

**Διακήρυξη ΔΥΠ 518-18-Δ-00001**

1. Η ΔΕΗ Α.Ε., Χαλκοκονδύλη 30, Αθήνα (www.dei.com.gr), προσκαλεί, κατά τις διατάξεις του Βιβλίου ΙΙ του ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147), όπως ισχύει για τις Εταιρείες του κεφαλαίου Β του ν. 3429/2005 (ΦΕΚ Α' 314) που δραστηριοποιούνται στον τομέα της ενέργειας, λαμβανομένης υπόψη και της παραγράφου 7 του άρθρου 222 του ν. 4412/2016 και της Διακήρυξης ΔΥΠ 518-18-Δ-00001 τους ενδιαφερόμενους σε Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό με Ανοιχτή Διαδικασία για τη ανάδειξη μειοδότη για την Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών, συνολικού προϋπολογισμού € 6.142.881,10 πλέον ΦΠΑ, ο οποίος βαρύνει τη ΔΕΗ Α.Ε. Ο προϋπολογισμός δεν αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς. Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά η οποία προσδιορίζεται βάσει συνολικής τιμής.
2. Αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ Α.Ε. για κάθε θέμα σχετικό με το Διαγωνισμό είναι η Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών (ΔΥΠ), Στουρνάρη 55, 104 32 Αθήνα. Πληροφορίες παρέχονται από τις κ.κ. Ν. Μάρκου και Α. Τσιλιγιάννη με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο στις διευθύνσεις N.Markou@dei.com.gr και A.Tsiligiani@dei.com.gr, τηλεφωνικά (+30 210 5270824/ 210 5270837) ή με τηλεμοιότητα (+30 210 5232597).
3. Ο ηλεκτρονικός διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Συστήματος Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ Α.Ε. στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://sapwasrmpd.dei.gr/irj/portal>. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά με καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής την Τρίτη 22-05-2018 και ώρα 11:00 πμ. Μετά την παρέλευση της ως άνω καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς. Η ισχύς των προσφορών θα είναι 120 ημέρες.
4. Το αντικείμενο της σύμβασης περιλαμβάνει την Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Η ΔΕΗ δικαιούται, να αυξήσει ή να μειώσει την ποσότητα οποιασδήποτε υπηρεσίας ή να παραλείψει οποιαδήποτε υπηρεσία ή να αναθέσει πρόσθετες υπηρεσίες, ανάλογα με την εξέλιξη των πραγματικών αναγκών παροχής τηλεφωνικής/ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών της σε ποσοστό που δεν δύναται να ξεπερνά το 50% του αρχικού συνολικού τιμήματος, η δε μείωση το 30% αυτής. Οι προμηθευτές πρέπει να υποβάλουν προσφορά για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών.
5. Οι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό θα πρέπει να καταθέσουν Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής ίση με 122.860,00 ΕΥΡΩ.
6. Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνει με την προσκόμιση επίσημου τιμολογίου, την 24^η ημέρα του τρίτου μήνα μετά το μήνα υποβολής από τον Προμηθευτή στη ΔΕΗ του σχετικού τιμολογίου και θα πραγματοποιείται από τη ΔΕΗ με την κατάθεση του σχετικού ποσού σε τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή. Το ποσό θα προκύπτει απολογιστικά, με βάση τις εκάστοτε πραγματικές υπηρεσίες που παρέχει ο Ανάδοχος μηνιαίως.
7. Τα Τεύχη της Διακήρυξης, όπως αυτά αναφέρονται στο Άρθρο 1 του τεύχους 2 της Διακήρυξης, διατίθενται δωρεάν μόνο ηλεκτρονικά μέσω της επίσημης ιστοσελίδας (site) της Επιχείρησης: <http://www.dei.gr> → Η ΔΕΗ → Ανακοινώσεις Διακηρύξεων → ΔΥΠ 518-18-Δ-00001 όπου και θα παραμείνουν ανηρτημένα μέχρι και δέκα (10) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των προσφορών.