capabilities to keep track of all configuration changes and user activities on the platform.	YES		
Previews	The platform must feature on-the-fly preview capabilities that allow users to instantly view and evaluate the behavior of the virtual assistant during configuration and updates. In addition, the platform must provide previews of the virtual assistant as shareable web pages.	YES		



Media Library	The platform must feature a Media Library to store and utilize various forms of media such as images and videos in the virtual assistant's content, with the requirement that files stored in this library are to be shared via a Content Delivery Network (CDN).	YES		
Backups	The platform must support both automated and manual backup processes to securely store and replicate the virtual assistant's content and configuration data.	YES		
Customizable UI	The platform should feature capabilities allowing users to customize the aesthetic appearance and overall style of the virtual assistant to suit their preferred look and feel.	YES		
Public API	The platform must offer a public Application Programming Interface (API) to allow developers to craft custom integrations that enhance the versatility and functionality of the platform.	YES		
Usage Thresholds	The platform should integrate a feature that places restrictions on the number of messages or sessions a user can send on a daily and monthly basis, in order to preemptively combat potential spamming.	YES		
Monitoring	The system must include regular monitoring features that continually assess the virtual assistant's performance and send alerts to platform users, to ensure optimal functioning and reporting transparency.	YES		



Customizable reports	Ability to create custom reports and present data in tabular, graphical, or other formats dashboards, score cards etc	YES		
	Ability to create embeddable widgets, providing a seamless integration of analytics within external analytics dashboards for consistent monitoring and analysis.	YES		
	Ability to integrate with external reporting systems, like MS Dataverse, for streamlined analytics and data management.	YES		
	Ability to generate usage analytics for each channel where the bot is deployed, enabling comprehensive tracking of interactions and engagements.	YES		
	Ability to schedule weekly and monthly reports and deliver them via email as pdf documents.	YES		
	Ability to export analytics in pdf format.	YES		
User Satisfaction	CSAT (Customer Satisfaction) Score: to collect user feedback to gauge overall satisfaction with the virtual assistant interactions.	YES		
	NPS (Net Promoter Score): to measure users' likelihood to recommend the virtual assistant to others.	YES		
Accuracy and Precision	Intent Recognition Accuracy: to measure how accurately the virtual assistant understands user intents and categorizes queries correctly.	YES		



	Entity Recognition Accuracy: to evaluate the virtual assistant's ability to extract relevant information, such as dates, locations, or product names, accurately.	YES		
	The platform must provide comprehensive no-code tools to evaluate the Natural Language Processing (NLP) models that power the virtual assistant, allowing users to measure critical metrics such as precision, accuracy, and others.	YES		
Response Quality	Response Relevance: to track the percentage of responses that are contextually relevant and helpful to users.	YES		
	Conversational Flow: to assess the smoothness of conversations, including the ability to maintain context and coherence.	YES		
User Retention	User Churn Rate: to evaluate how many users stop engaging with the virtual assistant over time, indicating retention and stickiness.	YES		
	Repeat Usage: to measure how frequently users return to the virtual assistant for assistance.	YES		
	Unique Visitors: to count distinct users who have interacted with the virtual assistant.	YES		
Error Handling	Fallback Rate: to track the frequency at which the virtual assistant falls back to a default response due to not understanding a query.	YES		



	Error Handling to measure the percentage of inaccurate or non-sensical responses produced by the virtual assistant, leveraging user feedback mechanisms such as 'thumbs up' or 'thumbs down' ratings for assessment.	YES		
Conversion Metrics	Conversion Rate: to track the percentage of virtual assistant interactions that lead to desired user actions, such as completing a purchase or signing up for a newsletter.	YES		
	Revenue Generated: to measure the direct revenue attributed to virtual assistant interactions.	YES		
Feedback and Improvement	Feedback Processing and Analysis: Involves processing and analyzing user feedback, including sentiment analysis and categorization.	YES		
	Feedback Mechanism: The platform should be equipped with a thumbs up/down functionality allowing users to assess and rate the appropriateness and relevance of the answers provided by the virtual assistant.	YES		
	Number of AI Model Updates: To track the frequency of updates and enhancements to the virtual assistant's underlying AI models.	YES		
User Engagement	Interaction Frequency: to track how often users engage with the virtual assistant, indicating its utility and popularity.	YES		
	Session Duration: to measure the average time users spend interacting with the	YES		



	virtual assistant, indicating engagement levels.			
	Engagement Rate: to calculate the percentage of users who actively engage with the virtual assistant.	YES		
	Bounce Rate: to measure the rate at which users leave the virtual assistant without taking any action.	YES		
Efficiency and Effectiveness	First Contact Resolution Rate: Measures the percentage of user inquiries resolved in the first interaction without escalation.	YES		
	Average Handling/Resolution Time: Evaluates how quickly the virtual assistant can address user inquiries.	YES		
	Completion Rate: Tracks the percentage of user-initiated tasks successfully completed by the virtual assistant.	YES		
Inquiry Tagging System	To label topics within incoming messages and categorize inquiries or messages into thematic categories with text classification techniques.	YES		
Live Agent	Handover Rate: Measures the rate at which interactions are transferred from the virtual assistant to live agents.	YES		
	Number of Visitors: Counts the number of users who initiate interactions with live agents.	YES		
	Enquiry Category: Categorizes and tracks the types of user inquiries that result in live agent handovers.	YES		



Generative AI	<p>The platform should permit the construction of virtual assistants leveraging Generative AI equipped with Large Language Models for sophisticated and personalized user interactions.</p>	YES		
Multilingual	<p>The virtual assistant should possess the capability to automatically comprehend the language of the user and respond in the same. It must provide service in both English and Greek.</p>	YES		
	<p>The usage of "greeklish" should be recognized by the virtual assistant, which should then recommend the user to choose either Greek or English for communication.</p>	YES		
	<p>The virtual assistant will utilize NLP technology to recognize spelling errors, ensuring that the user receives an appropriate response from the bot even if they make spelling mistakes while asking a question.</p>	YES		
	<p>The virtual assistant must be able to automatically detect the user's language. If the language detected is different, it should adapt its user interface and continue interaction in the detected language.</p>	YES		



Missed Questions	If the customer poses a question that the virtual assistant doesn't have a preset response or category for, the virtual assistant should provide an appropriate message to the user, offering alternative solutions. These alternatives may include continuing the conversation through live chat with a service representative, email communication, or a phone conversation with a live call center representative.	YES		
Live Agent Transfer	The solution must provide built-in and out of the box live agent support capabilities, with specialized communication dashboards for Support Agents. The live-chat application must provide the following capabilities: <ol style="list-style-type: none">1. Must have Web, Mobile, and MS Teams apps for support agents.2. Simultaneously manage multiple chats, which allows an agent to chat with multiple users at the same time.3. Provide messaging & video calls options for chat.4. Capability to transfer a live-chat conversation to other support agents or agent groups.5. Ability for support agents to set tags in conversations.6. Functionality for both end-users and support agents to upload and exchange files.7. Feature to export conversations to excel and pdf file formats.8. Canned responses to	YES		

	<p>manage customer requests efficiently and in a standardized manner.</p> <p>9. Support agents should be able to keep notes visible only to support agents.</p> <p>10. Provide custom automation capability. For example, ability to create custom buttons connecting LiveChat with other services to create tickets.</p> <p>11. Have push notification functionality to be sent to the support agent's browser when a new LiveChat request or a new message in a conversation arrives.</p> <p>12. It must be able to integrate with CRMs.</p> <p>13. Must have real-time translation capability to allow Live Agents to communicate with end users who speak other languages.</p>			
	To transfer users to a live agent when needed (rules apply such as fallback or customer request)	YES		
	Transfer context (conversation history) to the agent so that he's aware of the previous discussion	YES		
Data collection	Ability to create a flow and collect data with users' details (name, phone number & topic area) in order to export those for further action by the call center	YES		
Multimedia & Record users input	The virtual assistant should be capable of record users' input when	YES		



	needed, such as meter readings.			
	Virtual assistant, users and live agents should be able to receive and send docs and images	YES		
Voice Capabilities	The virtual assistant should possess both Speech-to-Text (STT) and Text-to-Speech (TTS) capabilities in applicable chat channels (e.g., webchat) to enhance its functionality	YES		
Messaging platforms	The platform must support no-code multi-platform deployments, enabling the virtual assistant to be seamlessly integrated across a variety of channels including web, Facebook Messenger, Instagram, and Viber.	YES		
	Cross-platform integration ensuring that when a conversation begins on one platform, it can smoothly transition to another. The virtual assistant retains the conversation history of identifiable users across multiple chat platforms, ensuring that when users start a conversation in one platform, they can seamlessly continue their interaction in other platforms.	YES		
	Ability to create custom content in selected channels for example in WhatsApp	YES		
User utterance High level of accuracy	The virtual assistant should understand and interpret user utterances by analyzing the structure, context, and meaning of the user's input to grasp the intent	YES		



	behind the query and respond accordingly			
	Ability to understand and interpret natural language variations, handle complex queries, misspellings, and typos to provide contextually appropriate answers.	YES		
	When an utterance is not clear or ambiguous, virtual assistant should investigate and clarify the user's intent	YES		
	Dialogue in a natural and human-like manner. It should not just provide static answers but also ask clarifying questions, offer suggestions, and engage in a back-and-forth exchange to better understand and fulfill the user's needs	YES		
Conversational Communication	The virtual assistant should be capable of handling multi-turn conversations, where the user can ask follow-up questions or provide additional information related to the initial query.	YES		
	Sentiment Analysis: Text and speech analysis to determine the underlying sentiment or emotion expressed by the user.	YES		
	The virtual assistant needs to have mechanisms in place to detect when a conversation has reached its conclusion.	YES		
User Authentication	Users should go through an identification process and, when necessary, receive personalized answers.	YES		



<p>Conversation history</p>	<p>The virtual assistant should analyze the entire conversation history to formulate responses and provide answers that are not solely based on the most recent or isolated message. In other words, it should consider the context and content of the entire conversation to offer comprehensive and relevant replies, taking into account the flow of the discussion and the information exchanged throughout the interaction.</p>	<p>YES</p>		
<p>Content creation</p>	<p>Content builder flow with visual interface to create and manage the conversation flow, including defining intents, mapping user inputs to responses, and handling different scenarios</p>	<p>YES</p>		
	<p>To upload content in a knowledge base to handle structured data, product related documents and FAQs</p>	<p>YES</p>		
	<p>The platform should have capabilities to allow uploading or integrating with unstructured data formats like PDF and Word documents, used to train the virtual assistant.</p>	<p>YES</p>		
	<p>The platform should support integration of the virtual assistant with external Knowledge Bases, such as Microsoft Dynamics, to facilitate knowledge sharing and access to stored information.</p>	<p>YES</p>		
	<p>Ability to select specific questions that answers will be predefined</p>	<p>YES</p>		
	<p>The solution must provide built-in tools that analyze missed questions (questions that the virtual</p>	<p>YES</p>		



	assistant failed to answer due to missed content) and suggest topics using AI (topic modeling)			
Multi-functional	Designed to handle a variety of tasks and interactions, catering to different user groups or use cases within the same application etc. Sharepoints for HR assistance cases	YES		
	Reports and Insights Analytics per brand virtual assistant	YES		
	Multi instants virtual assistant for different brand dei/deiblu/fiberco.	YES		
	Different Users accounts per brand	YES		
	HR Assistance / Employee support	YES		
	IT Assistance / Employee helpdesk	YES		
	Ready for use Add-ons and connectors for 3rd party's tools like salesforce crm, and sap	YES		
	The virtual assistant to be programmed to process and extract information from documents or text, search for keywords, phrases, or specific data points within documents in various format, such as pdfs and word documents.	YES		
Ticketing Reading & Information Retrieval	The virtual assistant can integrate with the ticketing system and appointment booking software through APIs to collect user input, validate it, and initiate the necessary actions to	YES		



	create tickets or schedule appointments.			
Data-Driven Recommendations	The virtual assistant can analyze user data, such as past interactions, bills' history, and behavior, to provide personalized recommendations.	YES		

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός Πρόσκλησης :ΔΠΕΚΕ-53524008

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 4 ΑΠΟ 6

Άρθρο 1.....	4
Ορολογία - Ορισμοί.....	4
Άρθρο 2.....	4
Γλώσσα - Αλληλογραφία και Έγγραφα.....	4
Άρθρο 3.....	5
Εκπροσώπηση της Εταιρείας.....	5
Άρθρο 4.....	5
Εκπροσώπηση του Αντισυμβαλλόμενου.....	5
Άρθρο 5.....	5
Υποκατάσταση και υπεργολαβίες.....	5
Άρθρο 6.....	7
Εκχώρηση.....	7
Άρθρο 7.....	8
Γνώση των τοπικών συνθηκών.....	8
Άρθρο 8.....	8
Προσωπικό του Αντισυμβαλλόμενου.....	8
Άρθρο 9.....	8
Νυχτερινή, υπερωριακή εργασία- Εργασία τις αργίες και εορτές.....	8
Άρθρο 10.....	9
Ευθύνες του Αντισυμβαλλόμενου – Περιορισμοί Ευθύνης Συμβαλλομένων.....	9
Άρθρο 11.....	10
Παραιτήσεις και Εγκρίσεις.....	10
Άρθρο 12.....	11
Εγγυήσεις - Εγγυητικές Επιστολές.....	11
Άρθρο 13.....	13
Προθεσμίες.....	13
Άρθρο 14.....	13
Τροποποιήσεις της Σύμβασης κατά τη διάρκειά της.....	13
Άρθρο 15.....	16
Έλεγχος Υπηρεσιών.....	16
Άρθρο 16.....	16
Ελαττώματα των παρεχομένων υπηρεσιών.....	16
Άρθρο 17.....	16
Συμβατικό Τμήμα.....	16
Άρθρο 18.....	17
Τρόπος πληρωμής - Συμψηφισμός Απαιτήσεων - Εκκαθάριση Λογαριασμών.....	17
Άρθρο 19.....	18
Φόροι, Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αντισυμβαλλόμενου.....	18
Άρθρο 20.....	18
Ασφαλίσεις.....	18
Άρθρο 21.....	19
Ποινικές Ρήτρες.....	19
Άρθρο 22.....	19
Διαδικασίες παραλαβής των Υπηρεσιών.....	19
Άρθρο 23.....	20
Ανωτέρα Βία.....	20
Άρθρο 24.....	21
Απαιτήσεις - Διαφωνίες.....	21
Άρθρο 25.....	23

Καταγγελία της Σύμβασης.....	23
Άρθρο 26	24
Λύση της Σύμβασης.....	24
Άρθρο 27	25
Αποκλεισμός Αντισυμβαλλόμενου από διαδικασίες επιλογής.....	25
Άρθρο 28	25
Δωσιδικία - Δίκαιο της Σύμβασης.....	25

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:

- Εταιρεία: Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (ΔΕΗ)
- Αντισυμβαλλόμενος: Είναι το νομικό ή φυσικό πρόσωπο στο οποίο ανατέθηκε με Σύμβαση η παροχή υπηρεσιών.
- Σύμβαση: Είναι η γραπτή συμφωνία μεταξύ της Εταιρείας και του Αντισυμβαλλόμενου για την παροχή των Υπηρεσιών. Στον όρο αυτό συμπεριλαμβάνονται και τα τυχόν συμπληρώματα της Σύμβασης.
- Συμβαλλόμενοι/
Αντισυμβαλλόμενοι: Είναι η Εταιρεία και ο Αντισυμβαλλόμενος.
- Παροχή Υπηρεσιών: Είναι το αντικείμενο της Σύμβασης, όπως αυτό προσδιορίζεται στο Συμφωνητικό.
- Ελαττώματα: Είναι όλες ανεξαιρέτως οι επιζήμιες παρεκκλίσεις του Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενου 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 Εταιρείας και του Αντισυμβαλλόμενου αλληλογραφία θα γίνεται στην Ελληνική γλώσσα μέσω της αρμόδιας κατά περίπτωση Διεύθυνσης της ΔΕΗ, 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 Αντισυμβαλλόμενο σχέδια, πίνακες, πινακίδες ή διαγράμματα καθώς και υποβαλλόμενα τεχνικά έντυπα μπορεί να είναι συνταγμένα στην Αγγλική γλώσσα.
- 2.4 Οι εγκρίσεις της Εταιρείας που δίνονται στον Αντισυμβαλλόμενο, 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 Εταιρείας

- 3.1 Η διοίκηση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των παρεχομένων υπηρεσιών ασκούνται από την Εταιρεία, μέσω των αρμοδίων Διευθύνσεων της ΔΕΗ 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 Αντισυμβαλλόμενο.
- 3.2 Η άσκηση των καθηκόντων των αρμοδίων οργάνων της Εταιρείας ως προς την εκτέλεση της Σύμβασης δεν μειώνει σε καμία περίπτωση τις ευθύνες του Αντισυμβαλλόμενου σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας και τη Σύμβαση.

Άρθρο 4 Εκπροσώπηση του Αντισυμβαλλόμενου

Κατά την υπογραφή της Σύμβασης ο Αντισυμβαλλόμενος γνωστοποιεί στην Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρείας. Εξαιρείται η περίπτωση κατά την οποία ο Αντισυμβαλλόμενος υποκαθίσταται από ένα νέο Αντισυμβαλλόμενο συνεπεία είτε:

- α. κατηγορηματικής ρήτρας της Σύμβασης,
- β. καθολικής ή μερικής διαδοχής του αρχικού Αντισυμβαλλόμενου, λόγω εταιρικής αναδιάρθρωσης, περιλαμβανομένης της εξαγοράς, της απορρόφησης, της συγχώνευσης ή καταστάσεων αφερεγγυότητας, ιδίως στο πλαίσιο προπτωχευτικών ή πτωχευτικών διαδικασιών από άλλον ενδιαφερόμενο ο οποίος πληροί τα κριτήρια επιλογής που καθορίστηκαν στη Πρόσκληση βάσει της οποίας καταρτίστηκε η Σύμβαση, με την προϋπόθεση ότι η διαδοχή δεν συνεπάγεται άλλες ουσιώδεις τροποποιήσεις της σύμβασης,

υπό τον όρο ότι ο νέος Αντισυμβαλλόμενος θα αναλάβει όλα τα από τη Σύμβαση δικαιώματα και όλες τις από αυτή υποχρεώσεις του Αντισυμβαλλόμενου έναντι της Εταιρείας, μετά από έγγραφη ειδοποίηση προς την Εταιρεία 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 Εταιρεία της υποκατάστασης, ολικά ή μερικά, του Αντισυμβαλλόμενου, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο.
Στην περίπτωση υποκατάστασής του και εις ολόκληρον ευθύνης του από κοινού με τον Υποκαταστάτη του, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος. Επίσης, στις εν λόγω Συμβάσεις των Υποκαταστατών με τον Αντισυμβαλλόμενο, 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 Αντισυμβαλλόμενο, έναντι της Εταιρείας για το αντικείμενο της αντίστοιχης υποκατάστασης.

5.2 Υπεργολάβοι/Υποπρομηθευτές

- 5.2.1 Ως Υπεργολάβοι ή Υποπρομηθευτές του Αντισυμβαλλόμενου νοούνται αυτοί που έχουν αναλάβει από τον Αντισυμβαλλόμενο την υλοποίηση τμήματος της Σύμβασης, με έγγραφη σύμβαση υπηρεσιών.
- 5.2.2 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 ενδιαφερόμενοι.
 - β. Η επιλογή κάποιου Υπεργολάβου ή Υποπρομηθευτή για κύρια τμήματα της Σύμβασης θα υπόκειται στην έγκριση της Εταιρείας. Η έγκριση αυτή θα αφορά μόνο στην από τεχνικής πλευράς εμπειρία και αξιοπιστία τους. Τα κύρια τμήματα της Σύμβασης, για τα οποία η Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος επιθυμεί να αντικαταστήσει κάποιον εγκεκριμένο Υπεργολάβο ή Υποπρομηθευτή του, θα μπορεί να το κάνει μόνο με τη συγκατάθεση της Εταιρείας.
- 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 Εταιρεία.
Σε περίπτωση πάντως που ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος οφείλει να αναφέρει στην Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στις εν λόγω υπηρεσίες.

- 5.2.5 Σε κάθε περίπτωση εκτέλεσης μέρους της Σύμβασης με Υπεργολάβους, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο.

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

Η Εταιρεία δύναται βάσει ρητού όρου της Σύμβασης ή μετά από συμφωνία με τον Αντισυμβαλλόμενο, κατόπιν αιτήσεως του Υπεργολάβου/Υποπρομηθευτή και όταν το επιτρέπει η φύση της σύμβασης, να αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις του Αντισυμβαλλόμενου έναντι Υπεργολάβων/Υποπρομηθευτών του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 18.9 του παρόντος τεύχους.

Στις ως άνω υποχρεώσεις συμπεριλαμβάνεται και η καταβολή απευθείας στον υπεργολάβο της οφειλόμενης αμοιβής του για την παροχή υπηρεσίας, δυνάμει σύμβασης υπεργολαβίας με τον Αντισυμβαλλόμενο. Στην περίπτωση αυτή, στους ειδικούς όρους της Σύμβασης ή σε σχετικό συμπλήρωμά της καθορίζονται τα ειδικότερα μέτρα ή μηχανισμοί που επιτρέπουν στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία σε καμία περίπτωση δεν αίρει την ευθύνη του Αντισυμβαλλόμενου.

Άρθρο 6 Εκχώρηση

- 6.1 Απαγορεύεται, είναι άκυρη και χωρίς νομικό αποτέλεσμα για την Εταιρεία, η εκχώρηση από τον Αντισυμβαλλόμενο σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε απαίτησης ή δικαιώματος που μπορεί να έχει κατά της Εταιρείας 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 Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενου προς οποιονδήποτε τρίτο, ο οποίος θα είχε το δικαίωμα να την εισπράξει από την Εταιρεία.
- 6.2.3 Κάθε οφειλής του Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρείας.
- 7.2 Σε καμία περίπτωση ο Αντισυμβαλλόμενος δεν δικαιούται αποζημίωσης ή πρόσθετης αμοιβής για λόγους που αφορούν στις συνθήκες παροχής υπηρεσιών, πλην των ρητά αναφερομένων στη Σύμβαση.

Άρθρο 8 **Προσωπικό του Αντισυμβαλλόμενου**

- 8.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρεία έχει το δικαίωμα να ζητά, με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Αντισυμβαλλόμενο, την απομάκρυνση οποιουδήποτε μέλους του προσωπικού του (Ελληνα ή αλλοδαπού) που κρίνεται για οποιοδήποτε βάσιμο λόγο ως ακατάλληλο. Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρείας.
- 8.4 Στην περίπτωση που αποσύρεται ή απομακρύνεται ένα μέλος του προσωπικού του Αντισυμβαλλόμενου, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρείας. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Αντισυμβαλλόμενος δεν δικαιούται πρόσθετης αποζημίωσης, υποχρεούται όμως να τηρεί όλους τους Νόμους και Κανονισμούς που αφορούν σε τέτοιες εργασίες.

- 9.2 Ο Αντισυμβαλλόμενος είναι υποχρεωμένος να ανακοινώνει στην αρμόδια Διεύθυνση 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενου 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 Εταιρείας, η νυχτερινή ή υπερωριακή εργασία ή η εκτέλεση εργασίας κατά τις αργίες και εορτές, ο Αντισυμβαλλόμενος είναι υποχρεωμένος, μετά από σχετική εντολή, να την πραγματοποιεί χωρίς αντιρρήσεις και χωρίς καμία ιδιαίτερη αποζημίωση, εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους.

Άρθρο 10

Ευθύνες του Αντισυμβαλλόμενου – Περιορισμοί Ευθύνης Συμβαλλομένου

- 10.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος 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. 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 Αντισυμβαλλόμενο, καθώς και προς τους Κανονισμούς και τις έγγραφες εντολές και οδηγίες της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των Κανονισμών Ασφαλείας της Εταιρείας.

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 Εταιρεία και τις Αρμόδιες Αρχές και παίρνουν όλα τα αναγκαία μέτρα, σε περίπτωση ατυχήματος σε οποιοδήποτε άτομο ή ζημίας σε οποιαδήποτε ιδιοκτησία (συμπεριλαμβανομένων αυτών της Εταιρείας).
- δ. αναφέρουν στην Εταιρεία οποιαδήποτε ζημιά των εγκαταστάσεων της ή απώλεια εξοπλισμού της.

- ε. ανακοινώνουν στην Εταιρεία 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, ασφάλειας κ.λπ.
- 10.2 Ειδικότερα και μέχρι την Παραλαβή των Υπηρεσιών:
- 10.2.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος ευθύνεται για την αποκατάσταση οποιουδήποτε ελαττώματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- 10.2.2 Επίσης ο Αντισυμβαλλόμενος ευθύνεται:
- α. έναντι του προσωπικού της Εταιρείας, 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 Εταιρείας, για θετικές ζημιές ή άμεσες θετικές δαπάνες που θα υποστεί λόγω μη εκπλήρωσης από τον Αντισυμβαλλόμενο 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 Αντισυμβαλλόμενου ή των Υπεργολάβων του, ευθύνεται αποκλειστικά ο Αντισυμβαλλόμενος και αναλαμβάνει κάθε σχετική ευθύνη που προκύπτει από τη Σύμβαση, είτε αστική είτε ποινική, έναντι της Εταιρείας και κάθε τρίτου. Επίσης ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να αναλάβει με δαπάνες του την υπεράσπιση της Εταιρείας σε κάθε τυχόν σχετική αγωγή και μήνυση, που θα εγείρει οποιοσδήποτε κατά της Εταιρείας ή/και του προσωπικού της, για λόγους που ανάγονται σε ενέργειες ή παραλείψεις του Αντισυμβαλλόμενου ή των Υποπρομηθευτών / Υπεργολάβων του ή και του Τρίτου. Οι δαπάνες αυτές θα επιστρέφονται στον Αντισυμβαλλόμενο σε περίπτωση που ήθελε τελεσιδίκως κριθεί ότι οι ως άνω ενέργειες ή παραλείψεις δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης του Αντισυμβαλλόμενου ή των Υποπρομηθευτών / Υπεργολάβων του ή και του Τρίτου.
- 10.4 Οι ευθύνες του Αντισυμβαλλόμενου για αποζημίωση της Εταιρείας, 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 Εταιρείας για αποζημίωση του Αντισυμβαλλόμενου, 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 **Παραιτήσεις και Εγκρίσεις**

- 11.1 Σε περίπτωση που η Εταιρεία 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 Εταιρεία εγκρίνει οποιοδήποτε έγγραφο, σχέδιο ή ενέργεια του Αντισυμβαλλόμενου, η παραίτηση αυτή από δικαιώμα

ή η παροχή έγκρισης κατ' ουδένα τρόπο απαλλάσσει τον Αντισυμβαλλόμενο των ευθυνών του, που απορρέουν από τη Σύμβαση.

- 11.2 Ο Αντισυμβαλλόμενος παραιτείται ρητά και ανεπιφύλακτα όλων των κατά τα άρθρα 325-329 και 1106 του Αστικού Κώδικα δικαιωμάτων του με την εξαίρεση των οριζομένων 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο των εγγυηθέντων από αυτόν, η Εταιρεία δικαιούται να ασκήσει όλα τα σχετικά δικαιώματα που της παρέχονται από τη Σύμβαση. Η μη άσκηση όμως από την Εταιρεία οποιουδήποτε από τα δικαιώματά της, δεν θα ερμηνεύεται ως παραίτηση της Εταιρείας 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 Εταιρεία τυχόν θα ευθύνεται σύμφωνα με τους Ελληνικούς Νόμους για καταβολή προστίμων και ποινικών ρητρών λόγω της μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του Αντισυμβαλλόμενου, όπως αυτές απορρέουν από τη Σύμβαση, ο Αντισυμβαλλόμενος παρέχει εγγυήσεις που αποτελούνται:
- α. Από την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που κατατίθεται από τον Αντισυμβαλλόμενο κατά την υπογραφή της Σύμβασης.
 - β. Από την Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής που κατατίθεται για την ανάληψη από τον Αντισυμβαλλόμενο σχετικής προκαταβολής, αν προβλέπεται από τη Σύμβαση.
- Τυχόν αποκλίσεις από τα επισυναπτόμενα υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Εταιρείας αξιολογούνται από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ, πριν την αποδοχή τους ή απόρριψή τους.
- 12.4 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης (ΕΕΚΕ)
- 12.4.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να παράσχει στην Εταιρεία 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 Τμήματος, ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να καταθέσει συμπληρωματικές ΕΕΚΕ.

- 12.4.3 Σε περίπτωση που ο Αντισυμβαλλόμενος αρνείται να καταθέσει τις ως άνω συμπληρωματικές ΕΕΚΕ, τότε η Εταιρεία δικαιούται να παρακρατεί τα αντίστοιχα ποσά από οποιαδήποτε πληρωμή προς τον Αντισυμβαλλόμενο, μέχρι την κατάθεση των Εγγυητικών Επιστολών.
- 12.4.4 Η Εταιρεία, κατά την κρίση της, δικαιούται να κηρύξει καταπεσούσα την ΕΕΚΕ, μερικά ή ολικά, λόγω οποιασδήποτε απαίτησής της κατά του Αντισυμβαλλόμενου, 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 Εταιρείας κατά του Αντισυμβαλλόμενου, οπότε μπορεί να αντικατασταθεί από τον Αντισυμβαλλόμενο με άλλη που να καλύπτει τις εν λόγω απαιτήσεις.
- 12.4.6 Για την επιστροφή της ΕΕΚΕ, ο Αντισυμβαλλόμενος πρέπει να υποβάλει σχετική αίτηση στην Εταιρεία.

12.5 Παροχή Εγγυήσεων – έκδοση Εγγυητικών Επιστολών

Οι παραπάνω εγγυήσεις παρέχονται με τη μορφή Εγγυητικών Επιστολών, οι οποίες εκδίδονται με δαπάνες του Αντισυμβαλλόμενου, σύμφωνα με αντίστοιχα υποδείγματα της Εταιρείας, 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 εταιρείες 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 Εταιρεία 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

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. Όταν παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων δεν τυγχάνει εφαρμογής ο όρος : η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως.

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

Άρθρο 13 Προθεσμίες

- 13.1 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποφυγή κάθε καθυστέρησης.
Αν ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενου.
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 Εταιρεία για όσο χρόνο κρίνεται εύλογο, εφόσον οι καθυστερήσεις προέκυψαν, είτε από λόγους που δεν αφορούν στον Αντισυμβαλλόμενο, είτε οφείλονται σε Ανωτέρα Βία, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 23 του παρόντος τεύχους.
- 13.5 Ρητά καθορίζεται ότι η Εταιρεία δεν υποχρεούται να προχωρήσει σε καμία τροποποίηση των προθεσμιών, αν ο Αντισυμβαλλόμενος δεν προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:
- α. Ειδοποιήσει εγγράφως την Εταιρεία 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 Οποιαδήποτε τροποποίηση της Σύμβασης πρέπει να είναι τέτοιας μορφής που δεν θίγει ουσιαδώς τον ανταγωνισμό.
- 14.2 Η Εταιρεία στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης, δικαιούται να τροποποιεί τη Σύμβαση, ιδίως, στις παρακάτω περιπτώσεις:

14.2.1 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.

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

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

α. να επιφέρει οποιεσδήποτε 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 Αντισυμβαλλόμενος να δικαιούται να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις,

β. να αναθέτει στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία 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 Εταιρεία.

14.2.2.2 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 Αντισυμβαλλόμενο με συμπληρωματική σύμβαση.

Ο Αντισυμβαλλόμενος 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.

14.2.3 Λόγω περιστάσεων που δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθούν

Κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών η Εταιρεία επίσης δικαιούται να τροποποιεί τη Σύμβαση λόγω περιστάσεων που δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθούν από έναν επιμελή συναλασσόμενο, 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.

14.2.4 Λόγω υποκατάστασης του Αντισυμβαλλόμενου σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8 του παρόντος τεύχους.

14.3 Ο Αντισυμβαλλόμενος δεν μπορεί να προβεί σε καμία μεταβολή, συμπληρωματική υπηρεσία και εν γένει τροποποίηση, από τις αναφερόμενες στις παραπάνω παραγράφους 14.2.1, 14.2.2 και 14.2.3, χωρίς έγγραφη εντολή της Εταιρείας. Ο Αντισυμβαλλόμενος, 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 Εταιρείας 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 Εταιρείας, 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 Εταιρείας.

14.4.2 Σε περίπτωση ασυμφωνίας των δύο μερών η Εταιρεία 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.

14.5 Μεταβολές σύμβασης προτεινόμενες από τον Αντισυμβαλλόμενο

Η Εταιρεία δια της αρμόδιας Διεύθυνσης της ΔΕΗ έχει το δικαίωμα κατά τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών, να δεχθεί ή να απορρίψει προτάσεις του Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενο θα υπόκειται στο συνεχή γενικό έλεγχο της Εταιρείας ή άλλων προσώπων που έχουν ορισθεί από την Εταιρεία για το σκοπό αυτό.
- 15.2 Η Εταιρεία, 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο και ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις εντολές αυτές, χωρίς να δικαιούται οποιαδήποτε πρόσθετη πληρωμή ή αύξηση των τιμών.

Η άσκηση του ελέγχου από την Εταιρεία με κανένα τρόπο δεν ελαττώνει την ευθύνη του Αντισυμβαλλόμενου.

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 Εταιρείας τεκμηριωμένα ελαττωματικές, ατελείς ή ακατάλληλες ή δεν πληρούν τις απαιτήσεις των προδιαγραφών και γενικά δεν συμφωνούν με εκείνα που ορίζονται στη Σύμβαση, η αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ δικαιούται, με έγγραφη εντολή της, να ζητήσει από τον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία θα καταβάλει και ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 κλπ.), 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 Αντισυμβαλλόμενου, 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 Αντισυμβαλλόμενο θα γίνονται σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και εντός καθοριζόμενης στους Ειδικούς Όρους Σύμβασης προθεσμίας από την ημερομηνία υποβολής στην Εταιρεία όλων των σχετικών δικαιολογητικών τα οποία θα πρέπει να είναι επακριβή και πλήρη. Μέσα στην προθεσμία αυτή θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί από την Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρεία προς τον Αντισυμβαλλόμενο και ο Αντισυμβαλλόμενος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι οποιωνδήποτε τρίτων για τις πληρωμές προς αυτούς.
- 18.4 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρείας, μετά τα χρονικά όρια που καθορίζονται στην παραπάνω παράγραφο 18.1. Σε περίπτωση καθυστέρησης, χωρίς υπαιτιότητα του Αντισυμβαλλόμενου, 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρεία, για τις οποίες δεν έχουν υπογραφεί σχετικά συμπληρώματα.
- 18.5 Οι πληρωμές προς τον Αντισυμβαλλόμενο θα γίνονται μέσω λογαριασμού μιας οποιασδήποτε Τράπεζας που θα προσδιοριστεί από τον Αντισυμβαλλόμενο έγκαιρα, στο νόμισμα που προβλέπεται στο Συμφωνητικό της Σύμβασης.
- 18.6 Καμιά πληρωμή δεν θα γίνεται στον Αντισυμβαλλόμενο χωρίς συμμόρφωσή του προς τους κανονισμούς των Ελληνικών Φορολογικών Αρχών, οι οποίοι ισχύουν κατά το χρόνο της πληρωμής.
- 18.7 Ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος αποδέχεται ρητά ότι η Εταιρεία δύναται να παρακρατεί και να αποδίδει σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, από τα προσκομιζόμενα προς πληρωμή τιμολόγια του Αντισυμβαλλόμενου, οποιαδήποτε ποσά οφείλει να πληρώσει ο Αντισυμβαλλόμενος έναντι φόρου εισοδήματος ή οποιωνδήποτε άλλων επιβαρύνσεων υπέρ της Πολιτείας ή των Ασφαλιστικών Ιδρυμάτων ή υπέρ οποιουδήποτε τρίτου.

Επίσης, ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο από μεταξύ τους συμβάσεις, ώστε να καλύψει τις εν λόγω απαιτήσεις.

Άρθρο 19

Φόροι, Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αντισυμβαλλόμενου

- 19.1 Τον Αντισυμβαλλόμενο 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο βαρύνουν επίσης πρόσθετοι φόροι, δασμοί ή/και πρόστιμα για τη μη πιστή τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων του και σε περίπτωση που από τις αρμόδιες Αρχές οι επιβαρύνσεις αυτές, εκ λάθους ή παραδρομής, χρεωθούν στην Εταιρεία, θα καταβληθούν από αυτήν αλλά θα παρακρατηθούν από την πρώτη πληρωμή του Αντισυμβαλλόμενου.
- 19.3 Δασμοί, φόροι και άλλες σχετικές επιβαρύνσεις, που καταβλήθηκαν τυχόν από την Εταιρεία λόγω παράλειψης του Αντισυμβαλλόμενου, των Υπεργολάβων του και Υποπρομηθευτών του να συμμορφωθούν προς τις κείμενες διατάξεις της φορολογικής Νομοθεσίας θα απαιτηθούν από την Εταιρεία και θα εισπραχθούν έντοκα από τον Αντισυμβαλλόμενο οποτεδήποτε και κατά οποιονδήποτε τρόπο ακόμη και με παρακράτηση πληρωμών κ.λπ.
- 19.4 Ο Αντισυμβαλλόμενος, οι Υπεργολάβοι και οι Υποπρομηθευτές του, και το Προσωπικό, (Ελληνες 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 Εταιρεία θα εφαρμόζει τις παρακρατήσεις οι οποίες προβλέπονται από τη φορολογική Νομοθεσία.
- 19.5 Την Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος προς την Εταιρεία, στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 20

Ασφαλίσεις

Εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους, το προσωπικό του Αντισυμβαλλόμενου 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 Εταιρείας που προκύπτουν από τους όρους του παρόντος τεύχους, ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται, χωρίς αντιρρήσεις, να καταβάλει στην Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενο των συμβατικών του υποχρεώσεων και ανεξάρτητα αν έχει ή όχι προκληθεί απώλεια ή ζημία (θετική) στην Εταιρεία.
- 21.3 Η καταβολή των Ποινικών Ρητρών θα γίνεται από τον Αντισυμβαλλόμενο σωρευτικά και επιπλέον από κάθε αποζημίωση για αποκατάσταση κάθε θετικής ζημίας ή απώλειας που έχει υποστεί η Εταιρεία ως αποτέλεσμα αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Αντισυμβαλλόμενου.
- 21.4 Η Εταιρεία παρακρατεί τα ποσά των Ποινικών Ρητρών, είτε από τις Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης, είτε από οποιοδήποτε ποσό οφείλεται και πρέπει να καταβληθεί από την Εταιρεία στον Αντισυμβαλλόμενο 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, καθαρίζονται 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 Αντισυμβαλλόμενος δικαιούται να ζητήσει την Παραλαβή των υπηρεσιών υποβάλλοντας προς τούτο έγγραφη αίτηση, η οποία καταχωρείται στο Πρωτόκολλο της αρμόδιας για την παρακολούθηση της Σύμβασης Διεύθυνσης της ΔΕΗ. Η Εταιρεία υποχρεούται μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την υποβολή της αίτησης, και με την προϋπόθεση ότι ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενο τους λόγους της τυχόν απόρριψης της αίτησης. Η Παραλαβή διενεργείται είτε από Επιτροπή Παραλαβής, που αποτελείται από όργανα της Εταιρείας και έχει συσταθεί αρμοδίως, είτε από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ. Εάν ο Αντισυμβαλλόμενος παραλείψει να ζητήσει την Παραλαβή των υπηρεσιών, η Εταιρεία δύναται να προβεί στη σχετική διαδικασία, ειδοποιώντας εγγράφως τον Αντισυμβαλλόμενο.
- 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 Εταιρείας 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 διαπιστώσεων της, το αρμόδιο όργανο θεωρήσει απαραίτητο να αναβάλει την παραλαβή μέχρι τη διευθέτηση όλων των σχετικών εκκρεμοτήτων, θα το δηλώσει στον Αντισυμβαλλόμενο και η διαδικασία της παραλαβής θα επαναληφθεί, με φροντίδα και έξοδα του Αντισυμβαλλόμενου, μετά τη συμμόρφωση του τελευταίου στις προτάσεις και συστάσεις της Εταιρείας.

- 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 Διεύθυνσης της ΔΕΗ καθώς και από τον Αντισυμβαλλόμενο, συντάσσεται σε δύο (2) πρωτότυπα από τα οποία ο Αντισυμβαλλόμενος παίρνει το ένα.
Στην περίπτωση που ο Αντισυμβαλλόμενος αρνηθεί την υπογραφή του Πρωτοκόλλου, το Πρωτόκολλο του κοινοποιείται ή του αποστέλλεται επί αποδείξει.
Εάν ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρεία.

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 συμβαλλομένων, και τα οποία δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν ή αποφευχθούν, με μέτρα επιμέλειας ενός συνετού συμβαλλομένου, 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 Αντισυμβαλλόμενο 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 υποχρεώσεων του προς τον Αντισυμβαλλόμενο, 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 συμβαλλομένων.
Οι συμβαλλόμενοι δεν ευθύνονται για μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, εφόσον συντρέχουν λόγοι Ανωτέρας Βίας και δεν δικαιούνται να εγείρουν απαιτήσεις που αφορούν οποιεσδήποτε τυχόν δαπάνες ή και οικονομική επιβάρυνσή τους, ως συνέπεια περιστατικού Ανωτέρας Βίας.
Εάν τμήμα μόνο των υποχρεώσεων επηρεάζεται από τους λόγους Ανωτέρας Βίας, ο συμβαλλόμενος που τους επικαλείται παραμένει υπόχρεος για το τμήμα των υποχρεώσεων του, που δεν θίγεται από αυτούς.
Εάν λόγοι παρατεταμένης Ανωτέρας Βίας εμποδίζουν προδήλως την έγκαιρη εκτέλεση της Σύμβασης ο επικαλούμενος αυτούς συμβαλλόμενος δύναται να αιτηθεί τη λύση της Σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 26.3 του παρόντος τεύχους.

- 23.5 Σε περίπτωση που ένας εκ των συμβαλλομένων 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 συμβαλλόμενο, 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 έτερος συμβαλλόμενος.
- 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 συμβαλλόμενο όλων των σχετικών στοιχείων και πληροφοριών εντός τριάντα (30) ημερών από το πέρας του περιστατικού αυτού.
Κάθε συμβαλλόμενος 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 συμβαλλόμενου, 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 απορρευσών 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 Αντισυμβαλλόμενος θεωρεί ότι δικαιούται να προβάλει απαίτηση σε σχέση με οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη Σύμβαση, υποχρεούται να το γνωστοποιεί στην αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Διεύθυνση της ΔΕΗ, αμέσως με τη λήψη της παραπάνω γνωστοποίησης και χωρίς αυτό να συνεπάγεται οποιαδήποτε παραδοχή της ευθύνης της Εταιρείας, δικαιούται να επιθεωρεί τα τηρούμενα στοιχεία και να δίδει οδηγίες στον Αντισυμβαλλόμενο να τηρεί και περαιτέρω κατάλληλα

στοιχεία που θεωρεί απαραίτητα και ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να τα τηρεί και να παρέχει στην αρμόδια Διεύθυνση αντίγραφα όλων των στοιχείων, μόλις του ζητηθούν.

- 24.1.3 Μέσα σε ενενήντα (90) ημέρες από την αποστολή της παραπάνω γνωστοποίησης, ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να παραδίδει στην αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ 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 Αντισυμβαλλόμενος, κατά εύλογα διαστήματα ή όταν το ζητά η αρμόδια Διεύθυνση, θα δίδει νεότερα συγκεντρωτικά στοιχεία. Σε τέτοια περίπτωση ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να δώσει την τελική οικονομική ανάλυση μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από τη λήξη του γεγονότος.
- 24.1.4 Εάν ο Αντισυμβαλλόμενος δε συμμορφώνεται με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, το δικαίωμα του για πληρωμή, εφόσον το αίτημα του γίνει δεκτό από την Εταιρεία, περιορίζεται μέχρι του σημείου που η Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενο 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 Διεύθυνση, από τον Αντισυμβαλλόμενο 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Διεύθυνση υποχρεούται, το αργότερο σε ενενήντα (90) ημέρες από την ημέρα κατά την οποία έλαβε την αίτηση αυτή, να γνωστοποιήσει στον Αντισυμβαλλόμενο την απόφαση της Εταιρείας.
- 24.2.4 Σε περίπτωση που ο Αντισυμβαλλόμενος δεν ικανοποιείται με την απόφαση αυτή της Εταιρείας 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 Αντισυμβαλλόμενος μπορεί να ζητήσει την επίλυση της διαφωνίας του με φιλικές διαπραγματεύσεις. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον τούτο γίνει αποδεκτό από την Εταιρεία, συγκροτείται, από το αρμόδιο όργανο της Εταιρείας, Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού η οποία διαπραγματεύεται με τον Αντισυμβαλλόμενο την επίλυση της διαφωνίας.
- 24.2.5 Η ύπαρξη διαφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων δεν αναστέλλει την εκτέλεση της Σύμβασης, ούτε αίρει την υποχρέωση του Αντισυμβαλλόμενου να

ακολουθεί τις εντολές της Εταιρείας σχετικά με την έγκαιρη και την άρτια εκτέλεση αυτής.

- 24.2.6 Για κάθε διαφωνία ή οποιουδήποτε είδους διένεξη της Εταιρείας με τον Αντισυμβαλλόμενο, 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 Αντισυμβαλλόμενου

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

- 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 Εταιρείας
- παραλείπει συστηματικά την τήρηση του περιβαλλοντικού, του κοινωνικού και του εργατικού δικαίου και των κανόνων ασφαλείας των εργαζομένων,

η Εταιρεία δικαιούται, για οποιαδήποτε από τα παραπάνω, να απευθύνει «Ειδική Πρόσκληση» προς τον Αντισυμβαλλόμενο, 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 εκτελεστούν από τον Αντισυμβαλλόμενο, 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 Αντισυμβαλλόμενος δεν συμμορφωθεί με την παραπάνω έγγραφη «Ειδική Πρόσκληση» μέσα στην προθεσμία που έχει καθοριστεί, η Εταιρεία δικαιούται με εξώδικη δήλωση προς τον Αντισυμβαλλόμενο, η οποία κοινοποιείται με Δικαστικό Επιμελητή, να προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης μερικά ή ολικά.

25.2 Οριστικοποίηση Καταγγελίας

25.2.1 Η καταγγελία οριστικοποιείται, αν δεν υποβληθούν μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών αντιρρήσεις του Αντισυμβαλλόμενου ή αν απορριφθούν οι αντιρρήσεις. Οι αντιρρήσεις που ασκούνται εμπρόθεσμα αναστέλλει την καταγγελία μέχρι να εκδοθεί η απόφαση επί των αντιρρήσεων.

Για τις αντιρρήσεις αποφασίζει η Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενος παύει την παροχή των σχετικών υπηρεσιών, αποχωρεί από τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας και γίνεται εκκαθάριση της Σύμβασης το συντομότερο δυνατό.

- 25.2.3 Η Εταιρεία δικαιούται είτε να συνεχίσει η ίδια την εκτέλεση της Σύμβασης, είτε να την αναθέσει σε άλλον Αντισυμβαλλόμενο.
- 25.2.4 Κατά του Αντισυμβαλλόμενου του οποίου η σύμβαση καταγγέλθηκε οριστικά, με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων της Εταιρείας για αποζημίωση, επέρχονται αθροιστικά οι εξής συνέπειες:
- α. γίνεται άμεσα απαιτητό το αναπόσβεστο μέρος της τυχόν χορηγηθείσας προκαταβολής
 - β. καταπίπτουν υπέρ της Εταιρείας οι Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης της Σύμβασης
 - γ. γίνονται άμεσα απαιτητές οποιοσδήποτε οφειλόμενες Ποινικές Ρήτρες μέχρι την ημερομηνία της καταγγελίας.
- 25.2.5 Για την εκκαθάριση της Σύμβασης η Εταιρεία, το συντομότερο δυνατό, θα καθορίσει:
- το οφειλόμενο στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία ποσά από άλλες απαιτήσεις της
- Το ανωτέρω αποτέλεσμα της εκκαθάρισης θα γνωστοποιηθεί στον Αντισυμβαλλόμενο.

Άρθρο 26 **Λύση της Σύμβασης**

- 26.1 Λύση Σύμβασης λόγω πτώχευσης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή υποκατάστασης Αντισυμβαλλόμενου
- 26.1.1 Η Σύμβαση λύεται υποχρεωτικώς, κατόπιν μονομερούς δηλώσεως της ΔΕΗ, όταν ο Αντισυμβαλλόμενος πτωχεύσει ή σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης όταν πτωχεύσουν όλα τα συμπράττοντα μέρη.
 - 26.1.2 Η Σύμβαση λύεται, κατά την κρίση της Εταιρείας, όταν ο Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Εταιρείας
- 26.2.1 Η Εταιρεία, 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 Αντισυμβαλλόμενο, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την ημερομηνία που καθορίζεται στην ειδοποίηση, ως ημερομηνία λύσης της.

Στην περίπτωση αυτή, η Εταιρεία θα καταβάλει στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία.

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 Εταιρεία, πέραν των προβλεπομένων στην προηγούμενη παράγραφο, καταβάλει στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρείας που απορρέουν από τη λύση της Σύμβασης.

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μην καταβάλει στον Αντισυμβαλλόμενο 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 Εταιρεία υποχρεούται να επιστρέψει το εναπομένον υπόλοιπο των Εγγυήσεων Καλής Εκτέλεσης, ο δε Αντισυμβαλλόμενος θα επιστρέψει στην Εταιρεία 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 Αντισυμβαλλόμενου από διαδικασίες επιλογής

27.1 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα, να αποκλείει τον Αντισυμβαλλόμενο, με απόφαση των αρμοδίων οργάνων της, προσωρινά ή οριστικά από τις διαδικασίες επιλογής Αντισυμβαλλόμενου, εφόσον έχει καταγγελθεί προηγούμενη Σύμβαση ή έχει περιέλθει σε γνώση της Εταιρείας ότι ο Ενδιαφερόμενος έχει καταδικαστεί οριστικά για παραβίαση του περιβαλλοντικού, κοινωνικού ή εργατικού δικαίου ή εφόσον δεν έχει την απαιτούμενη αξιοπιστία ή δεν έχει επιδείξει ενδεδειγμένη συναλλακτική συμπεριφορά έναντι της Εταιρείας.

27.2 Ο πιο πάνω αποκλεισμός γνωστοποιείται εγγράφως με εξώδικη δήλωση στον Αντισυμβαλλόμενο από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ. Ο Αντισυμβαλλόμενος έχει το δικαίωμα να υποβάλει σχετική διαμαρτυρία, η εκδίκαση της οποίας γίνεται από αρμόδιο όργανο της Εταιρείας.

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.

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός Πρόσκλησης: ΔΠΕΚΕ-53524008

Αντικείμενο: «Παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη, την υλοποίηση και την υποστήριξη της επικοινωνίας των πελατών μέσω του αυτόματου ψηφιακού βοηθού της ΔΕΗ (Virtual Assistant)»

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

ΤΕΥΧΟΣ 6 ΑΠΟ 6

Περιεχόμενα

ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ	3
ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ	5
ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	6
ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ.....	9
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ.....	11
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	12
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	14
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ.....	16

ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ¹
(Καλύπτει την παράγραφο 13.2.2 του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

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

1. - (Για Έλληνες προσφέροντες)

Ο προσφέρων είναι εγγεγραμμένος³.....

- (Για αλλοδαπούς προσφέροντες)

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 τη Διεύθυνση της ΔΕΗ που διενεργεί τη διαδικασία επιλογής)

2.⁴..... του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι:

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

3. Νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι

4. Το προσφέρον νομικό πρόσωπο νομίμως:

4.1 αποφάσισε να συμμετάσχει στη Διαδικασία,

4.2 όρισε τον/τους να υπογράψουν την προσφορά

5. Σε περίπτωση οψιγενούς 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 στη Διαδικασία Επιλογής
- 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 Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παρακάτω παραγράφους 1, και 5
- ² Αναγράφεται από το συμμετέχοντα η επωνυμία του προσφέροντος αντισυμβαλλόμενου
- ³ Συμπληρώνεται από τη Διεύθυνση της ΔΕΗ που διενεργεί τη διαδικασία κατά περίπτωση αντικειμένου:
 - «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»
 - «στο Μητρώο Εργοληπτικών Επιχειρήσεων (ΜΕΕΠ) για το χρονικό διάστημα που εξακολουθούν να ισχύουν οι μεταβατικές διατάξεις του άρθρου 65 του π.δ. 71/2019 ή στο Μητρώο Εργοληπτικών Επιχειρήσεων Δημόσιων Έργων (ΜΗ.Ε.Ε.Δ.Ε.), από την έναρξη ισχύος του τελευταίου.», σε περίπτωση που προβλέπεται συμμετοχή εργοληπτών δημοσίων έργων
- ⁴ Αναγράφεται κατά περίπτωση νομικής μορφής του προσφέροντος «μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου» ή «διαχειριστές

ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ¹
(Καλύπτει την παράγραφο 13.2.6.a του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

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 τη Διαδικασία
 - 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 στη Διαδικασία Επιλογής
 - 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 Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παραγράφους 1 και 5.
- ² Αναγράφεται η επωνυμία του παρέχοντος στήριξη συμμετέχοντα
- 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

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
(Καλύπτει την παράγραφο 13.2.3 του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

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

1. Έλαβε πλήρη γνώση της Πρόσκλησης με στοιχεία και ειδικά όλα τα τεύχη και έγγραφα που αναφέρονται στο άρθρο 8 του τεύχους 1 αυτής.
Η διαμόρφωση των τιμών της Προσφοράς του έγινε μετά από εξέταση που πραγματοποίησε στον τόπο εκτέλεσης της σύμβασης, όπου έλαβε πλήρη γνώση των συνθηκών και κινδύνων που υπάρχουν ή μπορούν να εμφανισθούν και που είναι δυνατόν να επηρεάσουν με οποιοδήποτε τρόπο το κόστος ή το χρόνο εκτέλεσης της
2. Αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της Διαδικασίας,²..... καθώς και του συνημμένου στην Πρόσκληση σχεδίου σύμβασης.
Έλαβε γνώση και των όρων για την υποβολή των οικονομικών προσφορών της διαδικασίας μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικών Διαδικασιών, τους οποίους επίσης αποδέχεται στο σύνολό τους ανεπιφύλακτα
3. Η προσφορά του θα παραμείνει σε ισχύ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 10 του τεύχους 1 της Πρόσκλησης και ότι δεν δικαιούται, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, μετά την αποσφράγιση 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 Πρόσκλησης

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος

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

**ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ
ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ**
(Καλύπτει την παράγραφο 13.2.4 του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του προσφέροντος στη Διαδικασία δηλώνω, επί ποινή απόρριψης της προσφοράς του, ότι:

1. Ο Προσφέρων μέχρι την ημέρα υποβολής της προσφοράς του δεν εμπίπτει σε κανέναν από τους λόγους αποκλεισμού συμμετοχής του στην παρούσα διαδικασία, που αναφέρονται αναλυτικά στην παράγραφο 4 του άρθρου 4 του ΚΕΠΥ, και συνοπτικά έχουν ως εξής:
 - 1.1 Είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμερος.
 - 1.2 Δεν έχει καταδικαστεί με οριστική απόφαση για παράβαση του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου.
 - 1.3 Δεν έχει υποβάλει σοβαρές ψευδείς δηλώσεις, δεν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης σύμβασης με αντικείμενο σχετικό με το προκηρυσσόμενο, που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.
 - 1.4 Δεν τελεί σε πτώχευση ούτε σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, δεν τελεί σε κοινή εκκαθάριση ούτε υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής εκκαθάρισης.
 - 1.5 Δεν έχει καταδικαστεί με οριστική απόφαση για σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα ή κάποιο από τα αδικήματα της διαφθοράς-δωροδοκίας, της συμμετοχής σε εγκληματική οργάνωση, της διάπραξης τρομοκρατικών εγκλημάτων, της παιδικής εργασίας, της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της απάτης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
 - 1.6 Δεν έχει συνάψει συμφωνίες για στρέβλωση του ανταγωνισμού.
 - 1.7 Δεν έχει επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη λήψη αποφάσεων, δεν έχει αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες, ή δεν έχει παράσχει παραπλανητικές πληροφορίες που σχετίζονται ουσιωδώς με τη διαδικασία επιλογής.
 - 1.8 Δεν έχει υποπέσει σε παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που επιφέρουν επιβολή σε βάρος του προστίμων και συνιστούν λόγο αποκλεισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
 - 1.9 Δεν του έχει επιβληθεί η κύρωση του αποκλεισμού συμμετοχής σε εν εξελίξει και μελλοντικές διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
2. Δεν συντρέχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην αναρτημένη στην εταιρική ιστοσελίδα Πολιτική Σύγκρουσης

Συμφερόντων της Εταιρείας (<https://www.dei.gr/media/jiepwp1r/politikh-sugkroushs-sumpheronton-07-10-22-003.pdf>), την οποία έχει διαβάσει κατανοήσει και με την οποία συμφωνεί να συμμορφώνεται.

3. Έχει διαβάσει, κατανοήσει και συμφωνεί να συμμορφώνεται με τον αναρτημένο στην εταιρική ιστοσελίδα Κώδικα Δεοντολογικής Συμπεριφοράς της Εταιρείας (https://www.dei.gr/media/sn4c32vc/kodikas-deontologikhs-sumperiphoras-09-06-2022_.pdf).

4. Ο Προσφέρων δεσμεύεται, εφόσον ζητηθεί από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ, να προσκομίσει εντός δέκα (10) ημερών από τη γνωστοποίηση του αιτήματος, τα αντίστοιχα αποδεικτικά - δικαιολογητικά των πιο πάνω δηλωθέντων.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ
(Καλύπτει την παράγραφο 13.2.6.β του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του Παρέχοντος Στήριξη¹..... στον προσφέροντα για τη Διαδικασία, δηλώνω ότι:

1. Ο Παρέχων Στήριξη μέχρι την ημέρα διενέργειας της πιο πάνω Διαδικασίας δεν εμπίπτει σε κανέναν από τους λόγους αποκλεισμού συμμετοχής του στην παρούσα διαδικασία, που αναφέρονται αναλυτικά στην παράγραφο 4 του άρθρου 4 του ΚΕΠΥ, και συνοπτικά έχουν ως εξής:
 - 1.1 Είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμερος.
 - 1.2 Δεν έχει καταδικαστεί με οριστική απόφαση για παράβαση του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου.
 - 1.3 Δεν έχει υποβάλει σοβαρές ψευδείς δηλώσεις, δεν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης σύμβασης με αντικείμενο σχετικό με το προκηρυσσόμενο, που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.
 - 1.4 Δεν τελεί σε πτώχευση ούτε σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, δεν τελεί σε κοινή εκκαθάριση ούτε υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής εκκαθάρισης.
 - 1.5 Δεν έχει καταδικαστεί με οριστική απόφαση για σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα ή κάποιο από τα αδικήματα της διαφθοράς-δωροδοκίας, της συμμετοχής σε εγκληματική οργάνωση, της διάπραξης τρομοκρατικών εγκλημάτων, της παιδικής εργασίας, της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της απάτης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
 - 1.6 Δεν έχει συνάψει συμφωνίες για στρέβλωση του ανταγωνισμού.
 - 1.7 Δεν έχει επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη λήψη αποφάσεων, δεν έχει αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες, ή δεν έχει παράσχει παραπλανητικές πληροφορίες που σχετίζονται ουσιωδώς με τη διαδικασία επιλογής.
 - 1.8 Δεν έχει υποπέσει σε παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που επιφέρουν επιβολή σε βάρος του προστίμων και συνιστούν λόγο αποκλεισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
 - 1.9 Δεν του έχει επιβληθεί η κύρωση του αποκλεισμού συμμετοχής σε εν εξελίξει και μελλοντικές διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
2. Δεν συντρέχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην αναρτημένη στην εταιρική ιστοσελίδα Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων της Εταιρείας (<https://www.dei.gr/media/jiepwp1r/politikh-sugkroushs-sumpheronton-07-10-22-003.pdf>), την οποία έχει διαβάσει κατανοήσει και με την οποία συμφωνεί να συμμορφώνεται.
3. Έχει διαβάσει, κατανοήσει και συμφωνεί να συμμορφώνεται με τον αναρτημένο στην εταιρική ιστοσελίδα Κώδικα Δεοντολογικής Συμπεριφοράς της Εταιρείας (https://www.dei.gr/media/sn4c32vc/kodikas-deontologikhs-sumperiphoras-09-06-2022_.pdf).

4. Ο Παρέχων Στήριξη δεσμεύεται, εφόσον ζητηθεί από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ, να θέσει στη διάθεση του Προσφέροντος ώστε αυτός να προσκομίσει εντός δέκα (10) ημερών από τη γνωστοποίηση του αιτήματος, τα αντίστοιχα αποδεικτικά - δικαιολογητικά των πιο πάνω δηλωθέντων, όπως αυτά αναφέρονται και με τον τρόπο που προβλέπεται στην παράγραφο 13.2.Β του τεύχους 1 της Πρόσκλησης.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο - ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος

¹ Αναγράφεται ο αριθμός της Διαδικασίας Επιλογής (π.χ. ΔΥΠ-6513085)

¹

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο - ιδιότητα- υπογραφή)

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Σε περίπτωση Σύμπραξης / Ένωσης φυσικών ή και νομικών προσώπων
(καλύπτει την παράγραφο 13.2.5 του τεύχους 1 της Πρόσκλησης)

Τα υπογράφοντα μέλη¹..... για².....

1.
2.
3.

δηλώνουμε ότι στο πλαίσιο της υποβολής της Προσφοράς μας στην πιο πάνω 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 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 Προσφέροντα σας:

.....¹.....

παραιτούμενοι ρητά ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα από την ένσταση της διζήσεως και διαιρέσεως, καθώς και από τις μη προσωποπαγείς αντιρρήσεις του πρωτοφειλέτη, ευθυνόμενοι σε ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες και μέχρι του ποσού των²....., για τη συμμετοχή του παραπάνω Προσφέροντα στη διενεργούμενη Διαδικασία Επιλογής με αντικείμενο, σύμφωνα με την υπ' αριθ. Πρόσκληση 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 Προσφέρων παρέβη οποιαδήποτε υποχρέωσή του από εκείνες τις οποίες ανέλαβε με τη συμμετοχή του στη Διαδικασία Επιλογής, 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 Προσφέροντα 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 Προσφέροντα, που απορρέουν από τη συμμετοχή του στην παραπάνω Διαδικασία Επιλογής 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 προσφέροντα.

Δεδομένου δε ότι ο προσφέρων αποδέχεται με τη συμμετοχή του στην ανωτέρω διαδικασία επιλογής 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 περάτωσης διαδικασίας επιλογής 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 προσφέροντα.

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 προσφέροντα 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 Αντισυμβαλλόμενου σας:

.....¹.....

παραιτούμενοι ρητά ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα από την ένσταση της διζήσεως και διαιρέσεως, καθώς και από τις μη προσωποπαγείς αντιρρήσεις του πρωτοφειλέτη ευθυνόμενοι σε ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες και μέχρι του ποσού των²....., για την ακριβή, πιστή και εμπρόθεσμη εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων του Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενος 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 Αντισυμβαλλόμενου 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 Αντισυμβαλλόμενο 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

ΟΔΗΓΙΕΣ

¹ Ανάλογα με τη μορφή του Αντισυμβαλλόμενου 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/Ενωσης: 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/Ενωση και ευθύνονται εις ολόκληρον το κάθε μέλος έναντι της ΔΕΗ

² Αναγράφεται σε ευρώ το ποσό ολογράφως και αριθμητικώς

³ Συμπληρώνεται από τη Διεύθυνση της ΔΕΗ που διενεργεί τη διαδικασία 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)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Για την συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Κινδύνων Ασφάλειας Εξωτερικών Συνεργατών:



Ερωτηματολόγιο
Αξιολόγησης Εξωτερι