

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός
Πρόσκλησης:

ΔΠΕΚΕ-51824057

Αντικείμενο:

Πρόσκληση συμμετοχής
σε ηλεκτρονική διαδικασία
προεπιλογής Υποψηφίων
για την κατάρτιση
μητρώου ,με αντικείμενο
την Παροχή υπηρεσιών
τηλεφωνικού κέντρου και
υπηρεσιών υποστήριξης
call center

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ
ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1	3
Τεύχη και έγγραφα της Πρόσκλησης.....	3
Άρθρο 2.....	3
Αρμόδια Διεύθυνση για την Διαδικασία επιλογής-Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης Αιτήσεων Συμμετοχής	3
Άρθρο 3.....	5
Συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικειμένου της Διαδικασίας	5
Άρθρο 4	6
Συνοπτική περιγραφή σταδίων διαδικασίας επιλογής.	6
Άρθρο 5.....	6
Συμμετοχή στη Διαδικασία Επιλογής.....	6
Άρθρο 6	7
Παρατάσεις καταληκτικής προθεσμίας υποβολής.....	7
Άρθρο 7.....	7
Υποβαλλόμενα Στοιχεία	7
Άρθρο 8.....	8
Κατάρτιση - Περιεχόμενο Αίτησης Συμμετοχής.....	8
Άρθρο 9	8
Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Αξιολόγηση Αιτήσεων Συμμετοχής.....	8
Άρθρο 10.....	9
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων - Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων	9
Άρθρο 11.....	10
Αντιρρήσεις Υποψηφίων.....	10
Άρθρο 12.....	11
Ολοκλήρωση Διαδικασία - Κλήση υποψηφίων για υποβολή προσφορών	11
Άρθρο 13.....	11
Ματαίωση Διαδικασίας.....	11
Άρθρο 14.....	11
Διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των αντισυμβαλλομένων.....	11
Άρθρο 15.....	11
Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ	11

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

Αντικείμενο: Πρόσκληση συμμετοχής σε ηλεκτρονική διαδικασία προεπιλογής Υποψηφίων για την κατάρτιση μητρώου, με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ

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

- του Κανονισμού Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών της ΔΕΗ Α.Ε. (εφεξής ΚΕΠΥ) Απόφαση Δ.Σ. 4/09.02.2022) που έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική διεύθυνση https://eprocurement.dei.gr/images/kepy_dei_ae.pdf.
- της παρούσας Πρόσκλησης,
- Όλους τους ενδιαφερόμενους Υποψήφιους για τη συμμετοχή σε Ηλεκτρονική Διαδικασία Προεπιλογής για την ένταξή τους σε Μητρώο προμηθευτών που θα αφορά την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center.

Άρθρο 1

Τεύχη και έγγραφα της Πρόσκλησης

Η παρούσα Πρόσκληση, αποτελείται από τα παρακάτω μέρη:

- A. Όροι διαδικασίας επιλογής
- B. Κριτήρια προεπιλογής
- Γ. Παραρτήματα
 - i. Παρουσίαση των κριτηρίων της διαδικασίας επιλογής για τη σύσταση Μητρώου Προμηθευτών
 - ii. Υποδείγματα δηλώσεων
 - Δήλωση αποδοχής Όρων Διαδικασίας Επιλογής και Ισχύος Αίτησης Προεπιλογής
 - Δήλωση περί Μη Συνδρομής λόγων Αποκλεισμού Υποψηφίου
 - iii Σύστημα αξιολόγησης απόδοσης προμηθευτών
 - iv Φόρμα διευκρινίσεων

Άρθρο 2

Αρμόδια Διεύθυνση για την Διαδικασία επιλογής-Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης Αιτήσεων Συμμετοχής

Αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας	Διεύθυνση Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας (ΔΠΕΚΕ)
Διεύθυνση	Πανεπιστημίου, αριθ. 68, Τ.Κ. 10431
Τηλέφωνο	+30 2105239282
Πληροφορίες	κα Τσιλιγιάννη Αθ. (τηλ. +30 2117509181) a.tsiligiani@ppcgroup.com κα Κακούρη Ε. (τηλ. +30 2117509142) e.kakouri@ppcgroup.com κο Αγγελίδη Θ. (+30 6972253502) T.angelidis@ppcgroup.com

Η Διαδικασία Προεπιλογής θα διενεργηθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ("SourceONE") της εταιρείας cosmoONE του Συστήματος Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ, εφεξής Σύστημα, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.cosmo-one.gr ή 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 αιτήσεων συμμετοχής / 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 αιτήσεων συμμετοχής / προσφορών.
- δ) Στις διάφορες φάσεις της Διαδικασίας Επιλογής, 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.

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 εμπορική συνεργασία του Υποψηφίου με τη ΔΕΗ, θα πρέπει να γίνει επικοινωνία του Υποψηφίου με την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ (Διεύθυνση Προμηθειών Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας) κα. Τσιλιγιάννη Αθανασία a.tsiligiani@ppcgroup.com και κα Κακούρη Ελένη e.kakouri@ppcgroup.com για να λάβει ηλεκτρονικά τη σχετική φόρμα, να συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία και να καταχωρηθεί στο Σύστημα Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ.

Για την υποβολή αίτησης συμμετοχής στη Διαδικασία οι ενδιαφερόμενοι απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (qualified digital signature) σε περίπτωση φυσικού προσώπου του ίδιου 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». Οποιοδήποτε έγγραφο υποβάλλεται με την αίτηση στον Ηλεκτρονικό Χώρο της Πρόσκλησης, θα πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο του Υποψηφίου.

Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων θα γίνεται ηλεκτρονικά με ημερομηνία έναρξης την 19.04.2024 και καταληκτική ημερομηνία και ώρα τη 17.05.2024 **και ώρα 15.00'**.

2.1 Επικοινωνία

Κάθε είδους επικοινωνία μεταξύ της ΔΕΗ και των αιτούντων στη Διαδικασία Προεπιλογής γίνεται ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος και συγκεκριμένα μέσω του πεδίου «Επικοινωνία».

Η διαδικασία επικοινωνίας, ενημέρωσης και διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων πραγματοποιείται μέσω του Συστήματος κατά περίπτωση, με:

- Την αποστολή ή κοινοποίηση σχετικών στοιχείων μέσω μηνυμάτων
- Την ανάρτηση σχετικών πληροφοριών από τη ΔΕΗ
- Την υποβολή σχετικών στοιχείων από τους Αιτούντες

Όλα τα στοιχεία αποστολής, κοινοποίησης, υποβολής ή ανάρτησης που αποτυπώνονται στις αντίστοιχες οθόνες της διεπαφής του χρήστη, και ειδικότερα ο καταγεγραμμένος χρόνος αυτών, αποτελούν απόδειξη επικοινωνίας και διακίνησης εγγράφων μέσω του Συστήματος. Οι σχετικές προθεσμίες αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση αποστολής, κοινοποίησης ή υποβολής και λήγουν όταν παρέλθει ολόκληρη η τελευταία ορισθείσα ημέρα, ενώ σε περίπτωση επίσημης αργίας στην Ελλάδα, όταν παρέλθει ολόκληρη η επόμενη εργάσιμη.

2.2 Διευκρινίσεις

Οι ενδιαφερόμενοι Υποψήφιοι μπορούν να ζητούν συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με τα έγγραφα της Πρόσκλησης το αργότερο δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία Συμμετοχής μέσω του πεδίου «Επικοινωνία» του Συστήματος συμπληρώνοντας το Παράρτημα iv Φόρμα Διευκρινίσεων.

Η προθεσμία αυτή δύναται να παραταθεί, σε περίπτωση παράτασης της προθεσμίας Συμμετοχής, κατά τη διακριτική ευχέρεια της ΔΕΗ.

Η ΔΕΗ θα απαντήσει μέσω του πεδίου «Επικοινωνία» (Παράρτημα iv) του Συστήματος στα αιτήματα που θα υποβληθούν μέχρι την ως άνω καταληκτική προθεσμία, το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία Συμμετοχής.

Άρθρο 3

Συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικείμενου της Διαδικασίας

Το αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης είναι η διαδικασία προεπιλογής Υποψηφίων που πληρούν τα κριτήρια, τα οποία ορίζονται στην παρούσα Πρόσκληση για ένταξη στο Μητρώο Προμηθευτών με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center.

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού ΔΕΗ Α.Ε. είναι η κορυφαία Εταιρεία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, με δραστηριότητες στην παραγωγή διανομή και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές. Είναι ο μεγαλύτερος προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας, εξυπηρετώντας περίπου 6,9 GW πελάτες σε όλη την Χώρα. Διαθέτει συνολική εγκατεστημένη ισχύ 12.2 GW στην Ελλάδα, με θερμικούς και υδροηλεκτρικούς σταθμούς καθώς και εγκαταστάσεις Ανανεώσιμων πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) στην ηπειρωτική χώρα και τα νησιά. Τα στρατηγικά έργα που συμπεριλαμβάνονται

στο νέο επιχειρησιακό σχεδιασμό αποτελούν κεντρικό άξονα καθοριστικής σημασίας για τον εκσυγχρονισμό της ΔΕΗ ΑΕ ενώ ταυτόχρονα σηματοδοτούν την πορεία της Εταιρείας στο προσεχές μέλλον.

Στο πλαίσιο αυτό η ΔΕΗ ΑΕ με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας και εξυπηρέτησης των πελατών της υλοποιεί διαδικασία δημιουργίας μητρώου προμηθευτών με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center.

Άρθρο 4 **Συνοπτική περιγραφή σταδίων διαδικασίας επιλογής.**

Η διαδικασία επιλογής αντισυμβαλλομένων για την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center, θα διεξαχθεί ως ακολούθως:

- Δημιουργία Μητρώου Προμηθευτών: θα συμπληρωθούν τα πεδία στην πλατφόρμα του συστήματος από τους υποψήφιους και όσοι πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής και τα υποχρεωτικά (on/off) κριτήρια ποιοτικής επιλογής, θα επιλεγούν για να συμμετάσχουν στο μητρώο προμηθευτών.
- Η ΔΕΗ θα προβαίνει στην επιλογή και ανάθεση συμβάσεων για την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center με κλειστή διαδικασία ή διαδικασία με διαπραγματεύσεις μεταξύ των επιλεχθέντων υποψηφίων που περιλαμβάνονται στο μητρώο, χωρίς να προσκαλεί άλλους υποψηφίους.

Η εκάστοτε πρόσκληση θα περιλαμβάνει το αντικείμενο του έργου, την τεχνική περιγραφή-προδιαγραφές, τα κριτήρια ανάθεσης και τους όρους της Σύμβασης

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα, σύμφωνα με τα οριζόμενα του ΚΕΠΥ, να διαμορφώνει το περιεχόμενο της εκάστοτε Πρόσκλησης του κάθε έργου με βάση το αντικείμενο της σύμβασης.

Η διάρκεια ισχύος του μητρώου θα είναι μέχρι το 2030. Μετά το 2030 είναι στην ευχέρεια της ΔΕΗ η επέκτασή τους για όσο χρονικό διάστημα επιθυμεί με όρους και προϋποθέσεις που θα προβλεφθούν εγκαίρως πριν τη λήξη του μητρώου.

Αναλυτικά οι Όροι ένταξης του μητρώου, καθώς και οι Όροι Εξόδου από αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα Ι.

Άρθρο 5 **Συμμετοχή στη Διαδικασία Επιλογής**

5.1. Λόγοι Αποκλεισμού

Εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του Υποψηφίου, λόγος αποκλεισμού όπως αναφέρεται στην αντίστοιχη Δήλωση του Παραρτήματος ΙΙ, ο Υποψήφιος αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα Διαδικασία.

Οι Υποψήφιοι οφείλουν να υποβάλουν υπογεγραμμένη την παραπάνω Δήλωση.

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της μη συνδρομής των υπόψη λόγων αποκλεισμού ισχύουν τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 8.1.4 της παρούσης Πρόσκλησης.

5.2. Κριτήρια Προεπιλογής

Κάθε Υποψήφιος πρέπει σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις της πρόσκλησης να ικανοποιεί πλήρως όλα τα ακόλουθα κριτήρια προεπιλογής

5.2.1 Καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας

Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου θα πρέπει 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 πρόσκλησης. Για την επιβεβαίωση των παραπάνω απαιτείται η συμπλήρωση των στοιχείων που βρίσκονται στα **πεδία 5 και 7** του συστήματος SourceONE

5.2.2 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Οικονομικές καταστάσεις

Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου, θα πρέπει να έχει κατ' ελάχιστο 15.000.000€ για ένα από τα 3 έτη χρήσης που προηγούνται της ημερομηνίας υποβολής της αίτησης συμμετοχής. Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της απαιτούμενης οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας, οι αιτούντες θα πρέπει απαραίτητα να συμπληρώσουν τα σχετικά στοιχεία που βρίσκονται στα **πεδία 6 και 10** του συστήματος SourceONE.

5.2.3 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Απαιτούμενη εμπειρία

Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου για την συμμετοχή στη διαδικασία ένταξης προμηθευτών στο μητρώο παροχής υπηρεσιών contact center απαιτείται να έχει υλοποιήσει επιτυχώς, συμβάσεις με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center, σε οποιαδήποτε εταιρεία ενέργειας/υπηρεσιών κοινής ωφέλειας ή τηλεπικοινωνιών ή λιανικού εμπορίου με πελατολόγιο >1 εκατ. Απαιτείται να συμπληρωθούν τα σχετικά στοιχεία που βρίσκονται στο **πεδίο 10** του συστήματος SourceONE

5.2.4 Πιστοποιήσεις

Οι απαιτούμενες πιστοποιήσεις που πρέπει να διαθέτουν οι υποψήφιοι βρίσκονται στα **πεδία 8,9 και 10** του συστήματος SourceONE

Άρθρο 6

Παρατάσεις καταληκτικής προθεσμίας υποβολής

Σε περίπτωση παράτασης της καταληκτικής προθεσμίας ηλεκτρονικής συμμετοχής, οι Υποψήφιοι δύνανται να τροποποιήσουν ή/και συμπληρώσουν τυχόν στοιχεία που έχουν υποβάλει στο Σύστημα ή να τα ακυρώσουν, μέχρι τη νέα καταληκτική ημερομηνία/υποβολής αυτών, μεριμνώντας σε κάθε περίπτωση τα συμπεριλαμβανόμενα στοιχεία και δικαιολογητικά τους να είναι σε ισχύ κατά τη νέα ως άνω ημερομηνία.

Άρθρο 7

Υποβαλλόμενα Στοιχεία

7.1 Όλα τα έγγραφα που θα υποβληθούν από τους αιτούντες στη διαδικασία επιλογής θα είναι συνταγμένα στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα.

Συνοδευτικά/αποδεικτικά/τεκμηριωτικά στοιχεία που θα συνυποβληθούν στο σύστημα σε περίπτωση που έχουν συνταχθεί σε άλλη γλώσσα πλην της ελληνικής ή της αγγλικής θα πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα.

7.2 Προσθήκες, τροποποιήσεις ή επιφυλάξεις των Υποψηφίων επί των όρων που περιλαμβάνονται στο Τεύχος της παρούσας Πρόσκλησης ή της εκάστοτε Πρόσκλησης δεν γίνονται δεκτές και τυχόν αιτήσεις Συμμετοχής οι οποίες θα περιλαμβάνουν τέτοιες διαφοροποιήσεις θα αποκλείονται από τη διαδικασία επιλογής.

Άρθρο 8 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Αίτησης Συμμετοχής

8.1 Γενικές απαιτήσεις για το περιεχόμενο Αίτησης Συμμετοχής

8.1.1 Αίτηση Συμμετοχής

Αιτήσεις Συμμετοχής θεωρούνται οι συμπληρώσεις-απαντήσεις του ερωτηματολογίου στα πεδία του συστήματος SourceOne, καθώς και οι επισυνάψεις των απαραίτητων εγγράφων - δηλώσεων σύμφωνα με τις πληροφορίες που καθορίζονται στην παρούσα Πρόσκληση καθώς και τις Οδηγίες Χρήσης του Συστήματος.

8.1.2 Υπογραφή επισυναπτόμενων εγγράφων

Τα επισυναπτόμενα έγγραφα θα πρέπει να υπογράφονται ψηφιακά σύμφωνα με το εγχειρίδιο χρήσης του SourceOne στο πεδίο **12 ΑΡΧΕΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ**.

8.1.3 Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών

Όλα τα απαιτούμενα από την παρούσα Πρόσκληση Δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι εν ισχύ κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής της αίτησης συμμετοχής.

Οι δηλώσεις που απαιτούνται να υποβληθούν στο πλαίσιο της παρούσας Πρόσκλησης θα πρέπει να φέρουν υπογραφή το νωρίτερο την επόμενη μέρα της δημοσίευσης της Πρόσκλησης και το αργότερο την καταληκτική ημερομηνία υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής.

Επισημαίνεται ότι η Δήλωση αποδοχής όρων της Διαδικασίας επιλογής και ισχύος Αίτησης Προεπιλογής καθώς και η Δήλωση περί Μη Συνδρομής Λόγων Αποκλεισμού Υποψηφίου που αναρτώνται σε επεξεργάσιμη μορφή θα συμπληρωθούν και θα επισυναφθούν στο πεδίο 7 του συστήματος.

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

Ρητά καθορίζεται ότι, σε περίπτωση που ο συμμετέχων :

- δεν υποβάλει τα υποχρεωτικά έγγραφα σε ηλεκτρονική μορφή έγκαιρα και προσηκόντως τα υποστηρικτικά/συνοδευτικά των δηλώσεων έγγραφα, οποτεδήποτε και εφόσον απαιτηθούν αυτά από την Εταιρεία,
- διαπιστωθεί, με οποιοδήποτε τρόπο, ότι, σε οποιοδήποτε στάδιο της Διαδικασίας Επιλογής, έχει υποβάλει ανακριβείς ή ψευδείς δηλώσεις ή αλλοιωμένα φωτοαντίγραφα δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων,

τότε αυτός αποκλείεται από την Διαδικασία, τυχόν αποφάσεις της Εταιρείας ανακαλούνται αμέσως και η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαδικασίες επιλογής αντισυμβαλλόμενων.

Άρθρο 9 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Αξιολόγηση Αιτήσεων Συμμετοχής

9.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση Αιτήσεων Συμμετοχής

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των Αιτήσεων Συμμετοχής πραγματοποιείται σε ορισμένη ημερομηνία και ώρα από την Επιτροπή που ορίζει η Εταιρεία.

9.2 Αξιολόγηση αιτήσεων συμμετοχής

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης των αιτήσεων συμμετοχής η Επιτροπή ελέγχει την πληρότητα των απαιτούμενων ψηφιακών εγγράφων και των απαντήσεων στα πεδία.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των αιτήσεων συμμετοχής, η Επιτροπή μπορεί να καλεί μέσω του Συστήματος τους υποψηφίους να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή τα δικαιολογητικά που έχουν υποβάλει, εντός ταχθείσης προθεσμίας όχι μικρότερης των επτά (7) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία ψηφιακής κοινοποίησης της σχετικού αιτήματος της ΔΕΗ.

Διευκρινίσεις μπορούν να δοθούν μόνο κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο.

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

Στο πλαίσιο αυτό αποσαφηνίζεται ότι εάν δεν συμπληρωθούν τα πεδία που αναγράφεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση για την συμμετοχή στη διαδικασία ο Υποψήφιος απορρίπτεται.

Η Επιτροπή αφού λάβει υπόψη τα προβλεπόμενα στην Πρόσκληση, αποφασίζει ποιες Αιτήσεις Συμμετοχής πληρούν τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης.

Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της κάθε αίτησης γνωστοποιείται στον κάθε υποψήφιο ξεχωριστά, από την αρμόδια Επιτροπή, μέσω του Συστήματος.

Για τις τυχόν απορριφθείσες Αιτήσεις Συμμετοχής, οι λόγοι αποκλεισμού θα αιτιολογούνται πλήρως στον απορριφθέντα υποψήφιο και μόνο.

Οι Υποψήφιοι των οποίων οι Αιτήσεις απορρίπτονται, έχουν δικαίωμα υποβολής αντιρρήσεων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 της παρούσης.

Άρθρο 10

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Η ΔΕΗ ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας, το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει τα σχετικά έγγραφα συμμετοχής ως Υποψήφιος ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Υποψηφίου, 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 Αίτησης και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην ΔΕΗ, στο πλαίσιο της παρούσας Διαδικασίας, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Υποψήφιος ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Υποψηφίου.
- II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση της Αίτησης Συμμετοχής, η επιλογή συμμετεχόντων για το Μητρώο Προμηθευτών, η διαφύλαξη 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 Υποψηφίων σχετικά με την αξιολόγηση των Αιτήσεων.
- III. Αποδέκτες των ανωτέρω δεδομένων είναι:
 - a. Φορείς στους οποίους η ΔΕΗ αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, ήτοι οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Συστήματος 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.
- IV. Τα δεδομένα των Υποψηφίων θα τηρούνται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε (5) 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 Υποψήφιος είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Υποψηφίου, 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.

Άρθρο 11 **Αντιρρήσεις Υποψηφίων**

Κάθε Υποψήφιος, δικαιούται να υποβάλει αντιρρήσεις μόνο σε περίπτωση αποκλεισμού του από την διαδικασία προεπιλογής και μόνο για τους λόγους αποκλεισμού του.

Οι Αντιρρήσεις υποβάλλονται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος μέσω του πεδίου «Επικοινωνία- Αποσαφηνίσεις » του Συστήματος.

Οι Αντιρρήσεις υποβάλλονται σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου.pdf ή αντίστοιχου με ονομασία αρχείου «αντίρρηση». Η αντίρρηση πρέπει να φέρει ηλεκτρονική υπογραφή σύμφωνα με την παράγραφο 2.1 της παρούσης.

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.

Ως ημερομηνία υποβολής των αντιρρήσεων θεωρείται η ημερομηνία καταχώρισης τους στο Σύστημα.

Οι Αντιρρήσεις υποβάλλονται μέσα σε προθεσμία πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που η προσβαλλόμενη απόφαση περιήλθε σε γνώση του υποβάλλοντος την Αίτηση.

Η εξέταση των Αντιρρήσεων διεξάγεται από την ειδικά ορισθείσα για το σκοπό αυτό Επιτροπή.

Η εξέταση των Αντιρρήσεων γίνεται εντός προθεσμίας εικοσιπέντε (25) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή τους. Η απόφαση της Επιτροπής γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος, ενώ ταυτόχρονα αποστέλλεται μέσω του Συστήματος σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα στον υποβάλλοντα την Αντίρρηση.

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

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 τη διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας, στην τροποποίηση πρακτικού της Επιτροπής ή σε επανάληψη του Σταδίου Ι ή επιμέρους σταδίου.

Άρθρο 12

Ολοκλήρωση Διαδικασία - Κλήση υποψηφίων για υποβολή προσφορών

Το σύστημα προεπιλογής ολοκληρώνεται με την έγκριση του αποτελέσματός του από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Εταιρείας.

Στους ενταγμένους στο Σύστημα Προεπιλογής θα αποστέλλεται ηλεκτρονικά πρόσκληση υποβολής προσφοράς σε κλειστή διαδικασία ή με διαδικασία με διαπραγματεύσεις, η οποία θα περιέχει το αντικείμενο, τον τόπο, χρόνο, τη διαδικασία και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά υποβολής προσφοράς και τους όρους εκτέλεσης της εκάστοτε σύμβασης.

Άρθρο 13

Ματαίωση Διαδικασίας

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα και τη διακριτική ευχέρεια, να ματαιώσει τη Διαδικασία Προεπιλογής στο σύνολο ή μέρος της, ή να την επαναλάβει με τους ίδιους ή διαφορετικούς όρους σε οποιοδήποτε στάδιο της Διαδικασίας.

Η ΔΕΗ ματαιώνει την Διαδικασία, ιδίως εφόσον:

- α. απέβη άγονος λόγω μη υποβολής αιτήσεων προεπιλογής ή λόγω απόρριψης όλων των αιτήσεων ή αποκλεισμού όλων των υποψηφίων,
- β. διεξήχθη χωρίς τήρηση των προβλεπόμενων όρων της παρούσης, με συνέπεια τον επηρεασμό του αποτελέσματος,
- γ. το αποτέλεσμα είναι μη ικανοποιητικό για την Εταιρεία,
- δ. μεταβλήθηκαν οι ανάγκες της Εταιρείας.

Άρθρο 14

Διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των αντισυμβαλλομένων

Η ΔΕΗ εφαρμόζει διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των αντισυμβαλλομένων της. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται περιοδικά, κατά τη διάρκεια ισχύος και με την ολοκλήρωση της εκάστοτε σύμβασης, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, οριζοντίως εφαρμοζόμενων ή και πρόσθετων κατά περίπτωση.

Η αξιολόγηση μέσω των KPIs θα χρησιμοποιείται με σκοπό την διασφάλιση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών της Σύμβασης και την εποικοδομητική συνεργασία με τους Αντισυμβαλλόμενους. Η παραπάνω διαδικασία θα πραγματοποιείται σύμφωνα με το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών της ΔΕΗ.

Η ΔΕΗ θα οργανώνει περιοδικές ενημερώσεις με τους Αντισυμβαλλόμενούς της, ώστε να κοινοποιούνται τα σχετικά αποτελέσματα/ευρήματα και να αποφασίζονται οι αντίστοιχες ενέργειες όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Άρθρο 15

Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ

Η συμμετοχή στη Διαδικασία (υποβολή Αίτησης Συμμετοχής Υποψηφίου) ισοδυναμεί με δήλωση του Υποψηφίου ότι έλαβε πλήρη γνώση όλων των όρων, πληροφοριών και εγγράφων της Πρόσκλησης.

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

Η ΔΕΗ δεν θα φέρει ευθύνη ή υποχρέωση, σε καμία περίπτωση, να αποζημιώσει τους Υποψηφίους για οποιαδήποτε δαπάνη ή ζημιά που θα έχουν υποστεί για την προετοιμασία και υποβολή των Αιτήσεων τους, ιδιαίτερα στην περίπτωση που αυτές δεν θα γίνουν δεκτές ή θ' αναβληθεί ή ματαιωθεί η διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο και χρόνο και για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία. Κατά συνέπεια αυτοί που συμμετέχουν στη διαδικασία και υποβάλλουν αίτηση, 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 Προεπιλογής.

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός
Πρόσκλησης:

ΔΠΕΚΕ-51824057

Αντικείμενο:

Πρόσκληση συμμετοχής
σε ηλεκτρονική διαδικασία
προεπιλογής Υποψηφίων
για την κατάρτιση
μητρώου ,με αντικείμενο
την Παροχή υπηρεσιών
τηλεφωνικού κέντρου και
υπηρεσιών υποστήριξης
call center

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΣΤΑΣΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η διαδικασία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να καταρτιστεί το Μητρώο Προμηθευτών για την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center είναι η εξής:

A.1. Δημιουργία Μητρώου Προμηθευτών

Διενέργεια διαδικασίας Προεπιλογής για τη σύσταση Μητρώου προμηθευτών

A.2. Κατάρτιση Μητρώου

Με το πέρας της παρούσας διαδικασίας επιλογής θα καταρτισθεί Μητρώο Προμηθευτών για τη σύναψη Συμβάσεων με αντικείμενο Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center. Η κατάρτιση και τήρηση αυτού θα γίνει βάσει των επιλεχθέντων υποψήφιων κατά τη δημιουργία του Μητρώου.

Για την ομαλή και βέλτιστη εφαρμογή του μητρώου Προμηθευτών, θεσπίζονται ορισμένοι «Όροι», καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του μητρώου ενώ θα προβλέπονται και ορισμένοι «Όροι εξόδου» από το μητρώο σε περίπτωση αποβολής/αποκλεισμού κάποιων εξ' αυτών.

A.2.1. Όροι μητρώου Προμηθευτών

1. Η ΔΕΗ θα εντάσσει νέες εταιρείες στο μητρώο κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος της εταιρείας υπό την προϋπόθεση ότι θα καλύπτουν το σύνολο των όρων και κανόνων προεπιλογής του μητρώου. Η διαδικασία ένταξης που θα ακολουθείται είναι η εξής:
 - Κάθε εταιρεία η οποία πληροί το σύνολο των κριτηρίων προεπιλογής/ λόγων μη αποκλεισμού της παρούσας πρόσκλησης - όπως εκάστοτε ισχύουν - διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει σχετικό αίτημα προς τη ΔΕΗ, καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του μητρώου, συμπληρώνοντας τα απαιτούμενα πεδία στην πλατφόρμα SourceOne. Σε περίπτωση πλήρωσης των κριτηρίων, η εταιρεία θα εγγράφεται, σύμφωνα με τα παραπάνω, στο παρόν μητρώο και θα καλείται από την ΔΕΗ να υποβάλει προσφορά για την ανάθεση της υπόψη υπηρεσίας, για το υπόλοιπο του χρόνου ισχύος.
2. Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τα κριτήρια προεπιλογής του μητρώου σε περίπτωση που μεταβληθούν οι επιχειρησιακές της ανάγκες. Σε αυτή την περίπτωση οι συμμετέχοντες στο μητρώο θα πρέπει να αποδείξουν εκ νέου σε χρόνο που θα κληθούν και με τα δεδομένα του νέου μητρώου, την πλήρωση των νέων κριτηρίων.
3. Μη δυνατότητα εισόδου στο μητρώο Υποψηφίων που έχουν κηρυχθεί έκπτωτοι σε έργα άλλου φορέα ή τη ΔΕΗ την τελευταία 3ετία.
4. Η ΔΕΗ έχει το δικαίωμα να ζητά επικαιροποίηση των στοιχείων που έχουν προσκομίσει οι συμμετέχοντες του μητρώου ανά πάσα στιγμή.

Η ΔΕΗ δικαιούται να εξετάζει καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του Συστήματος Προεπιλογής, εάν οι ενταγμένοι στο μητρώο εξακολουθούν να πληρούν τα αναγκαία κριτήρια και για το λόγο αυτό θα έχει το δικαίωμα να ζητά να προσκομίσουν εκ νέου, σε πρόσφατη έκδοση, τα στοιχεία που είχαν ζητηθεί κατά την αρχική ένταξή τους ή τυχόν άλλα στοιχεία που θα απαιτούνται με βάση την ελληνική νομοθεσία και το κοινοτικό δίκαιο.

Οι ενταγμένοι υποψήφιοι θα είναι υποχρεωμένοι να προσκομίζουν τα νέα πρόσφατα στοιχεία εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την έγγραφη ειδοποίησή τους.

Κατά το χρόνο αξιολόγησης των νέων πρόσφατων στοιχείων, οι υποψήφιοι θα παραμένουν ενταγμένοι στο μητρώο. Άρνηση ή αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην προσκόμιση των στοιχείων, θα συνεπάγεται τη διαγραφή τους από το μητρώο.

Στην περίπτωση αυτή η ΔΕΗ δικαιούται να ζητεί από τους αιτούντες να προσκομίσουν εκ νέου σε πρόσφατη έκδοση τα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν καταθέσει για την προεπιλογή.

Κατά το χρόνο ισχύος του μητρώου, για οποιαδήποτε τροποποίηση στοιχείων με βάση την οποία εντάχθηκαν στο μητρώο, θα απαιτείται έγκριση της ΔΕΗ.

Για το λόγο αυτό οι υποψήφιοι υποχρεούνται να γνωστοποιούν άμεσα στη ΔΕΗ οποιαδήποτε πρόθεση αλλαγής των στοιχείων τους, σε σχέση με αυτά με τα οποία εντάχθηκαν στο μητρώο. Η προεπιλογή του οικονομικού φορέα και η συμμετοχή του στο μητρώο θα αναστέλλεται μέχρι η ΔΕΗ να εγκρίνει τις τροποποιήσεις. Επίσης οι υποψήφιοι του μητρώου θα πρέπει να γνωρίζουν άμεσα στη ΔΕΗ τυχόν αλλαγές στο ιδιοκτησιακό καθεστώς τους.

A.2.2. Γενικοί Όροι εξόδου από τα Μητρώα Προμηθευτών

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα διαγραφής - αποβολής από το μητρώο για τους παρακάτω λόγους:

1. Αποβολή από το Μητρώο για (έξι) 6 μήνες σε περίπτωση που ο αντισυμβαλλόμενος υπερβεί σε μια (1) σύμβαση, το όριο του 10% του συμβατικού τιμήματος σε ποινικές ρήτρες.
2. Αποβολή από το Μητρώο σε περίπτωση λήξης/μη ανανέωσης πιστοποίησης (πχ. ISO που έχουν ζητηθεί στα κριτήρια προεπιλογής)
3. Αποβολή από το Μητρώο σε περίπτωση που ο αντισυμβαλλόμενος κηρυχθεί έκπτωτος σε συμβάσεις της ΔΕΗ.
4. Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα αποβολής από το Μητρώο, εφόσον αποδειχθεί ότι οι πληροφορίες που κατατέθηκαν είναι αναληθείς, εσφαλμένες ή παραπλανητικές.
5. Αποβολή από το Μητρώο σε περίπτωση που παρατηρηθεί συμπαιγνία μεταξύ των εταιρειών του Μητρώου.
6. Αποβολή από το Μητρώο σε περίπτωση μη ενημέρωσης για οψιγενείς μεταβολές.
7. Δυνατότητα αποβολής από το Μητρώο έως 3 έτη σε περίπτωση παραβίασης της εργατικής ή περιβαλλοντικής νομοθεσίας ανάλογα με το ύψος του επιβαλλόμενου προστίμου, της σημαντικότητας της παράβασης και την ύπαρξη τυχόν επανορθωτικών μέτρων.

Η διάρκεια αποβολής, όπου δεν ορίζεται από το Μητρώο Προμηθευτών (και κατ' επέκταση από όλες τις συμβάσεις της ΔΕΗ), θα καθορίζεται από αρμόδιο όργανο της ΔΕΗ με βάση τη βαρύτητα της πράξης του αντισυμβαλλομένου.

A.3 Επιλογή Αντισυμβαλλόμενων και ανάθεση επιμέρους Συμβάσεων

Η ΔΕΗ θα προβαίνει στην επιλογή και ανάθεση συμβάσεων για την παροχή των υπόψη υπηρεσιών με κλειστή διαδικασία ή με διαδικασία με διαπραγματεύσεις μεταξύ των οικονομικών φορέων που περιλαμβάνονται στο αντίστοιχο Μητρώο, χωρίς να προσκαλεί άλλους Υποψηφίους.

Η εκάστοτε πρόσκληση υποβολής προσφοράς θα περιλαμβάνει το αντικείμενο του έργου, την τεχνική περιγραφή-προδιαγραφές, τα κριτήρια ανάθεσης και τους όρους της σύμβασης.

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα, σύμφωνα με τα οριζόμενα του ΚΕΠΥ, να διαμορφώνει το περιεχόμενο της εκάστοτε Πρόσκλησης του κάθε έργου με βάση το αντικείμενο της σύμβασης.

A.4 Διάρκεια Ισχύος Μητρώου

Η διάρκεια ισχύος των Μητρώου θα είναι μέχρι το 2030. Μετά το 2030 είναι στην ευχέρεια της ΔΕΗ η επέκτασή τους για όσο χρονικό διάστημα επιθυμεί, με όρους και προϋποθέσεις που θα προβλεφθούν εγκαίρως πριν από τη λήξη του.

Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να λήξει την ισχύ των Μητρώου κατά την κρίση της, ενημερώνοντας εγγράφως τους εγγεγραμμένους σε αυτά, χωρίς οι εγγεγραμμένοι σε αυτά να έχουν δικαίωμα αποζημίωσης.

Κατά το χρόνο ισχύος του Μητρώου η ΔΕΗ θα δικαιούται να τροποποιεί τους όρους σύμφωνα με τις ανάγκες της. Στην περίπτωση αυτή η ΔΕΗ, εφόσον το κρίνει αναγκαίο, θα αναστέλλει ή θα τερματίζει την ισχύ του Μητρώου. Ειδικότερα σε περίπτωση αναστολής, αυτή θα ισχύει μέχρι το χρόνο που θα καθορίζει η ΔΕΗ, προκειμένου οι υποψήφιοι που περιλαμβάνονταν μέχρι τότε στο Μητρώο, να ολοκληρώσουν επιτυχώς τις προϋποθέσεις νέας προεπιλογής τους που θα έχει ζητήσει η Εταιρεία. Στη συνέχεια θα συντάσσεται νέο Μητρώο στον οποίο θα περιλαμβάνονται οι υποψήφιοι που ολοκλήρωσαν έγκαιρα και με επιτυχία τις ζητηθείσες προϋποθέσεις.

Προμήθειες

Διεύθυνση Προμηθειών
Εταιρικού Κέντρου και Εμπορίας



Αριθμός Πρόσκλησης: **ΔΠΕΚΕ-51824057**

Αντικείμενο: Πρόσκληση συμμετοχής σε ηλεκτρονική διαδικασία προεπιλογής Υποψηφίων για την κατάρτιση μητρώου ,με αντικείμενο την Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και υπηρεσιών υποστήριξης call center

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΗΛΩΣΕΩΝ

Περιεχόμενα

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ..3	
ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΟΣ..... 4	

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του υποψηφίουⁱ..... δηλώνω ότι ο υποψήφιος:

1. Έλαβε πλήρη γνώση της Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος Προεπιλογής με στοιχεία και ειδικά όλα τα έγγραφα που αναφέρονται στο άρθρο 1 του παρόντος τεύχους.
2. Αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της Διαδικασίας,ⁱⁱ.....
3. Ο υπογράφων δεν δικαιούται, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, μετά την αποσφράγιση της αίτησης συμμετοχής και καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της να την ανακαλέσει ή να ζητήσει την τροποποίηση ή συμπλήρωση της με οποιοδήποτε τρόπο ή μορφή.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο - ιδιότητα- υπογραφή)

ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΟΣ

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του υποψηφίου στη Διαδικασία δηλώνω, επί ποινή απόρριψης της συμμετοχής του, ότι:

1. Ο υποψήφιος δεν εμπίπτει σε οποιονδήποτε από τους κάτωθι αναφερόμενους λόγους αποκλεισμού:

I. Η συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλασιού 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος

II. Η διαφθορά - δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της απόφασης-πλασιού 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου

III. Η απάτη κατά την έννοια των άρθρων 386 και 386^A του Ποινικού Κώδικα ή κατά την έννοια του άρθρου 1 της Σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων

IV. Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στην Οδηγία (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας ή ηθική αυτουργία, συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος,

V. Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της

VI. Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, σύμφωνα με το άρθρο 2 της οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

VII. Η σοβαρή ή εξακολουθητική μη τήρηση της περιβαλλοντικής κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας

VIII. Η πτώχευση, υπαγωγή σε διαδικασία εξυγίανσης, ειδικής εκκαθάρισης, αναγκαστική διαχείριση ή διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστολή των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων ή άλλη ανάλογη κατάσταση

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. Ο υποψήφιος δεσμεύεται, εφόσον ζητηθεί από την αρμόδια Διεύθυνση της ΔΕΗ, να προσκομίσει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη γνωστοποίηση του αιτήματος, τα αντίστοιχα αποδεικτικά - δικαιολογητικά των πιο πάνω δηλωθέντων.

4 Σε περίπτωση οψιγενούς μεταβολής οποιουδήποτε στοιχείου, αναφορικά με τις προϋποθέσεις για τη μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού, κατά τη διάρκεια ισχύος της αίτησης προεπιλογής, ο υποψήφιος δεσμεύεται να γνωστοποιήσει στη ΔΕΗ αμελλητί την υπόψη μεταβολή, άλλως η ΔΕΗ θα απορρίψει την αίτηση συμμετοχής.

Ημερομηνία:

Ο Δηλών

(Όνοματεπώνυμο - ιδιότητα- υπογραφή)

-
- i Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος
 - ii Σε περίπτωση που έχουν εκδοθεί Συμπληρώματα της Πρόσκλησης ο δηλών πρέπει να αναγράψει «και του/των Συμπληρώματος/των αυτής Νο ... έως και Νο ...»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

1. Αξιολόγηση προμηθευτών

Η ΔΕΗ θα εφαρμόσει ένα εσωτερικό σύστημα για την μέτρηση, την ανάλυση και τη διαχείριση της απόδοσης των προμηθευτών της. Κάθε προμηθευτής θα αξιολογείται βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων (KPIs) κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της κάθε συμβατικής περιόδου.

Η αξιολόγηση μέσω των KPIs θα χρησιμοποιείται με σκοπό την διασφάλιση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και την εποικοδομητική συνεργασία ανά συμβόλαιο ή/και κατηγορία δαπάνης.

Η παραπάνω διαδικασία θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τα score cards παράγραφος 3 «score-cards».

2. Κριτήρια

Τα 6 (έξι) κριτήρια (ν.1-4 οριζόντια κριτήρια, ν.5-6 όπου υπάρχει εφαρμογή) βάσει των οποίων θα γίνεται η αξιολόγηση είναι τα εξής:

1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

2. ΧΡΟΝΟΙ

3. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

4. ESG

5. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (όπου υπάρχει εφαρμογή)

6. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ (όπου υπάρχει εφαρμογή)

3. Score cards

Η αξιολόγηση των προμηθευτών θα πραγματοποιείται με την επιλογή του κατάλληλου score card, ανάλογα με την κατηγορία δαπάνης και το αντικείμενο της εκάστοτε Σύμβασης. Τα score card χωρίζονται σε 4 (τέσσερις) κατηγορίες, ως εξής:

SCORE-CARD A

Κατηγορία Δαπάνης: Category manager: Υπεύθυνος Επιβλέπουσας Υπηρεσίας: Υπεύθυνος Υλοποίησης Σύμβασης: Επωνυμία Αντισυμβαλλόμενου: Αριθμός Σύμβασης:				Τελική Βαθμολογία	10,00	
KPI	Κριτήρια Βαθμολόγησης	Βαθμολογία (1-10)	Βαθμολόγηση ανα KPI (Μέσος Όρος)	Ποσοστό (%) βαρύτητας	Βαθμολογία KPI ανα ποσοστό βαρύτητας	Παρατηρήσεις - Αιτιολόγηση
Ποιότητα:	Ποιότητα υλικού/υπηρεσίας/έργου	10	10	30%	3,00	
Χρόνοι:	Τήρηση συμβατικού χρονοδιαγράμματος	10	10	30%	3,00	
Επικοινωνία & Συνεργασία	Αποτελεσματικότητα επικοινωνίας Ανταπόκριση σε ερωτήματα Συνεργασία για την επίλυση προβλημάτων	10 10 10	10	25%	2,50	
ESG	Κοινωνία/Social Εταιρική Διακυβέρνηση/Governance Περιβάλλον/Environment	10 10 10	10	15%	1,50	

SCORE-CARD B

Κατηγορία Δαπάνης: Category manager: Υπεύθυνος Επιβλέπουσας Υπηρεσίας: Υπεύθυνος Υλοποίησης Σύμβασης: Επωνυμία Αντισυμβαλλόμενου: Αριθμός Σύμβασης:				Τελική Βαθμολογία	10,00	
KPI	Κριτήρια Βαθμολόγησης	Βαθμολογία (1-10)	Βαθμολόγηση ανα KPI (Μέσος Όρος)	Ποσοστό (%) βαρύτητας	Βαθμολογία KPI ανα ποσοστό βαρύτητας	Παρατηρήσεις - Αιτιολόγηση
Ποιότητα	Ποιότητα υλικού/υπηρεσίας/έργου	10	10	30%	3,00	
Χρόνοι	Τήρηση συμβατικού χρονοδιαγράμματος	10	10	25%	2,50	
Επικοινωνία & Συνεργασία	Αποτελεσματικότητα επικοινωνίας Ανταπόκριση σε ερωτήματα Συνεργασία για την επίλυση προβλημάτων	10 10 10	10	15%	1,50	
ESG	Κοινωνία/Social Εταιρική Διακυβέρνηση/Governance Περιβάλλον/Environment	10 10 10	10	10%	1,00	
Ασφάλεια δεδομένων	Συμμόρφωση με τους κανονισμούς Ασφάλειας και προστασίας δεδομένων	10	10	20%	2,00	

SCORE-CARD C

Κατηγορία Δαπάνης: Category manager: Υπεύθυνος Επιβλέπουσας Υπηρεσίας: Υπεύθυνος Υλοποίησης Σύμβασης: Επωνυμία Αντισυμβαλλόμενου: Αριθμός Σύμβασης (sap):				Τελική Βαθμολογία	10,00	
ΚΡΙ	Κριτήρια Βαθμολόγησης	Βαθμολογία (1-10)	Βαθμολόγηση ανα ΚΡΙ (Μέσος Όρος)	Ποσοστό (%) βαρύτητας	Βαθμολογία ΚΡΙ ανα ποσοστό βαρύτητας	Παρατηρήσεις Αιτιολόγηση
Ποιότητα	Ποιότητα υλικού/υπηρεσίας/έργου	10	10	30%	3,00	
Χρόνοι	Τήρηση συμβατικού χρονοδιαγράμματος	10	10	25%	2,50	
Επικοινωνία & Συνεργασία	Αποτελεσματικότητα επικοινωνίας Ανταπόκριση σε ερωτήματα Συνεργασία για την επίλυση προβλημάτων	10	10	15%	1,50	
		10				
		10				
ESG	Κοινωνία/Social Εταιρική Περιβάλλον/Environment	10 10 10	10	10%	1,00	
Κοινοτομία	Ανάπτυξη και υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων	10	10	20%	2,00	

SCORE-CARD D

Κατηγορία Δαπάνης: Category manager: Υπεύθυνος Επιβλέπουσας Υπηρεσίας: Υπεύθυνος Υλοποίησης Σύμβασης: Επωνυμία Αντισυμβαλλόμενου: Αριθμός Σύμβασης:				Τελική Βαθμολογία	10,00	
ΚΡΙ	Κριτήρια Βαθμολόγησης	Βαθμολογία (1-10)	Βαθμολόγηση ανα ΚΡΙ (Μέσος Όρος)	Ποσοστό (%) βαρύτητας	Βαθμολογία ΚΡΙ ανα ποσοστό βαρύτητας	Παρατηρήσεις - Αιτιολόγηση
Ποιότητα	Ποιότητα υλικού/υπηρεσίας/έργου	10	10	30%	3,00	
Χρόνοι	Τήρηση συμβατικού χρονοδιαγράμματος	10	10	25%	2,50	
Επικοινωνία & Συνεργασία	Αποτελεσματικότητα επικοινωνίας Ανταπόκριση σε ερωτήματα Συνεργασία για την επίλυση προβλημάτων	10	10	15%	1,50	
		10				
		10				
ESG	Κοινωνία/Social Εταιρική Διακυβέρνηση/Governance Περιβάλλον/Environment	10 10 10	10	10%	1,00	
Ασφάλεια δεδομένων	Συμμόρφωση με τους κανονισμούς Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων	10	10	10%	1,00	
Κοινοτομία	Ανάπτυξη και υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων	10	10	10%	1,00	

- Επισημιάζεται ότι στην συγκεκριμένη περίπτωση θα εφαρμοστεί η αξιολόγηση απόδοσης προμηθευτών με την SCORE-CARD D.

4. Score -cards - Πίνακας επεξηγήσεων

Ακολουθεί επεξηγηματικός πίνακας για την χρήση των σχετικών κριτηρίων.

ΚΡΙ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Ποιότητα	Ποιότητα υλικού/υπηρεσίας/έργου	Το υλικό/υπηρεσία/έργο συμμορφώνεται πλήρως με τις προδιαγραφές της σύμβασης
Χρόνοι	Τήρηση συμβατικού χρονοδιαγράμματος	Ο αντισυμβαλλόμενος παραδίδει τα υλικά/υπηρεσίες/αγαθά μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, ώστε για παράδειγμα να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και να αποφεύγονται απρόβλεπτες καθυστερήσεις.
Επικοινωνία & Συνεργασία	Αποτελεσματικότητα επικοινωνίας	Ο αντισυμβαλλόμενος ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματά μας και είναι θετικός στην ανάλυση δράσεων.
	Ανταπόκριση σε ερωτήματα	Ο αντισυμβαλλόμενος είναι θετικός ως προς την παροχή διευκρινίσεων.
	Συνεργασία για την επίλυση προβλημάτων	Ο αντισυμβαλλόμενος έχει ενεργή παρουσία και συμμετοχή σε συνεδριάσεις και σε επικοινωνίες για την επίλυση προβλημάτων.
ESG Κριτήρια	Κοινωνία/Social	Συμμόρφωση πλήρως με τις προδιαγραφές του σχετικού ESG κριτηρίου (Κοινωνία)
	Εταιρική Διακυβέρνηση/Governance	Συμμόρφωση πλήρως με τις προδιαγραφές του σχετικού ESG κριτηρίου (Εταιρική Διακυβέρνηση)
	Περιβάλλον/Environment	Συμμόρφωση πλήρως με τις προδιαγραφές του σχετικού ESG κριτηρίου (Περιβάλλον)
Ασφάλεια δεδομένων	Συμμόρφωση με τους κανονισμούς Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων	Ο αντισυμβαλλόμενος συμμορφώνεται με τους διεθνείς κανονισμούς - πρότυπα για την προστασία δεδομένων και τις πολιτικές της επιχείρησης.
Καινοτομία:	Ανάπτυξη και υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων	Ο αντισυμβαλλόμενος προσφέρει καινοτόμες λύσεις ως προς τις ανάγκες της επιχείρησης που προσδίδουν αξία και δίνουν τη δυνατότητα βελτίωσης των επιδόσεων.

5. Διαχείριση αποτελεσμάτων

Η ΔΕΗ θα οργανώνει περιοδικές ενημερώσεις με τους προμηθευτές της, ώστε να κοινοποιούνται τα σχετικά αποτελέσματα/ευρήματα και να αποφασίζονται οι αντίστοιχες ενέργειες όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.