



Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Αριθμός Διακήρυξης: 518-18-Δ-00001

Ημερομηνία: 16-04-2018

Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER #11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΤΕΥΧΟΣ 1 ΑΠΟ 8

Περιεχόμενα

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ...3	
Άρθρο 1.....3	
Αρμόδια Υπηρεσία για το Διαγωνισμό -.....3	
Τόπος, χρόνος υποβολής και αποσφράγισης προσφορών.....3	
Άρθρο 2.....5	
Τόπος, συνοπτική περιγραφή και ουσιώδη χαρακτηριστικά του αντικειμένου της σύμβασης – Δικαιώματα προαίρεσης.....5	
Άρθρο 3.....5	
Συμμετοχή στο Διαγωνισμό5	
3.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....5	
3.2 Κριτήρια επιλογής.....6	
3.2.A Καταλληλότητα.....6	
3.2.B Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια6	
3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα6	
3.3 Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού.....7	
3.4 Κώλυμα συμμετοχής του ίδιου φυσικού ή νομικού προσώπου σε περισσότερους του ενός προσφέροντες.....7	
3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων.....8	
Άρθρο 4.....8	
Εναλλακτικές Προσφορές - Αποκλίσεις – Ισοδύναμες.....8	
Τεχνικά Λύσεις.....8	
4.1 Εναλλακτικές προσφορές.....8	
4.2 Εμπορικές Αποκλίσεις.....8	
4.3 Τεχνικές Αποκλίσεις8	
Άρθρο 5.....9	
Τύπος σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων9	
Άρθρο 6.....9	
Χρηματοδότηση Αντικειμένου Σύμβασης.....9	
Άρθρο 7.....9	
Παραλαβή στοιχείων Διαγωνισμού.....9	

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ: Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (εφεξής ΔΕΗ Α.Ε. ή ΔΕΗ ή Επιχείρηση), Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ. 104 32, Αθήνα, 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,
- της παρούσας Διακήρυξης, η οποία διαμορφώθηκε βάσει κατευθύνσεων του Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΗ Α.Ε. με την υπ' αριθ. 128/08.11.2016 απόφασή του, της οποίας το σχετικό απόσπασμα έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://eprocurement.dei.gr/>

όλους τους ενδιαφερόμενους, σε Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό με ανοικτή διαδικασία για τη σύναψη σύμβασης με αντικείμενο «Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών» όπως αναλυτικά περιγράφεται στο τεύχος 7 «Περιγραφή Υπηρεσιών» της παρούσας Διακήρυξης για χρονικό διάστημα τριών (3) ετών.

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

Ο συνολικός Προϋπολογισμός, κατά την εκτίμηση της Επιχείρησης ανέρχεται σε € 6.142.881,10. Ο Προϋπολογισμός αυτός δεν αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς.

Άρθρο 1

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

- 1.1 Αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ Α.Ε. για το Διαγωνισμό είναι η Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών (ΔΥΠ), οδός Στουρνάρη, αριθ. 55, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα, τηλέφωνο 210 5270800.
Πληροφορίες παρέχονται από 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).
- 1.2 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> εφεξής Σύστημα ή Σύστημα SRM ΔΕΗ.

Το Σύστημα [SRM ΔΕΗ](#) κατ' ελάχιστο όριο διασφαλίζει, με τεχνικά μέσα και κατάλληλες διαδικασίες, ότι:

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

1.3 Απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξασφάλιση της δυνατότητας συμμετοχής των ενδιαφερόμενων οικονομικών φορέων είναι να αποστείλουν ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση της αρμόδιας για το Διαγωνισμό Διεύθυνσης, που αναγράφεται στο προηγούμενο άρθρο, προκειμένου να τους δοθούν οι Κωδικοί Πρόσβασης (username και password) καθώς και οι Οδηγίες Χρήσης του Συστήματος, που είναι απαραίτητα για τη σύνδεσή τους στο SRM ΔΕΗ και για την υποβολή της προσφοράς τους. Επιπλέον οι διαγωνιζόμενοι θα πρέπει να δηλώσουν σε ποιο email θέλουν να γίνεται όλη η επικοινωνία για το διαγωνισμό.

Στην περίπτωση που δεν υπάρχει προηγούμενη συνεργασία του οικονομικού φορέα με τη ΔΕΗ Α.Ε., θα του αποσταλεί ηλεκτρονικά σχετική φόρμα, προκειμένου να συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία για την καταχώρησή του από τη ΔΕΗ Α.Ε. στο Σύστημα Ηλεκτρονικών Συμβάσεων ΔΕΗ Α.Ε.

1.4 Για την υποβολή προσφοράς στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (qualified digital signature) σε περίπτωση φυσικού προσώπου του ιδίου και σε περίπτωση νομικού προσώπου του/των νομίμου/ων εκπροσώπου/ων του, η οποία να έχει εκδοθεί από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης (qualified certificate services). Να σημειωθεί ότι η χρονοσήμανση της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής θα πρέπει να προέρχεται από αναγνωρισμένη αρχή (timestamp authority), όπως για παράδειγμα η «Εθνική Πύλη Ερμής» ή το «Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας».

1.5 Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά με ημερομηνία έναρξης της υποβολής την 20-04-2018 και καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής την 22-05-2018/ ώρα 11:00π.μ.

Μετά την παρέλευση της ως άνω καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς.

Άρθρο 2

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

Το αντικείμενο της σύμβασης περιλαμβάνει την Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών:

- 1) Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση/Παροχή γενικής πληροφόρησης (11770)ανά min.
- 2) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών (11770) ανά min.
- 3) Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση/Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε και άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ(11770)ανά min.
- 4) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών.(11770) ανά τεμ.
- 5) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση /Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε (11770)ανά τεμ.
- 6) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση/Παροχή γενικής πληροφόρησης & ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών σε ανθρωπομήνες
- 7) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση/Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε ανά τεμ.
- 8) Εξερχόμενες κλήσεις για την πώληση προϊόντων/υπηρεσιών ανά πώληση
- 9) Εξερχόμενες κλήσεις για την προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών ανά πώληση

-Δικαιώματα προαίρεσης

Η ΔΕΗ Α.Ε., δικαιούται, να παρατείνει τη χρονική διάρκεια της σύμβασης πέραν των τριών ετών κατά ένα επιπλέον έτος. Στη διάρκεια των τριών ετών ισχύος αυτής η ΔΕΗ μπορεί 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 εξυπηρέτησης των πελατών της.

Στις περιπτώσεις αυτές το συνολικό συμβατικό τίμημα θα μπορεί να αυξομειωθεί ανάλογα. Η αύξηση δεν δύναται να ξεπερνά το 50% του αρχικού ενδεικτικού συνολικού τιμήματος, η δε μείωση αντίστοιχα δεν δύναται να είναι μεγαλύτερη του 30%, σύμφωνα και με το άρθρο 9 του τεύχους 4 Ειδικό Όροι της Σύμβασης.

Οι προμηθευτές πρέπει να υποβάλουν προσφορά για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3

Συμμετοχή στο Διαγωνισμό

3.1 Δικαίωμα συμμετοχής

Στο Διαγωνισμό θα μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις/ενώσεις αυτών), οι οποίοι:

είναι εγκατεστημένοι 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.), στο βαθμό που η υπό ανάθεση σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω ΣΔΣ (GPA) ή
- δ. σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω περιπτώσεις και έχουν συνάψει διμερή ή πολυμερή συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων και ικανοποιούν πλήρως όλες τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου.

3.2 Κριτήρια επιλογής

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

3.2.A Καταλληλότητα

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

3.2.B Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Δεν προβλέπεται.

3.2.Γ Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

3.2.Γ.1 Απαιτούμενη εμπειρία

Να έχει προηγούμενη εκτενή εμπειρία στο αντικείμενο και να έχει αναλάβει και ολοκληρώσει επιτυχώς, κατά τη διάρκεια των τελευταίων πέντε (5) ετών, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη αθροιστικά, έργα εκ των οποίων τουλάχιστον ένα (1) σε όγκο κλήσεων, ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών και απαιτήσεων για οργανισμούς ή επιχειρήσεις με πελατολόγιο –τουλάχιστον- ενός (1) εκατομμυρίου πελατών ανάλογο με αυτό του Διαγωνισμού.

Για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της παραπάνω απαιτούμενης εμπειρίας, οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παρ. 6.3.2 α του τεύχους 2 της διακήρυξης.

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

3.2.Γ.2 Απαιτήσεις για εξοπλισμό ή/και εγκαταστάσεις

Να διαθέτουν την αναγκαία υποδομή και εγκαταστάσεις του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με την παρ. 5 του τεύχους 7 «Περιγραφή Υπηρεσιών», εντός Αττικής ή να δεσμευτούν εγγράφως ότι σε περίπτωση που αναδειχθούν μειοδότες θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης σύμφωνα με την παρ. 6.3.2 β του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.2.Γ.3 Απαιτήσεις για διάθεση προσωπικού

Το προσωπικό του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά που προβλέπονται στην παρ 5.3 του Τεύχους 7 «Περιγραφή Υπηρεσιών», προς τούτο οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παρ. 6.3.2 γ του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.2.Γ.4 Να διαθέτει Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας (Business Continuity Plan) προς τούτο οι προσφέροντες θα πρέπει απαραίτητα να υποβάλουν στο φάκελο Β της προσφοράς τους τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία τα οποία αναφέρονται στην παρ. 6.3.2 δ του τεύχους 2 της διακήρυξης.

3.2.Δ Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Πιστοποιήσεις διασφάλισης ποιότητας

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

Το βάρος της απόδειξης του «ισοδυνάμου» φέρει ο επικαλούμενος αυτό, ο οποίος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία.

3.3 Μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού

Κάθε οικονομικός φορέας αποκλείεται από τη συμμετοχή στο Διαγωνισμό σύναψης σύμβασης, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται περί σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή νομικών προσώπων) κάποιος ή κάποιοι από τους λόγους που αναφέρονται

α) στο μέρος ΙΙΙ του ΕΕΕΣ που καθιερώθηκε με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5^{ης} Ιανουαρίου 2016 και συμπεριλαμβάνονται στο επισυναπτόμενο στην παρούσα σχετικό υπόδειγμα προς συμπλήρωση από τους διαγωνιζόμενους. Επισημαίνεται ότι, όπου στο ΕΕΣ αναφέρεται «τελεσίδικη δικαστική απόφαση» εννοείται «αμετάκλητη δικαστική απόφαση» σύμφωνα με το άρθρο 73 του ν. 4412/2016, ως το τελευταίο ισχύει και εφαρμόζεται, από τη ΔΕΗ δυνάμει του άρθρου 305 παρ. 1 του ίδιου νόμου.

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

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

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

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

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

3.5 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

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

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

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

Στις ως άνω περιπτώσεις, σύμφωνα με το άρθρο 307 του ν. 4412/2016, 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 υπογεγραμμένα από τον παρέχοντα τη στήριξη, τα ακόλουθα:

- Στο Φάκελο Α:
 - Δήλωση νομιμοποίησης του παρέχοντος τη στήριξη σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στη διακήρυξη σχετικό υπόδειγμα
 - Το ΕΕΕΣ
- Στο Φάκελο Β:
 - Τα δικαιολογητικά των παραγράφων 6.3.1 έως 6.3.2 του τεύχους 2 της Διακήρυξης ανάλογα με το είδος της επικαλούμενης στήριξης.

Αποσαφηνίζεται ότι εάν ο διαγωνιζόμενος επικαλείται την ικανότητα υπερβολάβων του για την πλήρωση κριτηρίων επιλογής, οι υπερβολάβοι αυτοί θεωρούνται Τρίτοι και ισχύουν τα παραπάνω.

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

4.1 Εναλλακτικές προσφορές

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

4.2 Εμπορικές Αποκλίσεις

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

4.3 Τεχνικές Αποκλίσεις

Δεν επιτρέπονται τεχνικές αποκλίσεις.

4.4 Ισοδύναμες με τις τεχνικές προδιαγραφές τεχνικές λύσεις

Δεν επιτρέπονται ισοδύναμες με τις τεχνικές προδιαγραφές τεχνικές λύσεις

Άρθρο 5

Τύπος σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή/και νομικών προσώπων

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

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

Στην αντίθετη περίπτωση όπου η προσφορά δεν πληροί την ανωτέρω προϋπόθεση, εφόσον ο προσφέρων επιλεγεί ως ανάδοχος υποχρεούται πριν την υπογραφή της σύμβασης να περιβληθεί νομικό/φορολογικό τύπο που θα 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

Προϋπολογισμός Εκμετάλλευσης της ΔΑΥΠ/ΔΕΗ Α.Ε.

Άρθρο 7

Παραλαβή στοιχείων Διαγωνισμού

- 7.1 Τα τεύχη της Διακήρυξης, όπως αυτά αναφέρονται στο Άρθρο 1 του τεύχους 2 της Διακήρυξης, διατίθενται ηλεκτρονικά, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 297 του ν. 4412/2016, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας (site) της Επιχείρησης: <http://www.dei.gr> → Η ΔΕΗ → Ανακοινώσεις Διακηρύξεων → 518-18-Δ-00001, όπου και θα παραμείνουν ανηρτημένα μέχρι και δέκα (10) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των προσφορών.
- 7.2 Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, οι οποίοι έχουν εγγραφεί στο σύστημα SRM ΔΕΗ, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 3.2 του παρόντος τεύχους, ως παραλήπτες της Διακήρυξης, μπορούν να ζητούν διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο των τευχών του παρόντος Διαγωνισμού, το αργότερο μέχρι και 6 ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας 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 SRM ΔΕΗ οικονομικούς φορείς και μέσω αυτού, δηλαδή από τους διαθέτοντες σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης). Το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι απαραίτητα ψηφιακά υπογεγραμμένο.

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

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



Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Αριθμός Διακήρυξης: 518-18-Δ-00001

Ημερομηνία: 16-04-2018

Αντικείμενο:

Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ
μέσω του CALL CENTER#11770 και των
ηλεκτρονικών εφαρμογών

**ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

ΤΕΥΧΟΣ 2 ΑΠΟ 8

Περιεχόμενα

Άρθρο 1	14
Τεύχη και έγγραφα της Διακήρυξης	14
Άρθρο 2	14
Προϋπολογισμός αντικειμένου Διαγωνισμού - Σύστημα προσφοράς.....	14
Άρθρο 3	15
Χρόνος Ισχύος Προσφοράς.....	15
Άρθρο 4	16
Εγγύηση Συμμετοχής.....	16
Άρθρο 5	17
Υποβαλλόμενα Στοιχεία.....	17
Άρθρο 6	18
Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς.....	18
6.1 Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς.....	18
6.1.1 Γενικές απαιτήσεις	18
6.1.1.1 Κατάρτιση προσφοράς – Ηλεκτρονικοί Φάκελοι- Περιεχόμενα	18
6.1.1.2 Υπογραφή προσφοράς.....	18
6.1.1.3 Εχεμύθεια – εμπιστευτικές πληροφορίες	19
6.1.1.4 Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών	19
6.1.1.5 Μη προσκόμιση στοιχείων και δικαιολογητικών – ψευδείς δηλώσεις ή ανακριβή δικαιολογητικά.....	19
6.1.2 Ειδικές απαιτήσεις.....	20
6.1.2.1 Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης	20
6.1.2.2 Ισοδύναμες λύσεις.....	20
6.1.2.3 Τεχνικές Αποκλίσεις	20
6.1.3 Εναλλακτικές προσφορές.....	20
6.2 Ηλεκτρονικός Φάκελος Α	20
6.2.1 Εγγυητικές Επιστολές.....	20
6.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης προσφέροντος	20
6.2.3 Δήλωση αποδοχής όρων Διαγωνισμού και ισχύος προσφοράς	21
6.2.4 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης (ΕΕΕΣ).....	21
Ο διαγωνιζόμενος υποχρεούται να συντάξει το ΕΕΕΣ με συμπληρωμένα τα Μέρη I, II, III και VI, όπως απαιτείται από τη Διακήρυξη. Τα επιμέρους πεδία των προαναφερθέντων μερών που πρέπει να συμπληρωθούν καθορίζονται στο συνημμένο στην παρούσα Διακήρυξη υπόδειγμα ΕΕΕΣ. Η τυχόν συμπλήρωση επιπλέον πεδίων δεν αποτελεί λόγο απόρριψης προσφοράς.	
6.2.5 Διευκρινίσεις για προσφορές από συμπράξεις/ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων	21
6.2.6 Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη.....	22
B. Υποβολή-Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων	22

6.3	Ηλεκτρονικός Φάκελος Β	26
6.3.1	Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας.....	26
6.3.2	Συστήματα διασφάλισης ποιότητας,	27
6.3.3	Τεχνικά στοιχεία προσφοράς	28
6.3.4	Οποιαδήποτε, κατά την κρίση του διαγωνιζόμενου, επιπλέον τεχνικά στοιχεία θεωρεί ότι θα συμβάλουν στη διαμόρφωση της κρίσης της αρμόδιας Επιτροπής	28
6.3.5	Υποπρομηθευτές/υποκατασκευαστές ή υπεργολάβοι	28
6.3.6	Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων	29
6.3.7	Προσφορές σύμπραξης/ένωσης	29
6.4	Ηλεκτρονική Οικονομική Προσφορά	29
Άρθρο 7		30
	Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Τυπική Αξιολόγηση Προσφορών	30
7.1	Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων	30
7.2	Τυπική Αξιολόγηση προσφορών	30
7.3	Διαχείριση τυπικά απορριφθεισών προσφορών	32
Άρθρο 8		32
	Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών	32
8.1	Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών	32
<u>8.1.2</u>	Επικοινωνία Επιτροπής με προσφέροντες	32
8.2	Έλεγχος συμμόρφωσης προσφορών με τα κριτήρια επιλογής, τις τεχνικές απαιτήσεις και τους εν γένει εμπορικούς όρους της Διακήρυξης.	33
8.3	Αποτελέσματα τεχνικής αξιολόγησης	33
8.4.	Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών – Πρόσβαση συμμετεχόντων - Αξιολόγηση	
	33	
<u>8.5</u>	Αποδεικτικά νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού μειοδότη/των	34
Άρθρο 9		35
	Προσφυγές Προσφερόντων	35
Άρθρο 10		36
	Κατακύρωση – Ματαίωση Διαγωνισμού	36
	Αναγγελία Ανάθεσης.....	36
Άρθρο 11		37
	Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης.....	37
Άρθρο 12		38
	Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ	38

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.
Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Άρθρο 1
Τεύχη και έγγραφα της Διακήρυξης

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

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

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

Άρθρο 2
Προϋπολογισμός αντικειμένου Διαγωνισμού - Σύστημα προσφοράς

2.1 Ο Προϋπολογισμός του αντικειμένου του Διαγωνισμού ανέρχεται σε 6.142.881,10 Ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Διευκρινίζεται ότι στο εν λόγω τίμημα συμπεριλαμβάνεται και η κράτηση 0,06% (άρθρο 350, παρ.3 του ν. 4412/2016), η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της Σύμβασης.

Ο Προϋπολογισμός αυτός δεν αποτελεί το ανώτατο όριο προσφοράς.

2.2 Οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλουν προσφορά για το σύνολο των υπηρεσιών του διαγωνισμού.

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

Άρθρο 3 Χρόνος Ισχύος Προσφοράς

- 3.1 Οι προσφέροντες δεσμεύονται με την προσφορά τους για χρονικό διάστημα 120 ημερών. Η προθεσμία ισχύος άρχεται από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών. Επίσης δεσμεύονται ότι η προσφορά τους είναι οριστική, μη δυνάμενη κατά τη διάρκεια της αρχικής ισχύος της ή όπως αυτή θα παραταθεί σύμφωνα με τα παρακάτω, να αποσυρθεί ή να τροποποιηθεί, καθώς και ότι δεν μπορούν να απαιτήσουν οποιαδήποτε αναπροσαρμογή των τιμών της μετά την τυχόν ανάθεση της υλοποίησης της σύμβασης.
- Οι προσφέροντες αποδέχονται με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό την παράταση της ισχύος της προσφοράς τους κατά διαδοχικά διαστήματα τριάντα (30) ημερών ή, κατόπιν αιτήματος της ΔΕΗ και συναίνεσης του διαγωνιζομένου, κατά μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από την εκάστοτε ημερομηνία λήξης της ισχύος της και μέχρι την ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας σύμφωνα με το Άρθρο 10 του παρόντος τεύχους, εκτός εάν προ της εκάστοτε κατά τα ως άνω λήξης αυτής, ο προσφέρων δηλώσει το αντίθετο και δεν την παρατείνει. Αποσαφηνίζεται ότι, μη αποδοχή της παράτασης της ισχύος είναι αποδεκτή μόνο μετά τη συμπλήρωση του εκάστοτε χρονικού διαστήματος ισχύος της προσφοράς, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί βάσει των ανωτέρω, και εφόσον ο διαγωνιζόμενος γνωστοποιήσει στην Επιχείρηση με υπογεγραμμένη ψηφιακά επιστολή μέσω του συστήματος SRM ΔΕΗ 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

έγγραφο συναίνεση του διαγωνιζομένου και του εκδότη της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ).

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

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

Άρθρο 4 **Εγγύηση Συμμετοχής**

- 4.1 Για τη συμμετοχή στο Διαγωνισμό πρέπει να υποβληθεί από κάθε προσφέροντα σε μορφή αρχείου pdf εγγύηση συμμετοχής υπό μορφή Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής (ΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο υπόδειγμα της Επιχείρησης, η οποία να έχει εκδοθεί από αναγνωρισμένα Πιστωτικά Ιδρύματα ή άλλα αντίστοιχα Νομικά πρόσωπα της αποδοχής της ΔΕΗ, την οποία η Επιχείρηση δεν μπορεί να αρνηθεί αδικαιολόγητα, που λειτουργούν νόμιμα, είναι εγκατεστημένα 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.), στο βαθμό που η υπό ανάθεση σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω ΣΔΣ (GPA) ή
- δ. τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στις ανωτέρω περιπτώσεις και έχουν συνάψει διμερή ή πολυμερή συμφωνία με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων

και έχουν σύμφωνα με την ισχύουσα στη χώρα εγκατάστασης νομοθεσία, αυτό το δικαίωμα.

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

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

- 4.2 Η αξία της ως άνω ΕΕΣ θα ανέρχεται στο ποσό των **€ 122.860.**

Οι διαγωνιζόμενοι δύνανται να καταθέσουν περισσότερες από μια ΕΕΣ προκειμένου να καλύπτουν αθροιστικά το σύνολο της αξίας που ζητείται με τη

Διακήρυξη. Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος είναι σύμπραξη/ένωση φυσικών ή/και νομικών προσώπων, η/οι ΕΕΣ μπορεί να εκδίδεται/ονται υπέρ της σύμπραξης/ένωσης ή και υπέρ ενός μέλους αυτής.

- 4.3 Η παραπάνω εγγύηση θα ισχύει τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες περισσότερο από την ισχύ της προσφοράς, όπως αυτή διαμορφώνεται βάσει της παραπάνω παραγράφου 3.1, και θα επιστρέφεται μετά την ανάδειξη του Αναδόχου σε όλους τους προσφέροντες, πλην αυτού ο οποίος θα επιλεγεί Ανάδοχος, του οποίου η εγγύηση συμμετοχής στο Διαγωνισμό θα του αποδοθεί με την κατάθεση της εγγύησης καλής εκτέλεσης του αντικειμένου κατά την υπογραφή της σύμβασης. Σε περίπτωση παράτασης της ισχύος της προσφοράς πέραν των έντεκα (11) μηνών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, για αντίστοιχη παράταση της ισχύος της ΕΕΣ απαιτείται προηγούμενη έγγραφη δήλωση παράτασης ισχύος της από τον εκδότη αυτής.
- 4.4 Η εν λόγω Εγγυητική Επιστολή, εφόσον δεν θα υπάρξει λόγος να καταπέσει υπέρ της ΔΕΗ Α.Ε., σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης, θα επιστρέφεται στον εκδότη της, αν:
- α. Η προσφορά του διαγωνιζόμενου κριθεί σε οποιοδήποτε στάδιο του διαγωνισμού οριστικά μη αποδεκτή.
 - β. Μετά τη λήξη ισχύος της προσφοράς του, ο διαγωνιζόμενος δεν παρατείνει την ισχύ της.
- 4.5 Ειδικά, μετά την αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών και την κατάταξή τους κατά σειρά μειοδοσίας, η ΕΕΣ στο διαγωνισμό δύναται να επιστραφεί σε κάθε προσφέροντα, που με αίτησή του ζητήσει την επιστροφή της πριν τη συμπλήρωση του χρόνου ισχύος της, εφόσον δεν πιθανολογείται ότι, μετά από ενδεχόμενη ανατροπή του αποτελέσματος του διαγωνισμού, θα επιλεγεί ως ανάδοχος ο υπόψη προσφέρων.
- 4.6 Η εν λόγω Εγγυητική Επιστολή καταπίπτει στο σύνολό της υπέρ της ΔΕΗ Α.Ε. στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- μη συμμόρφωσης καθ' οιονδήποτε τρόπο του διαγωνιζόμενου ως προς τις υποχρεώσεις του όπως αυτές απορρέουν από τη διαγωνιστική διαδικασία,
 - γνωστοποίησης προϋποθέσεων, οι οποίες δεν περιλαμβάνονταν στην αρχική προσφορά, για διατήρησή της σε ισχύ μέχρι τη λήξη της εκάστοτε αποδεχθείσας προθεσμίας ισχύος της, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 του παρόντος τεύχους,
 - αποχώρησης του διαγωνιζόμενου νωρίτερα από τη λήξη ισχύος της προσφοράς του και
 - άρνησης υπογραφής της σύμβασης από το μειοδότη.
- Σημειώνεται ότι η Εγγυητική Επιστολή δεν καταπίπτει εάν ο διαγωνιζόμενος, γνωστοποιήσει ότι η ισχύς της προσφοράς του δεν ανανεώνεται, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 5 **Υποβαλλόμενα Στοιχεία**

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

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

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

Άρθρο 6

Κατάρτιση - Περιεχόμενο προσφοράς

6.1 Απαιτήσεις για το περιεχόμενο της προσφοράς

6.1.1 Γενικές απαιτήσεις

6.1.1.1 Κατάρτιση προσφοράς – Ηλεκτρονικοί Φάκελοι- Περιεχόμενα

Οι προσφορές πρέπει να περιλαμβάνουν σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα στοιχεία που καθορίζονται στη Διακήρυξη και να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο Σύστημα SRM ΔΕΗ, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης και τις ενσωματωμένες στο υπόψη Σύστημα Οδηγίες Χρήσης του για τους χρήστες των Οικονομικών Φορέων - Προσφερόντων. Ειδικότερα:

Οι προσφορές υποβάλλονται ηλεκτρονικά, σε φακέλους / υποφακέλους (κατηγορία επισυναπτόμενων αρχείων στο Σύστημα) και με συμπλήρωση της οικονομικής προσφοράς σε ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος, σύμφωνα με τις παρακάτω παραγράφους 6.2 έως 6.4.

Στην αρχή της ονομασίας κάθε ηλεκτρονικού εγγράφου/στοιχείου της προσφοράς πρέπει να αναγράφεται η παράγραφος της Διακήρυξης στην οποία αυτό αντιστοιχεί (π.χ. 6.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης προσφέροντα).

Μέσα σε κάθε ηλεκτρονικό Φάκελο θα περιέχεται Πίνακας Περιεχομένων στον οποίο θα αναφέρονται όλα τα έγγραφα που περιλαμβάνονται, με την αρίθμηση βάσει του παρόντος Άρθρου.

Επισημαίνεται ότι ο κάθε ηλεκτρονικός Φάκελος θα πρέπει να περιέχει όσα στοιχεία αναφέρονται στις αντίστοιχες παραγράφους 6.2, 6.3 και 6.4 του παρόντος Άρθρου ότι υποχρεούνται να υποβάλουν οι προσφέροντες.

6.1.1.2 Υπογραφή προσφοράς

Η προσφορά θα πρέπει να υπογράφεται ψηφιακά από πρόσωπο ή πρόσωπα τα οποία είναι προς τούτο εξουσιοδοτημένα από τον προσφέροντα σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω (παράγραφος 6.2.2).

Τα ανωτέρω στοιχεία και δικαιολογητικά της τεχνικής προσφοράς του προσφέροντος υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf ή αντίστοιχου. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή και δεν απαιτείται να φέρουν

σχετική θεώρηση γνησίου υπογραφής. Ο Διαγωνιζόμενος υποχρεούται, εφόσον ζητηθεί από τη ΔΕΗ Α.Ε. να προσκομίσει τις δηλώσεις και τα δικαιολογητικά που υπογράφονται από τρίτους και συνιστούν ιδιωτικά έγγραφα, σε έντυπη μορφή (είτε πρωτότυπα είτε αντίγραφα επικυρωμένα από δικηγόρο ή θεωρημένα από δημόσια υπηρεσία) εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από τη ζήτησή τους.

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

6.1.1.3 Εχεμύθεια – εμπιστευτικές πληροφορίες

Σε περίπτωση που στην προσφορά εμπεριέχονται στοιχεία με εμπιστευτικές πληροφορίες, τα οποία κρίνονται από το διαγωνιζόμενο ότι προστατεύονται από τεχνικό ή εμπορικό απόρρητο, τα υπόψη στοιχεία πρέπει με μέριμνα και ευθύνη του διαγωνιζομένου να τοποθετούνται σε ειδικό ηλεκτρονικό υποφάκελο του σχετικού φακέλου της προσφοράς. Ο ειδικός υποφάκελος θα φέρει τη σήμανση «Εμπιστευτικά Στοιχεία Προσφοράς». Στην περίπτωση αυτή στον αντίστοιχο ηλεκτρονικό Φάκελο της προσφοράς θα συμπεριλαμβάνεται, πέραν των λοιπών εγγράφων και του υπόψη ηλεκτρονικού υποφακέλου, και έγγραφο των διαγωνιζόμενων με το οποίο θα δηλώνονται τα εμπιστευτικά στοιχεία της προσφοράς που περιέχονται στον υποφάκελο, με ρητή αναφορά στις επικαλούμενες σχετικές νομοθετικές, κανονιστικές ή διοικητικές διατάξεις που αιτιολογούν το χαρακτηρισμό των υπόψη στοιχείων ως εμπιστευτικών. Τα υπόψη στοιχεία θα είναι προσβάσιμα μόνον από τις αρμόδιες Επιτροπές και Υπηρεσίες της ΔΕΗ Α.Ε. σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 257 του ν. 4412/2016.

6.1.1.4 Ισχύς Δηλώσεων και δικαιολογητικών

Όλες οι απαιτούμενες από τη Διακήρυξη Δηλώσεις των διαγωνιζομένων, οι οποίες υποβάλλονται σε υποκατάσταση δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων, καθώς και οι λοιπές Δηλώσεις, είτε συμμόρφωσης με τους όρους της Διακήρυξης είτε τρίτων για συνεργασία με τον προσφέροντα θα καλύπτουν το χρονικό διάστημα μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών. Η ημερομηνία ηλεκτρονικής / ψηφιακής υπογραφής τους θα μπορεί να είναι προγενέστερη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών μέχρι τριάντα (30) ημέρες.

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

Ρητά καθορίζεται ότι, σε περίπτωση που οικονομικός φορέας:

- δεν υποβάλει σε ηλεκτρονική μορφή ή δεν προσκομίσει σε έντυπη μορφή έγκαιρα και προσηκόντως τα επιβεβαιωτικά των δηλώσεων έγγραφα, οποτεδήποτε απαιτηθούν αυτά από την Επιχείρηση,

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

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

6.1.2 Ειδικές απαιτήσεις

6.1.2.1 Αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους της Διακήρυξης

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

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

6.1.2.2 Ισοδύναμες λύσεις

Δεν επιτρέπονται.

6.1.2.3 Τεχνικές Αποκλίσεις

Δεν επιτρέπονται τεχνικές αποκλίσεις από τα αναφερόμενα στο τεύχος 7 «Τεχνική περιγραφή Υπηρεσιών».

6.1.2.4 Επισημαίνεται ότι δεν επιτρέπονται διαφοροποιήσεις από τις παραπάνω απαιτήσεις και ότι οποιαδήποτε άλλη διαφορετική αντιμετώπιση από το Διαγωνιζόμενο των αναφερομένων πιο πάνω διαδικασιών των παραγράφων 6.1.2.2 και 6.1.2.3 θα συνεπάγεται απόρριψη της Προσφοράς του.

6.1.3 Εναλλακτικές προσφορές

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

6.2 Ηλεκτρονικός Φάκελος Α

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

6.2.1 Εγγυητικές Επιστολές

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

6.2.2 Δήλωση νομιμοποίησης προσφέροντος

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

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

6.2.4 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

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

Η σύνταξη του εντύπου ΕΕΕΣ θα γίνεται με χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ESPD στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd>.

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

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

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

6.2.5 Διευκρινίσεις για προσφορές από συμπράξεις/ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων
Στην περίπτωση αυτή υποβάλλονται:

6.2.5.1 Χωριστά από κάθε μέλος αυτής τα παραπάνω στοιχεία 6.2.2 έως 6.2.4. Ειδικότερα στη Δήλωση της παραγράφου 6.2.2 και στο σημείο 4.2 αυτής θα πρέπει να αναγράφεται ρητά ότι η προσφορά υποβάλλεται μέσω της συγκεκριμένης σύμπραξης/ένωσης και να ορίζεται το πρόσωπο που θα υπογράψει από κάθε μέλος αυτής το σχετικό ιδιωτικό συμφωνητικό ή τη συμβολαιογραφική πράξη σύστασης αυτής.

Ειδικά για τις Εγγυητικές της παραγράφου 6.2.1 ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.2 του παρόντος τεύχους. Σε περίπτωση κατάθεσης περισσότερων της μιας ΕΕΣ, επισημαίνεται ρητά ότι ισχύουν οι δεσμεύσεις της επόμενης παραγράφου.

6.2.5.2 Δήλωση των φυσικών ή νομικών προσώπων που μετέχουν στη σύμπραξη/ένωση, με την οποία θα δηλώνεται ότι τα υπόψη πρόσωπα σύστησαν την εν λόγω σύμπραξη/ένωση για να αναλάβουν την υλοποίηση της σύμβασης μαζί και ότι ενέχονται και ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ σχετικά με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό και την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, ενιαία, αδιαίρετα και σε ολόκληρο καθώς και ότι εκπρόσωπος/συντονιστής (leader) αυτής είναι το μέλος αυτής το οποίο πληροί τις προς τούτο απαιτήσεις της διακήρυξης.

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

6.2.6 Δηλώσεις τυχόν τρίτου που παρέχει στήριξη

Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος έχει επικαλεστεί στήριξη τρίτου:

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

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

B. Υποβολή-Προσκόμιση δικαιολογητικών και στοιχείων

Οι διαγωνιζόμενοι δεσμεύονται, **επί ποινή αποκλεισμού**, να υποβάλουν σε ηλεκτρονική και/ή να προσκομίσουν σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) σε οποιοδήποτε στάδιο του διαγωνισμού τους ζητηθεί από τη ΔΕΗ Α.Ε., όλα ή μέρος των σχετικών δικαιολογητικών και στοιχείων που αναφέρονται στις ως άνω δηλώσεις και στο ΕΕΕΣ, εντός ευλόγου προθεσμίας και κατά μέγιστο εντός είκοσι (20) ημερών, εάν αυτή απαιτείται από την αρχή έκδοσης του δικαιολογητικού, και όπως αυτά εξειδικεύονται παρακάτω:

I. Αποδεικτικά νομιμοποίησης προσφέροντος

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

II. Αποδεικτικά που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες

Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείψει αυτού ισοδύναμο έγγραφο, από το οποίο να προκύπτει ότι ο συμμετέχων/υποψήφιος ανάδοχος

δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας και δεν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση βάσει της σχετικής ενωσιακής νομοθεσίας που αναφέρεται στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙΙ. Α υποσημειώσεις 13 έως 18) καθώς και της κείμενης νομοθεσίας ή του εθνικού δικαίου του οικονομικού φορέα, όπως αυτές εκάστοτε ισχύουν, για έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους λόγους:

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

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

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

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

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

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

- γ. Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο συμμετέχων/υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.

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

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

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

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

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

V.1 η **ονομαστικοποίηση των μετοχών** τους μέχρι φυσικού προσώπου (άρθρο 8 παρ.4 του ν.3310/2005). Η συνδρομή της προϋπόθεσης αυτής αποδεικνύεται με την προσκόμιση των εξής δικαιολογητικών:

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

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

Για τις αλλοδαπές Ανώνυμες Εταιρείες ισχύει η παρ.2 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 8 παρ.1 του ν. 3414/2005,

στην οποία ορίζεται ότι: «Οι υποχρεώσεις της παρ.1 του άρθρου αυτού, ισχύουν και για τις αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες, ανεξαρτήτως της συμμετοχής τους ή μη σε ελληνικές ανώνυμες εταιρείες, υπό την προϋπόθεση ότι το δίκαιο της χώρας στην οποία έχουν την έδρα τους, επιβάλλει για το σύνολο της δραστηριότητάς τους ή για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, την ονομαστικοποίηση των μετοχών τους μέχρι φυσικού προσώπου.

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

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

V.2 να πληρούν την απαίτηση ως προς την απαγόρευση του άρθρου 4 παρ. 4 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει μετά την τροποποίηση του από το ν. 3414/2005, (εξωχώριες εταιρείες).

Για τη συνδρομή της προϋπόθεσης αυτής προσκομίζεται σχετική Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, όπως ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο των επιχειρήσεων αυτών ή από νομίμως εξουσιοδοτημένο, ειδικά για το σκοπό αυτό από το διοικητικό συμβούλιο αυτών, πρόσωπο (προσκομίζοντας επικυρωμένο αντίγραφο του οικείου πρακτικού), με την οποία δηλώνουν ότι η εταιρεία τους δεν εμπίπτει στην απαγόρευση του άρθρου 4 παρ. 4 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το ν. 3414/2005, σχετικά με τις εξωχώριες εταιρείες. Τα παραπάνω πιστοποιητικά συντάσσονται ή/και εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένος ο υποψήφιος, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό Πιστοποιητικό.

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

Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται ανωτέρω μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 305 του ν. 4412/2016, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, με αμετάκλητη απόφαση, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση στο κράτος - μέλος στο οποίο ισχύει η απόφαση.

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

6.3 Ηλεκτρονικός Φάκελος Β

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

6.3.1 Αποδεικτικά τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας

α. Αποδεικτικά εμπειρίας

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

Αναλυτική περιγραφή και καταγραφή παρόμοιων έργων εκ των οποίων τουλάχιστον ένα (1) σε όγκο κλήσεων, ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών και απαιτήσεων για οργανισμούς ή επιχειρήσεις με πελατολόγιο – τουλάχιστον- ενός (1) εκατομμυρίου πελατών, το οποίο ο διαγωνιζόμενος έχει αναλάβει και ολοκληρώσει επιτυχώς κατά τα τελευταία πέντε (5) έτη. Ειδικότερα, για αυτό το έργο πρέπει να περιλαμβάνονται στην προσφορά τα ακόλουθα:

- Επωνυμία και διεύθυνση του πελάτη.
- Στοιχεία αρμόδιου επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού τηλεφώνου και ηλεκτρονικής διεύθυνσης.
- Αναλυτική περιγραφή του έργου (-ων)
- Χρονική διάρκεια εκτέλεσης (Ημερομηνία έναρξης/λήξης)
- Προϋπολογισμός
- Τα καθήκοντα και το ποσοστό συμμετοχής του προσφέροντος στην υλοποίηση του έργου.

Απαιτείται συμπληρωματικά κάποιο στοιχείο τεκμηρίωσης (π.χ. πρωτόκολλα παραλαβής έργου, έγγραφη δήλωση πελάτη, σύμβαση έργου από τον

αναθέτοντα οργανισμό κλπ.). Σημειώνεται ότι τα Έργα που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου δεν θεωρούνται παρεμφερή.

- β. Τα απαιτούμενα για την πλήρωση του κριτηρίου της παραγράφου 3.2.Γ.2 του τεύχους 1 της Διακήρυξης αποδεικτικά στοιχεία για διάθεση, χρήση τεχνικού εξοπλισμού ή/και εγκαταστάσεων. Συγκεκριμένα: Περιγραφή της υφιστάμενης κτηριακής υποδομής και δήλωση του τόπου εγκατάστασης της, η οποία θα πρέπει να είναι σύμφωνα με την παρ.5 «Υποδομές Αναδόχου» του τεύχους 7 «Περιγραφή Υπηρεσιών». Σε περίπτωση που αυτή δεν ευρίσκεται εντός Αττικής ο Διαγωνιζόμενος θα υποβάλει Υπεύθυνη Δήλωση με την οποία να δεσμεύεται ότι σε περίπτωση που αναδειχθεί μειοδότης θα εγκαταστήσει στην Αττική την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης.

- γ. Τα απαιτούμενα για την πλήρωση του κριτηρίου της παραγράφου 3.2.Γ.3 του τεύχους 1 της Διακήρυξης αποδεικτικά στοιχεία για διάθεση ομάδας εργασίας/τεχνικού προσωπικού, προσωπικού ποιοτικού ελέγχου κ.λπ. Συγκεκριμένα:

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

Για τον «Υπεύθυνο Διαχείρισης του έργου» :

- α) Υπεύθυνη δήλωση όπου θα αναγράφεται η μέχρι σήμερα εμπειρία του, με έμφαση σε έργα τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών και επιχειρήσεων με -τουλάχιστον- 1 εκατομμύριο πελάτες και
- β) Στατιστικές αναφορές που εξάγονται απευθείας από σύστημα διαχείρισης κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων των έργων, απ' όπου να προκύπτει ότι έχει διαχειριστεί επιτυχώς τα ανωτέρω έργα.

Για το προσωπικό που θα διατεθεί για την υλοποίηση του έργου:

Δήλωση- δέσμευση ότι εάν αναδειχθεί μειοδότης, θα διαθέσει προσωπικό με τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά που προβλέπονται στο Τεύχος 5 «Ειδικό Όροι Σύμβασης».

- δ. Ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα ο διαγωνιζόμενος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως :

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών κτιριοδομικών χαρακτηριστικών και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

6.3.2 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας,

Τα απαιτούμενα στην παράγραφο 3.2.Δ του τεύχους 1 της Διακήρυξης πιστοποιητικά σε ισχύ. Συγκεκριμένα: Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. με πεδία εφαρμογής τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (call center) και εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρονικά (web). Το πιστοποιητικό αυτό επί ποινή απόρριψης θα πρέπει να είναι σε ισχύ κατά την ημερομηνία αποσφράγισης του διαγωνισμού. Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001. Το πιστοποιητικό αυτό επί ποινή απόρριψης θα πρέπει να είναι σε ισχύ κατά

την ημερομηνία αποσφράγισης του διαγωνισμού.

6.3.3 Τεχνικά στοιχεία προσφοράς

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

β. Βεβαίωση Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου (εταιρίας τηλεφωνίας) ότι ο Διαγωνιζόμενος διαθέτει σε λειτουργία για τις κλήσεις του τηλεφωνικού του κέντρου -τουλάχιστον- οκτώ (8) PRI , προκειμένου να έχει τη δυνατότητα άμεσης προώθησης των κλήσεων προς τη ΔΕΗ, στις περιπτώσεις όπου απαιτείται.

γ. Περιγραφή της λειτουργίας του αυτοματοποιημένου συστήματος μέσω του οποίου θα αποστέλλονται άμεσα (realtimedelivery) από τους τηλεφωνητές/τριες (agent's) του τηλεφωνικού κέντρου, δωρεάν σύντομα γραπτά μηνύματα (sms) ενημερωτικού χαρακτήρα προς τους πελάτες της ΔΕΗ (όποτε αυτό απαιτείται: π.χ. σε καμπάνιες της ΔΕΗ, σε έκτακτα καιρικά φαινόμενα κλπ.), με παραδειγματική παρουσίαση του περιεχομένου τους (κείμενα έως εκατόν εξήντα (160) χαρακτήρες ανά γραπτό μήνυμα / sms).

δ. Το χρονοδιάγραμμα του έργου, από το οποίο να προκύπτει η δυνατότητα έναρξης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης.

6.3.4 Οποιαδήποτε, κατά την κρίση του διαγωνιζόμενου, επιπλέον τεχνικά στοιχεία θεωρεί ότι θα συμβάλουν στη διαμόρφωση της κρίσης της αρμόδιας Επιτροπής

6.3.5 Υποπρομηθευτές/υποκατασκευαστές ή υπεργολάβοι

Ο διαγωνιζόμενος πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τυχόν υποπρομηθευτές/υποκατασκευαστές ή υπεργολάβους και το αντίστοιχο τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους. Επίσης θα συμπεριλάβει:

α. Δηλώσεις συνεργασίας των προτεινόμενων υποπρομηθευτών/υποκατασκευαστών/ υπεργολάβων του βασικού εξοπλισμού (όπως αυτός καθορίζεται στις αντίστοιχες παραγράφους του άρθρου 3 του τεύχους 1 της Διακήρυξης), με τις οποίες θα δεσμεύονται ότι θα συνεργαστούν με τον προσφέροντα σε περίπτωση ανάθεσης του έργου.

Σε περίπτωση που οι σχετικές δηλώσεις συνεργασίας δεν υποβληθούν με την προσφορά ή, εφόσον υποβληθούν, κάποιος εκ των προτεινόμενων από τον προσφέροντα υποπρομηθευτής/υποκατασκευαστής ή υπεργολάβος δεν τύχει της εγκρίσεως της ΔΕΗ, η αντίστοιχη Προσφορά θα απορριφθεί.

Τα παραπάνω ισχύουν και για τα τμήματα του ως άνω βασικού εξοπλισμού για τα οποία ο Προσφέρων προτείνει ως υποπρομηθευτή/υποκατασκευαστή ή υπεργολάβο κάποιο από τα μέλη της σύμπραξης/ένωσης ή τον ίδιο.

β. Δηλώσεις συνεργασίας των προτεινόμενων υποπρομηθευτών/υποκατασκευαστών/ υπεργολάβων του λοιπού εξοπλισμού (όπως αυτός

καθορίζεται στην πιο πάνω παράγραφο α. του παρόντος Άρθρου), με τις οποίες θα δεσμεύονται ότι θα συνεργαστούν με τον Προσφέροντα σε περίπτωση ανάθεσης του έργου.

Σε περίπτωση που οι σχετικές δηλώσεις συνεργασίας δεν υποβληθούν με την Προσφορά ή, εφόσον υποβληθούν, κάποιος εκ των ως άνω προτεινόμενων υποπρομηθευτής/ υποκατασκευαστής ή υπεργολάβος δεν τύχει της εγκρίσεως της Επιχείρησης, οι αντίστοιχοι υποπρομηθευτές/ υποκατασκευαστές και υπεργολάβοι δεν θα περιληφθούν στη Σύμβαση.

Στην περίπτωση αυτή ο Προσφέρων, εφόσον αναδειχθεί Ανάδοχος, υποχρεούται κατά την εκτέλεση της Σύμβασης να προτείνει στην Επιχείρηση άλλον υποπρομηθευτή/ υποκατασκευαστή ή υπεργολάβο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχετικού άρθρου του τεύχους «Ειδικοί Όροι Σύμβασης».

Τα παραπάνω ισχύουν και για τα τμήματα του ως άνω λοιπού εξοπλισμού για τα οποία ο προσφέρων προτείνει ως υποπρομηθευτή/υποκατασκευαστή ή υπεργολάβο κάποιο από τα μέλη της σύμπραξης/ένωσης ή τον ίδιο.

6.3.6 Στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων

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

6.3.7 Προσφορές σύμπραξης/ένωσης

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

6.4 Ηλεκτρονική Οικονομική Προσφορά

Η ηλεκτρονική οικονομική προσφορά θα περιέχει :

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

6.4.2 Το Έντυπο Οικονομική Προσφορά και σε μορφή αρχείου pdf, συμπληρωμένη ως προς τη μορφή και το περιεχόμενο με βάση το/τα επισυναπτόμενο/α σχετικό/α έντυπο/α στη Διακήρυξη υπόδειγμα/τα, την οποία πρέπει να υπογράψει ψηφιακά και να την υποβάλει ηλεκτρονικά (βλέπε εγχειρίδιο χρήσης του Συστήματος).

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

Εφιστάται η προσοχή στους Προσφέροντες ότι:

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

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

6.4.4. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην/στις ειδική/ειδικές ηλεκτρονική/ες φόρμα/ες του Συστήματος και του εντύπου της οικονομικής προσφοράς

σε μορφή αρχείου pdf πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, υπερισχύουν τα στοιχεία του εντύπου οικονομικής προσφοράς σε έντυπη μορφή, τα οποία και θα ληφθούν υπόψη για την αξιολόγηση των προσφορών. Προς τούτο, στην περίπτωση αυτή θα εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα στην παρ.8.2.2 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 7

Ηλεκτρονική Αποσφράγιση και Τυπική Αξιολόγηση Προσφορών

7.1 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση προσφορών – πρόσβαση συμμετεχόντων

7.1.1 Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών γίνεται εντός μιας (1) ώρας) από την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής των προσφορών που ορίζεται στην παράγραφο 1.5 του τεύχους 1 της Διακήρυξης, από την ορισμένη για το σκοπό αυτό Επιτροπή στο Σύστημα SRM ΔΕΗ.

7.1.2 Κατά την προαναφερθείσα ημερομηνία και ώρα αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Α (Τυπικά Στοιχεία) και Β (Τεχνική Προσφορά).

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

7.2 Τυπική Αξιολόγηση προσφορών

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.3 Η Επιτροπή αφού λάβει υπόψη τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη, αποφασίζει για όσες Προσφορές θα πρέπει να αποκλεισθούν από την παραπέρα διαδικασία, λόγω μη ικανοποίησης των απαιτήσεων της Διακήρυξης ως προς την πληρότητα και την επάρκεια των στοιχείων του Φακέλου Α των προσφορών.

7.2.4 Στη συνέχεια η Επιτροπή καταχωρεί στο Σύστημα SRM ΔΕΗ τα ονόματα αυτών που αποκλείστηκαν από την παραπέρα διαδικασία, καθώς και τους λόγους που αποκλείστηκε καθένας από αυτούς. Στους τυχόν απορριφθέντες μέσω του Συστήματος, αποστέλλεται και σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα με τους λόγους απόρριψης.

Σε περίπτωση υποβολής μέσω του συστήματος αίτησης διαγωνιζομένου για παροχή σχετικών στοιχείων σύμφωνα με το άρθρο 300 του ν. 4412/2016, που αφορούν τη φάση αυτή ή οποιαδήποτε επόμενη φάση του διαγωνισμού, τα αιτηθέντα στοιχεία γνωστοποιούνται το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης αυτής, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου του παραπάνω νόμου.

7.3 Διαχείριση τυπικά απορριφθεισών προσφορών

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

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

Άρθρο 8

Τεχνική και Οικονομική Αξιολόγηση Προσφορών

8.1 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

8.1.1 Η αξιολόγηση των προσφορών διενεργείται σε δύο διαδοχικά στάδια:

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

8.1.2 Επικοινωνία Επιτροπής με προσφέροντες

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

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

Επίσης, η επιτροπή/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.

β. Καταχωρεί στο Σύστημα SRM ΔΕΗ, ανά στάδιο της αξιολόγησης τα αποτελέσματα αυτής για κάθε προσφέροντα με αιτιολόγηση της κρίσης της σύμφωνα με την παράγραφο 2.β του άρθρου 300 του ν. 4412/2016.

Η καταχώρηση των αποτελεσμάτων γνωστοποιείται και με ηλεκτρονικό μήνυμα στους διαγωνιζόμενους.

Σε περίπτωση δε υποβολής μέσω του συστήματος SRM αιτήματος διαγωνιζομένου για ενημέρωση σχετικά με τα αποτελέσματα αξιολόγησης της προσφοράς του μετά το πέρας κάθε φάσης του διαγωνισμού, η γνωστοποίησή τους γίνεται, επίσης μέσω του συστήματος SRM, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης αυτής, σύμφωνα με την παράγραφο 2.β του άρθρου 300 του ν. 4412/2016, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του ίδιου άρθρου.

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

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

8.3 Αποτελέσματα τεχνικής αξιολόγησης

Η αρμόδια Επιτροπή, αφού λάβει υπόψη της τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη, αποφασίζει για όσες Προσφορές τυχόν θα πρέπει να απορριφθούν και περατώνοντας την Τεχνική Αξιολόγηση στη συνέχεια ενημερώνει τους προσφέροντες σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.2.γ.

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

Σε περίπτωση απόρριψης προσφοράς και μετά την άπρακτη παρέλευση των προθεσμιών για την άσκηση προσφυγών και εν γένει ενδίκων βοηθημάτων ή σε περίπτωση που ασκηθούν, μετά την έκδοση απόφασης επί των ενδίκων αυτών βοηθημάτων, ο Διαγωνιζόμενος δύναται να ζητήσει με ψηφιακή επιστολή μέσω του συστήματος SRM την απόσυρση της οικονομικής προσφοράς του. Στην περίπτωση αυτή εξουσιοδοτημένος χρήστης της ΔΕΗ ενεργοποιεί στο Σύστημα τη δυνατότητα αυτή του διαγωνιζομένου.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων δεν υποβάλει το ως άνω αίτημα εντός τριών (3) μηνών, η οικονομική προσφορά παραμένει στο σύστημα χωρίς να είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής διαβιβάζεται στον εκδότη αυτής.

8.4. Αποσφράγιση Οικονομικών Προσφορών – Πρόσβαση συμμετεχόντων - Αξιολόγηση

8.4.1 Οι οικονομικές προσφορές των διαγωνιζομένων που κρίθηκαν αποδεκτοί μετά την τυπική και τεχνική αξιολόγηση αποσφραγίζονται ηλεκτρονικά από την αρμόδια Επιτροπή, σε ημερομηνία και ώρα που θα έχει προκαθοριστεί στο Σύστημα SRM ΔΕΗ από την Επιτροπή Αξιολόγησης με βάση την εξέλιξη της τεχνικής αξιολόγησης των προσφορών. Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών, οι συμμετέχοντες στη φάση αυτή του διαγωνισμού θα

έχουν πλήρη ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτών, στο Φάκελο ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ των cfolders εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος.

8.4.2 Στη συνέχεια η αρμόδια Επιτροπή:

- ελέγχει την ορθότητα των υποβληθέντων οικονομικών προσφορών, σύμφωνα με την παράγραφο 6.4 του παρόντος Τεύχους.
- ελέγχει εάν οι προσφορές περιέχουν αποκλίσεις από τους Εμπορικούς και Οικονομικούς Όρους των Τευχών της Διακήρυξης,. Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων τέτοιας φύσεως η προσφορά θα απορριφθεί, η δε Επιτροπή καταχωρεί στο σύστημα SRM την απόφασή της σύμφωνα με τα αναφερθέντα στην πιο πάνω παράγραφο 8.1.3.γ.
- ελέγχει την ύπαρξη τυχόν σφαλμάτων και προβαίνει στη διόρθωσή τους, σύμφωνα με τα ρητώς προβλεπόμενα στο άρθρο 2 του παρόντος τεύχους.
- Προβαίνει στην οικονομική αξιολόγηση των οικονομικά αποδεκτών προσφορών με τη διαδικασία που έχει καθοριστεί στη Διακήρυξη και υπολογίζει το συνολικό οικονομικό αποτέλεσμα.
- Ελέγχει την ορθότητα του παραγόμενου μέσω του Συστήματος SRM Πίνακα Μειοδοσίας.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η αρμόδια Επιτροπή διαπιστώσει σε οποιαδήποτε εκ των οικονομικών προσφορών απόκλιση μεταξύ τιμών συμπληρωμένων από τους διαγωνιζόμενους στην ειδική φόρμα του Συστήματος SRM ΔΕΗ και της επισυναφθείσας σε αυτό ψηφιακά υπογεγραμμένης αντίστοιχης οικονομικής προσφοράς, επανακαταρτίζει τον Πίνακα Μειοδοσίας με τις τιμές της ψηφιακά υπογεγραμμένης οικονομικής προσφοράς και αναρτά το διορθωμένο Συγκριτικό Πίνακα στο Σύστημα.

8.4.3 Το τίμημα της προσφοράς, όπως αυτό διαμορφώθηκε με τα αναφερόμενα στην παραπάνω παράγραφο 8.4.4, αποτελεί το συγκριτικό τίμημα της προσφοράς, με βάση το οποίο καθορίζεται η σειρά μειοδοσίας. Σε περίπτωση ισότιμων προσφορών, διενεργείται κλήρωση βάσει της οποίας θα διαμορφωθεί η τελική σειρά μειοδοσίας. Η κλήρωση διενεργείται μετά από σχετική έγκαιρη ειδοποίηση παρουσία εκπροσώπων των αποδεκτών μειοδοτών, εφόσον το επιθυμούν.

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.

8.5 Αποδεικτικά νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού μειοδότη/των

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

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

Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται μέσω του Συστήματος SRM, σε ηλεκτρονικό φάκελο με ονομασία «Δικαιολογητικά νομιμοποίησης και μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού» και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 6.1.1.1 του παρόντος τεύχους για την υποβολή των προσφορών. Ο Διαγωνιζόμενος υποχρεούται να προσκομίσει και σε έντυπη μορφή τα ως άνω δικαιολογητικά εφόσον του ζητηθεί.

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

Όταν ο μειοδότης υποβάλει το σύνολο των απαιτούμενων αποδεικτικών στοιχείων, τότε τα στοιχεία αυτά αναρτώνται σε προσβάσιμο χώρο του συστήματος από όλους τους διαγωνιζόμενους που υπέβαλαν παραδεκτή προσφορά οι οποίοι και λαμβάνουν σχετικό μήνυμα για τη δυνατότητά τους αυτή.

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

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

Άρθρο 9 Προσφυγές Προσφερόντων

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

9.2 Κάθε, κατά τα ανωτέρω, προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά

➤ στην ΑΕΠΠ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και

➤ μέσω της λειτουργικότητας «Συνεργασία» του Συστήματος SRM ΔΕΗ, στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού.

9.3 Η κατάθεση της προσφυγής γίνεται με τη χρήση του τυποποιημένου έντυπου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του Π.Δ. 39/2017, στο οποίο επισυνάπτονται σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF) ή αντίστοιχου:

- το σχετικό έγγραφο της προσφυγής, στην αρχή της ονομασίας του οποίου πρέπει να αναγράφεται «προδικαστική προσφυγή». Η προσφυγή πρέπει να φέρει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή σύμφωνα με την παράγραφο 1.4 του τεύχους 1 της Διακήρυξης.
- Τα σχετικά αποδεικτικά καταβολής του παραβόλου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ΠΔ 39/2017.

9.3 Ως ημερομηνία υποβολής της προσφυγής θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της από την ΑΕΠΠ μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

9.4 Μέσω του Συστήματος SRM ΔΕΗ ενημερώνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα από την Επιχείρηση κάθε ενδιαφερόμενος τρίτος, για την υποβληθείσα προσφυγή.

9.5 Η απόφαση της Αρχής αναρτάται από την Επιχείρηση στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού μέσω της λειτουργικότητας «Συνεργασία» του Συστήματος SRM ΔΕΗ, ενώ ταυτόχρονα αποστέλλεται μέσω του Συστήματος σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα στον οικείο προσφεύγοντα.

Άρθρο 10

Κατακύρωση – Ματαίωση Διαγωνισμού Αναγγελία Ανάθεσης

10.1 Ο διαγωνισμός ολοκληρώνεται με την έγκριση του αποτελέσματός του από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Επιχείρησης. Η εγκριτική απόφαση περιλαμβάνει και τυχόν βελτιώσεις της Προσφοράς που γίνονται δεκτές από το μειοδότη.

10.2 Η κατακύρωση ανάθεσης της σύμβασης γνωστοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του Συστήματος SRM ΔΕΗ στον Ανάδοχο με επιστολή με την οποία καλείται να προσκομίσει, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πιστοποιητικά που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία για την υπογραφή σύμβασης αναλόγου ύψους.

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

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

10.3 Σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης νομικών προσώπων, η κατακύρωση θα γίνει στο όνομα όλων των μελών αυτής και θα τεθεί διάταξη στο συμφωνητικό σύμφωνα με την οποία τα μέλη της ενέχονται και ευθύνονται έναντι της ΔΕΗ ενιαία, αδιαίρετα, αλληλέγγυα και σε ολόκληρο το καθένα χωριστά, θα

εκπροσωπούνται από κοινό εκπρόσωπο και ότι θα ελέγχεται από τη ΔΕΗ η ουσιαστική συμμετοχή στη σύμπραξη/ένωση όλων των μελών της σε όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

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

10.5 Η ΔΕΗ ματαιώνει το διαγωνισμό, εφόσον:

- α. απέβη άγονος λόγω μη υποβολής προσφοράς ή λόγω απόρριψης όλων των προσφορών ή αποκλεισμού όλων των προσφερόντων
- β. κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης.

10.6 Επίσης, η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα:

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

- α. διεξήχθη χωρίς τήρηση των προβλεπομένων κανόνων, με συνέπεια τον επηρεασμό του αποτελέσματος
- β. το αποτέλεσμα είναι μη ικανοποιητικό για την Επιχείρηση
- γ. ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής
- δ. μεταβλήθηκαν οι ανάγκες της Επιχείρησης
- ε. δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, λόγω ανωτέρας βίας

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

Άρθρο 11

Περιεχόμενο και υπογραφή Σύμβασης

11.1 Το περιεχόμενο της σύμβασης διαμορφώνεται με βάση τους όρους της Διακήρυξης και της προσφοράς του αναδόχου, όπως εγκρίθηκαν από το αρμόδιο όργανο της Επιχείρησης.

11.2 Παράλληλα ο Ανάδοχος καλείται από τη ΔΕΗ να προσκομίσει, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, όσα εκ των δικαιολογητικών μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού, που αναφέρονται στην παράγραφο 6.2.B , έχει παρέλθει η ισχύς τους και, σε περίπτωση νομικού προσώπου, την απόφαση ορισμού εκπροσώπου για την υπογραφή της Σύμβασης.

Εάν στις ειδικές διατάξεις που διέπουν την έκδοση των υπόψη δικαιολογητικών δεν προβλέπεται χρόνος ισχύος αυτών, θεωρούνται έγκυρα και ισχύοντα εφόσον φέρουν ημερομηνία έκδοσης εντός των έξι μηνών που προηγούνται της ημερομηνίας ελέγχου αυτών. Οι ένορκες βεβαιώσεις που τυχόν προσκομίζονται για αναπλήρωση δικαιολογητικών πρέπει επίσης να φέρουν ημερομηνία εντός των έξι μηνών που προηγούνται της ημερομηνίας ελέγχου αυτών.

- 11.3 Μετά την διαμόρφωση του περιεχομένου της σύμβασης και την προσκόμιση των πιο πάνω δικαιολογητικών, ο ανάδοχος καλείται για την υπογραφή της εντός προθεσμίας η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από τη γνωστοποίηση μέσω του Συστήματος SRM της απόφασης ανάθεσης.
- 11.4 Εάν αυτός δεν προσέλθει εντός της ως άνω προθεσμίας, η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να τον κηρύξει έκπτωτο και να ζητήσει την κατάπτωση της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής του στο διαγωνισμό, ακολουθώντας δε να προχωρήσει σε συζητήσεις με τους λοιπούς Προσφέροντες κατά σειρά μειοδοσίας για ανάδειξη Αναδόχου, υπό την προϋπόθεση ότι ισχύουν ή δέχονται να ισχύουν οι προσφορές τους.

Άρθρο 12 Επιφυλάξεις και Δικαιώματα ΔΕΗ

- 12.1 Η συμμετοχή στο διαγωνισμό (υποβολή προσφοράς) ισοδυναμεί με δήλωση του προσφέροντος ότι έλαβε πλήρη γνώση όλων των όρων, των στοιχείων και των τευχών της Διακήρυξης.
- 12.2 Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία υποβολής των Προσφορών ή να επιφέρει οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στα τεύχη της Διακήρυξης. Οι τροποποιήσεις αυτές θα περιλαμβάνονται σε σχετικά Συμπληρώματα της Διακήρυξης, η έκδοση των οποίων θα δημοσιεύεται όπως και η Προκήρυξη του διαγωνισμού.
- 12.3 Η ΔΕΗ δεν θα έχει ευθύνη ή υποχρέωση, σε καμία περίπτωση, να αποζημιώσει τους Προσφέροντες για οποιαδήποτε δαπάνη ή ζημιά που θα έχουν υποστεί για την προετοιμασία και υποβολή των Προσφορών τους, ιδιαίτερα στην περίπτωση που αυτές δεν θα γίνουν δεκτές ή θ' αναβληθεί ή ματαιωθεί ο διαγωνισμός σε οποιοδήποτε στάδιο και χρόνο και για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία. Κατά συνέπεια αυτοί που συμμετέχουν στο διαγωνισμό και υποβάλλουν προσφορά, ανεξάρτητα αν έγιναν ή όχι τελικά δεκτοί, δεν αποκτούν κανένα απολύτως δικαίωμα κατά της ΔΕΗ από τη Διακήρυξη αυτή και την εν γένει συμμετοχή τους στο διαγωνισμό.
- 12.4 Η προσφορά, η οποία υποβάλλεται με βάση τους όρους της Διακήρυξης, θεωρείται ως πρόταση προς τη ΔΕΗ και όχι ως αποδοχή πρότασής της.
- 12.5 Κάθε παράλειψη στην υποβολή της Προσφοράς ή στην υπογραφή οποιουδήποτε εγγράφου, δεν δίνει το δικαίωμα σε Προσφέροντα να την επικαλεστεί προκειμένου να τύχει εξαιρέσεως ή ελαττώσεως των υποχρεώσεών του.
- 12.6 Οι όροι και οι περιορισμοί που αφορούν στην υποβολή των Προσφορών είναι προς όφελος της ΔΕΗ, η οποία δικαιούται, πριν από την υποβολή των προσφορών, να παραιτηθεί απ' αυτούς, χωρίς αυτό να δημιουργεί κανένα δικαίωμα στους Προσφέροντες ή σε άλλους τρίτους.

Συνημμένα:

- Παραρτήματα I έως II

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Σύντομο Κείμενο	Ζητούμενη ποσότητα		Τιμή ευρώ	Συνολική Αξία ευρώ
1) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Παροχή γενικής πληροφόρησης(11770) Ανάλυση : (10.000 κλήσεις/ημέρα X 4 ' ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	30.240.000	MIN		
2) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών(11770) Ανάλυση : (3.200 κλήσεις/ημέρα X 5 ' ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	12.096.000			
3) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Υπογραφή - Λύση Συμβολαίου(11770) Ανάλυση : (1.300 κλήσεις/ημέρα X 6 ' ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	5.896.800			
4) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων (11770) Ανάλυση: (750 αιτήματα/ημέρα X 756 εργάσιμες ημέρες)	567.000	TEM.		
5) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Υπογραφή - Λύση Συμβολαίου(11770) Ανάλυση : (200 Συμβόλαια/ημέρα X 756 εργάσιμες ημέρες)	151.200			
6) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση: Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε	45.000			
7) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση: Παροχή γενικής πληροφόρησης και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αιτημάτων	353	AN/MH NEΣ		
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ ΕΥΡΩ				

Παροχή επιπλέον υπηρεσιών που θα ανατεθούν:

- 1) Υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εξερχόμενων κλήσεων για προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών, η τιμή της οποίας θα είναι η ίδια με την προσφερόμενη τιμή ανά λεπτό ομιλίας για την εισερχόμενη κλήση εξυπηρέτησης.
- 2) Υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εξερχόμενων κλήσεων για πώληση προϊόντων/υπηρεσιών η οποία ανέρχεται σεευρώ/πώληση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ

Παράρτημα ΙΙ Τεύχους 2 από 7 της Διακήρυξης

Το Συνολικό τίμημα σε ΕΥΡΩ θα καταβληθεί όπως παρακάτω :

ΜΕΛΗ ΣΥΜΠΡΑΞΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΤΙΜΗΜΑ ΣΕ ΕΥΡΩ	
	Αριθμητικώς	Ολογράφως
.....		
.....		
.....		
.....		



**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΤΟΥΡΝΑΡΗ 55 104 32 ΑΘΗΝΑ**

Διακήρυξη: 518-18-Δ-00001

Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών
εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL
CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών
εφαρμογών

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ

ΤΕΥΧΟΣ 3 ΑΠΟ 8

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1	:	Τεύχη της Σύμβασης
Άρθρο 2	:	Αντικείμενο της Σύμβασης
Άρθρο 3	:	Συμβατικό Τίμημα
Άρθρο 4	:	Τρόπος Πληρωμής
Άρθρο 5	:	Χρονοδιάγραμμα ανάληψης υπηρεσιών – Προθεσμίες
Άρθρο 6	:	Ποινικές Ρήτρες
Άρθρο 7	:	Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης
Άρθρο 8	:	Αναθεώρηση Τιμών
Άρθρο 9	:	Εγγυήσεις Τρίτου
Άρθρο 10	:	Ευθύνη Σύμπραξης Επιχειρήσεων (αν απαιτείται)
Άρθρο 11	:	Ισχύς της Σύμβασης

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ

Στην Αθήνα σήμερα τα συμβαλλόμενα μέρη αφενός η ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. που θα αποκαλείται στο εξής Επιχείρηση ή ΔΕΗ ή Πελάτης η οποία έχει έδρα στην Αθήνα, οδός Χαλκοκονδύλη αριθ. 30 και εκπροσωπείται νόμιμα σε αυτή την περίπτωση από τον και αφετέρου η εταιρεία που θα αποκαλείται στο εξής Ανάδοχος και έχει έδρα στην οδός....., αριθ....., και εκπροσωπείται νόμιμα σε αυτήν την περίπτωση από τον..... συνυπογράφησαν τη Σύμβαση αυτή και συμφώνησαν τους όρους που αναγράφονται παρακάτω, χωρίς καμία επιφύλαξη.

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
 - β. Ειδικοί Όροι
 - γ. Περιγραφή Υπηρεσιών
 - δ. Γενικοί Όροι
 - ε. Σύμβαση Εμπιστευτικότητας
- 1.2 Η σειρά με την οποία αναφέρονται τα Τεύχη στην προηγούμενη παράγραφο καθορίζει τη σειρά ισχύος των όρων καθενός απ' 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 την υπόψη Παροχή Υπηρεσιών 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 οιασδήποτε νομικού αποτελέσματος, ότι δεν θα δεσμεύουν τους συμβαλλόμενους και ότι δεν θα ληφθούν υπόψη για την ερμηνεία των όρων της Σύμβασης αυτής.
Οποιαδήποτε πράξη ή ενέργεια του Αναδόχου, απαραίτητη για την ολοκλήρωση της Παροχής Υπηρεσιών 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 Τεύχους της Σύμβασης θα γίνεται μόνο εγγράφως (Συμπληρώματα, Εντολές Τροποποίησης κλπ.).

Άρθρο 2 **Αντικείμενο της Σύμβασης**

- 2.1 Με τη Σύμβαση αυτή η Επιχείρηση αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να προβεί στην έγκαιρη, έντεχνη, άρτια, οικονομική και ασφαλή παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ, όπως αυτές αναλυτικά περιγράφονται στο Τεύχος γ' αυτής, έτσι ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να είναι κατάλληλες και σε πλήρη συμμόρφωση προς τους όρους της Σύμβασης.
- 2.2 Οι Υπηρεσίες που θα παρέχει ο Ανάδοχος συνοπτικά είναι οι ακόλουθες :
- 2.2.1. Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση
- 2.2.1.1 Παροχή γενικής πληροφόρησης
 - 2.2.1.2 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών
 - 2.2.1.3 Υπογραφή /Λύση Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η/Ε) ή/και Συμβάσεων για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ.
 - 2.2.1.4 Τηλεφωνική προώθηση νέων προϊόντων/υπηρεσιών.
- 2.2.2. Για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

- 2.2.2.1 Παροχή γενικής πληροφόρησης
 2.2.2.2 Εξυπηρέτηση ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών
 2.2.2.3 Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε ή/και Υπογραφή Συμβάσεων για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ.

Άρθρο 3 **Συμβατικό Τμήμα**

3.1 Το Συμβατικό Τμήμα (Συμβατικός Προϋπολογισμός) των Υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται στο Άρθρο 2 του παρόντος Συμφωνητικού, ανέρχεται σε(αναγραφή ποσού ολογράφως και αριθμητικώς) και αναλύεται σε :

Σύντομο Κείμενο	Ζητούμενη ποσότητα	Μονάδα Μέτρησης	Τιμή ευρώ	Συνολική Αξία ευρώ
1) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Παροχή γενικής πληροφόρησης(11770) Ανάλυση :(10.000κλήσεις/ημέρα X 4 'ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	30.240.000	MIN		
2) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών(11770) Ανάλυση :(3.200κλήσεις/ημέρα X 5 'ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	12.096.000			
3) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Υπογραφή - Λύση Συμβολαίου(11770) Ανάλυση :(1.300 κλήσεις/ημέρα X 6 'ομιλία X 756 εργάσιμες ημέρες)	5.896.800			
4)Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων (11770) Ανάλυση: (750 αιτήματα/ημέρα X 756 εργάσιμες ημέρες)	567.000	TEM.		
5) Τηλεφωνική εξυπηρέτηση: Υπογραφή - Λύση Συμβολαίου(11770) Ανάλυση : (200 Συμβόλαια/ημέρα X 756 εργάσιμες ημέρες)	151.200	TEM.		
6) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση: Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε	45.000			
7) Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση: Παροχή γενικής πληροφόρησης και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αιτημάτων	353	ΑΝΘΡΩΠΟ-ΜΗΝΕΣ		
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ ΕΥΡΩ				

Παροχή επιπλέον υπηρεσιών

Πέραν των παραπάνω υπηρεσιών προσφέρονται και οι παρακάτω:

- 1) Υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εξερχόμενων κλήσεων για προώθηση προϊόντων/υπηρεσιών, η τιμή της οποίας θα είναι η ίδια με την προσφερόμενη τιμή ανά λεπτό ομιλίας για την εισερχόμενη κλήση εξυπηρέτησης.
- 2) Υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εξερχόμενων κλήσεων για πώληση προϊόντων/υπηρεσιών η οποία ανέρχεται σε.....ευρώ /πώληση

3.2 Οι τιμές είναι καθαρές για τη ΔΕΗ Α.Ε. και περιλαμβάνουν όλες τις νόμιμες επιβαρύνσεις και δαπάνες τις σχετικές με την παροχή υπηρεσίας, εκτός από τον ΦΠΑ του Ν. 1642/86. Επίσης συμπεριλαμβάνεται και η κράτηση 0,06%(ά. 350 παρ. 3, ν 4412/2016) η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της σύμβασης.

- 3.3 Οι αναφερόμενες ανωτέρω ποσότητες έχουν αναγραφεί κατά προσέγγιση και είναι ενδεικτικές και κατ' ουδένα τρόπο συνιστούν δέσμευση της Επιχείρησης. Συνεπώς θα υπόκεινται σε αυξομειώσεις, βάσει των πραγματικών υπηρεσιών που θα απαιτηθούν από τους Πελάτες της ΔΕΗ, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας Σύμβασης.
- 3.4 Οι πληρωμές θα γίνονται μόνο για τις πραγματικά παρασχεθείσες από τον Ανάδοχο και πιστοποιηθείσες από τη ΔΕΗ ποσότητες υπηρεσιών (χρόνος τηλεφωνικών συνομιλιών, αριθμός συμβολαίων κ.λ.π.).
Η αμοιβή καταβάλλεται στον Ανάδοχο σε πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή του, συμπεριλαμβανομένων όλων των δαπανών στις οποίες προέβη σε σχέση με την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.
Ρητά συμφωνείται ότι η ελάχιστη μέση ημερήσια αμοιβή του Αναδόχου από τη ΔΕΗ δεν θα υπολείπεται του ποσού που αντιστοιχεί σε 1.500 τηλεφωνικές κλήσεις ημερησίως, μέσης διάρκειας 2,00 λεπτών. Σε περίπτωση που από τον αριθμό και τη διάρκεια των τηλεφωνημάτων, πιστοποιείται μηνιαίως τίμημα που αντιστοιχεί σε μικρότερη μέση ημερήσια αμοιβή, τότε η ΔΕΗ θα καταβάλλει στον Ανάδοχο το ποσό που υπολείπεται ως τη μέση ημερήσια αμοιβή, όπως αυτή προκαθορίστηκε.
- 3.5 Το Συμβατικό Τίμημα παραμένει σταθερό και δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε αναθεώρηση.
- 3.6 Στο Συμβατικό Τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι δαπάνες και επιβαρύνσεις που αναφέρονται στα Άρθρα 13 και 15 των Γενικών Ορών Σύμβασης.

Άρθρο 4 **Τρόπος Πληρωμής**

Με τις προϋποθέσεις του Άρθρου 8 των Ειδικών και του Άρθρου 14 των Γενικών Ορών οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο για την παροχή των υπηρεσιών του Άρθρου 2 της παρούσας Σύμβασης θα τιμολογούνται μηνιαίως.

Το ποσό θα προκύπτει απολογιστικά, με βάση τις εκάστοτε πραγματικές υπηρεσίες που παρέχει ο Ανάδοχος

Άρθρο 5 **Χρονοδιάγραμμα ανάληψης υπηρεσιών – Προθεσμίες**

- 5.1 Αμέσως μετά την ανάθεση των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος θα θέσει στη διάθεση της Επιχείρησης το αναγκαίο προσωπικό για τη συστηματική εκπαίδευσή του, ώστε να είναι σε θέση να παράσχει τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά τις κατάλληλες υπηρεσίες.
- 5.2 Η έναρξη παροχής του έργου τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πρέπει να ξεκινήσει εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης.
Σε περίπτωση που με υπαιτιότητα του Αναδόχου καθυστερήσει η ανάληψη του συνόλου των υπηρεσιών πέραν της ως άνω προθεσμίας, ανεξάρτητα από τα αναφερόμενα στην παρακάτω παράγραφο 6.2, η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.
- 5.3 Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι, σε περίπτωση που κατά την υπογραφή της Σύμβασης δεν διαθέτει τις αναγκαίες εγκαταστάσεις – υποδομές εντός της Αττικής, θα εγκαταστήσει στην Αττική την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός, από την υπογραφή της Σύμβασης. Εάν ο Ανάδοχος δεν υλοποιήσει τα ανωτέρω στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, ανεξάρτητα από τα αναφερόμενα στην παρακάτω παράγραφο 6.2, η Επιχείρηση δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.
- 5.4 Οι υπηρεσίες χρονικά θα προσφέρονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 3.2 του Τεύχους Περιγραφής Υπηρεσιών.
- 5.5 Για τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης ισχύουν τα αναφερόμενα στο Άρθρο 11 του παρόντος τεύχους.

Άρθρο 6 Ποινικές Ρήτρες

- 6.1 Πλέον των αναφερομένων στο Άρθρο 17 των Γενικών Όρων Σύμβασης ρητά συμφωνείται ότι οι Ποινικές Ρήτρες οφείλονται και πληρώνονται στη ΔΕΗ ξεχωρισμένα και αθροιστικά, ανεξάρτητα αν η Επιχείρηση έχει υποστεί ζημιές, και ότι οι Ποινικές Ρήτρες του παρόντος Άρθρου είναι εύλογες και δίκαιες.

Οι Ποινικές Ρήτρες που μπορεί να επιβληθούν περιγράφονται αναλυτικά στις επόμενες παραγράφους.

- 6.2 Ποινικές Ρήτρες λόγω καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών ή δημιουργίας υποδομής στην Αττική.

Για κάθε ημέρα υπέρβασης των προθεσμιών που αναφέρονται στις παραγράφους 5.1 και 5.2 του προηγούμενου Άρθρου, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα ποσού € 500 και € 300 αντιστοίχως.

- 6.3 Ποινικές Ρήτρες λόγω υπέρβασης του Μέσου Χρόνου Ανταπόκρισης (Service Level)

Σε περίπτωση υπέρβασης του μέγιστου αποδεκτού Μέσου Χρόνου Ανταπόκρισης, που προβλέπεται στην παράγραφο 3.4 του Τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα:

- Αν το 75% - 79,99% των κλήσεων απαντώνται σε λιγότερο από 20 δευτερόλεπτα (SLA=75%-79,99%, εντός 20 sec), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 5% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.
- Αν το 70% - 74,99% των κλήσεων απαντώνται σε λιγότερο από 20 δευτερόλεπτα, (SLA=70%-74,99%, εντός 20 sec), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 7% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.
- Αν < 69,99% των κλήσεων απαντώνται σε λιγότερο από 20 δευτερόλεπτα, (SLA<69,99%, εντός 20 sec), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 10% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.

Τα αντίστοιχα ποσοστά διαμορφώνονται και στις περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων ξεπερνά την ημερήσια πρόβλεψη, οπότε ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τα σαράντα (40) δευτερόλεπτα για το 80% των εισερχομένων κλήσεων.

Ομοίως σε περίπτωση υπέρβασης του μέγιστου αποδεκτού Μέσου Χρόνου Ανταπόκρισης, που προβλέπεται στην παρ.3.9 του τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα:

- Αν το 75% - 79,99% των ηλεκτρονικών αιτημάτων απαντώνται σε λιγότερο από μία (1) εργάσιμη ημέρα (SLA=75%-79,99%, εντός 1 εργάσιμης ημέρας), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 5% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.
- Αν το 70% - 74,99% των κλήσεων απαντώνται σε λιγότερο από μία (1) εργάσιμη ημέρα, (SLA=70%-74,99%, εντός 1 εργάσιμης ημέρας), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 7% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.
- Αν < 69,99% των κλήσεων απαντώνται σε λιγότερο από μία (1) εργάσιμη ημέρα, (SLA<69,99%, εντός 1 εργάσιμης ημέρας), θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας ύψους 10% της τιμολόγησης του συγκεκριμένου μήνα.

Τα αντίστοιχα ποσοστά διαμορφώνονται και στις περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός εισερχομένων ηλεκτρονικών αιτημάτων ξεπερνά την ημερήσια πρόβλεψη, οπότε ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις δύο (2) εργάσιμες ημέρες για το 80% των εισερχομένων ηλεκτρονικών αιτημάτων.

- 6.4 Ποινικές Ρήτρες λόγω υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandonrate)

Σε περίπτωση υπέρβασης του μέγιστου αποδεκτού μέσου ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, που προβλέπονται στις παραγράφους 3.5 & 3.6 του Τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα:

- Αν το abandon rate είναι μεταξύ 5,01% - 7% θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 0,50 ευρώ ανά χαμένη κλήση
- Αν το abandonrate είναι μεταξύ 7,01% - 9%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1 ευρώ ανά χαμένη κλήση
- Αν το abandonrate είναι 9,01% -15%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1,50 ευρώ ανά χαμένη κλήση
- Αν το abandonrate είναι >15%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 2 ευρώ ανά χαμένη κλήση και δικαίωμα άμεσης καταγγελίας της Σύμβασης

Ως abandonrate ορίζεται το ποσοστό που προβλέπεται στην παράγραφο 3.7 του τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών.

Σε περίπτωση υπέρβασης του μέγιστου αποδεκτού μέσου ποσοστού ηλεκτρονικών αιτημάτων που δεν εξυπηρετήθηκαν, που προβλέπεται στην παράγραφο 3.9 του Τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα:

- Αν το abandon rate είναι μεταξύ 1,01% - 2% θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 0,50 ευρώ ανά μη απαντημένο ηλεκτρονικό αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι μεταξύ 2,01% - 4%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1 ευρώ ανά μη απαντημένο ηλεκτρονικό αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι 4,01% -10%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1,50 ευρώ ανά μη απαντημένο ηλεκτρονικό αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι >10%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 2 ευρώ ανά μη απαντημένο ηλεκτρονικό αίτημα πελάτη και δικαίωμα άμεσης καταγγελίας της Σύμβασης

Ως abandonrate ορίζεται το ποσοστό που προβλέπεται στην παράγραφο 3.10 του τεύχους 3 από 8.

Σε περίπτωση υπέρβασης του μέγιστου αποδεκτού μέσου ποσοστού τηλεφωνικών ή ηλεκτρονικών αιτημάτων υπογραφής/λύσης συμβολαίων που δεν εξυπηρετήθηκαν, που προβλέπεται στην παράγραφο 3.12 του Τεύχους Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καταβάλει ποινική ρήτρα:

- Αν το abandon rate είναι μεταξύ 1,01% - 2% θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 0,50 ευρώ ανά μη ολοκληρωμένο αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι μεταξύ 2,01% - 4%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1 ευρώ ανά μη ολοκληρωμένο αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι 4,01% -10%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 1,50 ευρώ ανά μη ολοκληρωμένο αίτημα πελάτη
- Αν το abandonrate είναι >10%, θα υπάρχει καταβολή ποινικής ρήτρας 2 ευρώ ανά μη ολοκληρωμένο αίτημα πελάτη και δικαίωμα άμεσης καταγγελίας της Σύμβασης

6.5. Για κάθε ημέρα που αποδεδειγμένα δεν καταβλήθηκε είτε η νόμιμη αμοιβή είτε η νόμιμη ασφαλιστική εισφορά για ένα (1) μέλος του προσωπικού του Αναδόχου ή υπεργολάβου του ο Ανάδοχος θα καταβάλει ποινική ρήτρα πενήντα (50) ευρώ.

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

6.7 Οι Ποινικές Ρήτρες για τις ανωτέρω παραβάσεις επιβάλλονται από την Επιβλέπουσα Υπηρεσία και παρακρατούνται από την αμέσως επόμενη, μετά την επιβολή τους, πληρωμή προς τον Ανάδοχο.

Άρθρο 7 **Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης**

7.1 Ο Ανάδοχος ως Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης κατέθεσε στην Επιχείρηση σήμερα, την Εγγυητική Επιστολή αριθμός που εξέδωσε για το ποσό των € που αντιστοιχεί στο πέντε τοις εκατό (5%) του Συμβατικού Τιμήματος.

- 7.2 Εάν η παρούσα Σύμβαση δεν ορίζει διαφορετικά και δεν προκύψει λόγος κατάρτησης της εν λόγω Επιστολής, αυτή επιστρέφεται στην Τράπεζα που την εξέδωσε μετά την έγκριση της ικανοποιητικής ολοκλήρωσης του έργου, όπως περιγράφεται στο άρθρο 3 «Αντικείμενο της Σύμβασης», κατόπιν αιτήσεως του Αναδόχου και μετά την πλήρη και ολοσχερή εκπλήρωση όλων ανεξαιρέτως των συμβατικών του υποχρεώσεων.
- 7.3 Η Εγγυητική Επιστολή εκδίδεται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη –μέλη της ΕΕ ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή στα κράτη μέλη της Συμφωνίας Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ) που κυρώθηκε με το ν. 2513/1997 (ΦΕΚ Α' 139) και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις το δικαίωμα αυτό. Μπορεί επίσης να εκδίδεται από το Ε.Τ.Α.Α.- Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχεται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικό ποσού.

Άρθρο 8 **Αναθεώρηση Τιμών**

Οι συμβατικές τιμές παραμένουν σταθερές και δεν υπόκεινται σε οποιαδήποτε αναθεώρηση.

Άρθρο 9 **Εγγυήσεις Τρίτου**

(θα συμπληρωθεί σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει επικαλεστεί την τεχνική ή /και επαγγελματική ικανότητα Τρίτου.

Θα συμπεριλαμβάνεται το αντικείμενο της συνεργασίας μεταξύ του Αναδόχου και του εν λόγω Τρίτου και οι παρασχεθείσες από αυτόν προς τον Ανάδοχο εγγυήσεις.)

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για κάθε ενέργεια, πράξη ή παράλειψη του Τρίτου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 8 των Γενικών Όρων. Σε περίπτωση που ο Τρίτος δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του προς τον Ανάδοχο, σε σχέση με την Παροχή Υπηρεσιών, η ΔΕΗ Α.Ε. έχει το δικαίωμα να κάνει χρήση των προβλέψεων των Άρθρων 17 και 18 των Γενικών Όρων.

Άρθρο 10 **Ευθύνη Σύμπραξης Επιχειρήσεων (αν απαιτείται)**

10.1 Συμφωνείται ρητά ότι όλα τα μέλη της Σύμπραξης ενέχονται και ευθύνονται έναντι της Επιχείρησης ενιαία, αδιαίρετα, αλληλέγγυα, και σε ολόκληρο, το κάθε ένα χωριστά για την εκπλήρωση των κάθε φύσης υποχρεώσεων που αναλαμβάνει η Σύμπραξη με την παρούσα Σύμβαση.

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

Άρθρο 11 **Ισχύς της Σύμβασης**

Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία υπογραφής της από τα βαλλόμενα μέρη.

Η διάρκεια της Σύμβασης ολοκληρώνεται με τη συμπλήρωση του συμβατικού τιμήματος, με το οποίο εκτιμάται, ενδεικτικά και όχι δεσμευτικά, ότι θα καλυφθεί χρονική περίοδο δύο (2) ετών περίπου.

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

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΛΙΚΟΥ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΤΟΥΡΝΑΡΗ 55 104 32 ΑΘΗΝΑ**

Διακήρυξη:518-18-Δ-00001

Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών
εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL
CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών
εφαρμογών

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΤΕΥΧΟΣ 4 ΑΠΟ 8

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Άρθρο 1 : Γλώσσα- Αλληλογραφία
- Άρθρο 2 : Εκπροσώπηση της Επιχείρησης
- Άρθρο 3 : Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου-Προσωπικό Επιχείρησης
- Άρθρο 4 : Προσωπικό Αναδόχου
- Άρθρο 5 : Υποχρεώσεις του Αναδόχου
- Άρθρο 6 : Ευθύνες Αναδόχου
- Άρθρο 7 : Υποχρεώσεις Επιχείρησης
- Άρθρο 8 : Τρόπος πληρωμής
- Άρθρο 9 : Αυξομείωση των ποσοτήτων του Αντικειμένου της Σύμβασης
- Άρθρο 10 : Υποκατάσταση – Εκχώρηση
- Άρθρο 11 : Καταγγελία της Σύμβασης
- Άρθρο 12 : Σχέσεις μεταξύ των Συμβαλλομένων
- Άρθρο 13 : Σύγκρουση Συμφερόντων
- Άρθρο 14 : Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Άρθρο 15 : Κυριότητα εγγράφων που καταρτίζει ο Ανάδοχος
- Άρθρο 16 : Καλή Πίστη
- Άρθρο 17 : Εγγυήσεις

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 1 **Γλώσσα - Αλληλογραφία**

- 1.1 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.
- 1.2 Η μεταξύ της Επιχείρησης και του Αναδόχου αλληλογραφία θα γίνεται στην Ελληνική γλώσσα μέσω της κατά περίπτωση Υπηρεσίας που εκπροσωπεί την Επιχείρηση.
- 1.3 Η αλληλογραφία, μπορεί να γίνεται με επιστολές ή με τηλεομοιοτυπία (fax) ή με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail). Ως ημερομηνία των απεσταλμένων με ηλεκτρονικά μέσα κειμένων θα θεωρείται η ημερομηνία αποστολής τους.

Άρθρο 2 **Εκπροσώπηση της Επιχείρησης**

Σύμφωνα με το Άρθρο 3 των Γενικών Όρων της Σύμβασης για την άσκηση εκ μέρους της Επιχείρησης της παρακολούθησης, του ελέγχου της ποιότητας και της πιστοποίησης των παρεχομένων υπηρεσιών, ορίζεται η :

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (ΔΑΥΠ)
ΧΡΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ. ΤΟΜΕΑΡΧΗΣ ΤΟΜΕΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΔΑΥΠ
Αριστείδου 5-7, 10559 ΑΘΗΝΑ
Τηλ : 210 3287652
Fax : 210 3287111
e-Mail : a.chra@dei.com.gr

Άρθρο 3 **Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου-Προσωπικό Επιχείρησης**

Οι αντισυμβαλλόμενοι δια των εκπροσώπων τους ορίζουν τους Υπεύθυνους Διαχείρισης Έργου.

Ο Αρμόδιος Διαχείρισης του Έργου από την πλευρά της ΔΕΗ θα έχει θέση εργασίας με άμεση πρόσβαση στα στοιχεία του έργου της ΔΕΗ στα γραφεία του Αναδόχου.

Η ΔΕΗ έχει το δικαίωμα να τοποθετήσει στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου έμπειρο προσωπικό της, με σκοπό: α) την παρακολούθηση της καλής εκτέλεσης του έργου σύμφωνα με τις τεχνικές, ποιοτικές και ποσοτικές προδιαγραφές και β) την επίλυση τυχόν προβλημάτων. Το προσωπικό της ΔΕΗ θα πρέπει να έχει άμεση πρόσβαση στα συστήματα διαχείρισης του έργου και δικαίωμα εξαγωγής στατιστικών αναφορών σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

Άρθρο 4 **Προσωπικό Αναδόχου**

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης έργου τον κατονομαζόμενο στην προσφορά του και θα διαθέσει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο θα απασχολείται αποκλειστικά στο συγκεκριμένο έργο, ώστε να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις εισερχόμενες κλήσεις και τα εισερχόμενα ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών όλες τις ώρες λειτουργίας των παρεχομένων υπηρεσιών (07:00-19:00) και ιδιαίτερα τις ώρες αιχμής και σε περιπτώσεις έκτακτου όγκου να υπάρχει εφεδρικό εκπαιδευμένο προσωπικό.

4.1 Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης του έργου θα πρέπει:

- α) να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 2 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 1 εκατομμύριο πελάτες και

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

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

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

4.2 Ομάδα Έργου

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

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

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

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

4.3 Εκπαίδευση Προσωπικού

Το προσωπικό του Αναδόχου θα εκπαιδευτεί κατάλληλα, από ειδική ομάδα της ΔΕΗ. Οι δαπάνες κατά την περίοδο της εκπαίδευσης των συνεργατών του Αναδόχου, προκειμένου αυτοί να προετοιμαστούν κατάλληλα (αρχικά ή μεταγενέστερα), θα τον βαρύνουν αποκλειστικά.

4.4 Απομάκρυνση και/ή Αντικατάσταση του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου

Δεν επιτρέπεται αλλαγή του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου, εκτός εάν ο Πελάτης συμφωνήσει διαφορετικά. Εάν για κάποια αιτία πέρα από τον εύλογο έλεγχο του Αναδόχου, παραστεί ανάγκη αντικατάστασης του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου, ο Ανάδοχος φροντίζει για την αντικατάστασή του με άτομο αντίστοιχων ή ανώτερων προσόντων.

4.5 Αξιολόγηση προσωπικού

Ο Ανάδοχος διαθέτει αξιόπιστο σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού του. Η ΔΕΗ θα ενημερώνεται για τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων, όποτε απαιτηθεί, το δε προσωπικό που θα απασχολείται στο έργο της ΔΕΗ θα πρέπει να έχει αξιολογήσεις απόδοσης με βαθμολογία >3,8 σε 5βάθμια κλίμακα. Οι αξιολογήσεις θα πρέπει να συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση που θα δηλώνεται η εγκυρότητα των στοιχείων.

Η ΔΕΗ ΑΕ βάσει των ως άνω αξιολογήσεων καθώς και δικών της διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει την αντικατάσταση οποιουδήποτε μέλους του προσωπικού θεωρεί ότι δεν παρέχει το απαιτούμενο από τη σύμβαση ποιοτικό επίπεδο υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί άμεσα στην αντικατάσταση αυτή και δεν δύναται να απαιτήσει αποζημίωση για το πρόσθετο κόστος που ανέλαβε λόγω της απομάκρυνσης και/ή της αντικατάστασης του Προσωπικού.

4.6 Απασχόληση προσωπικού του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις ΔΕΗ

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών ο Ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να διαθέσει εκπροσώπους του για απασχόληση και στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ. Ο Ανάδοχος υποχρεούται επιπλέον να ορίσει υπεύθυνο-επιβλέποντα για την ομάδα έργου που θα απασχολείται στις εγκαταστάσεις ΔΕΗ.

Άρθρο 5 **Υποχρεώσεις του Αναδόχου**

5.1 Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την καλή και άρτια εκτέλεση του έργου της τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών ΔΕΗ, όπως αυτό περιγράφεται αναλυτικά στο Τεύχος 7, Περιγραφή Υπηρεσιών.

- 5.2 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελέσει τις Υπηρεσίες και τις υποχρεώσεις του με τη δέουσα επιμέλεια, αποτελεσματικότητα και οικονομία, σύμφωνα με τις γενικά αποδεκτές επαγγελματικές τεχνικές και πρακτικές, τηρώντας υγιείς πρακτικές διαχείρισης και χρησιμοποιώντας την κατάλληλη τεχνολογία αιχμής και ασφαλείς μεθόδους.
- 5.3 Ο Ανάδοχος και ο Πελάτης συνεργάζονται σε συνεχή βάση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης και ο Ανάδοχος υποβάλλει στον Πελάτη όλα τα απαιτούμενα στατιστικά στοιχεία και έγγραφα με τη μορφή, τον αριθμό και τις προθεσμίες που ορίζουν οι όροι αυτής, για έλεγχο πριν από την οριστικοποίηση κάθε τιμολόγησης. Οι συναντήσεις για την πρόοδο του έργου λαμβάνουν χώρα στα γραφεία του Πελάτη.
- 5.4 Σε περίπτωση που οι Υπηρεσίες δεν εκτελούνται σύμφωνα με τη Σύμβαση, ο Πελάτης αποστέλλει αιτιολογημένη ειδοποίηση στον Ανάδοχο. Μετά την παραλαβή της οικείας ειδοποίησης, ο Ανάδοχος συμμορφώνεται με τις υποδείξεις του Πελάτη χωρίς καθυστέρηση, σύμφωνα με τη Σύμβαση.

Άρθρο 6

Ευθύνες Αναδόχου

6.1 Οψιγενείς μεταβολές

- 6.1.1 Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι σε περίπτωση οψιγενούς μεταβολής, κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης, οποιουδήποτε στοιχείου αναφορικά με τις προϋποθέσεις για τη μη συνδρομή λόγων αποκλεισμού, που ο Ανάδοχος είχε δηλώσει ότι πληροί ή/και είχε προσκομίσει τα σχετικά αποδεικτικά πλήρωσης αυτών στο πλαίσιο του προηγηθέντος διαγωνισμού μέχρι και τη σύναψη της παρούσας σύμβασης, να γνωστοποιήσει στη ΔΕΗ αμελλητί την υπόψη μεταβολή, άλλως η ΔΕΗ θα δύναται να εφαρμόσει το Άρθρο 26.1 των Γενικών Όρων περί καταγγελίας της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου.
- Σε περίπτωση παροχής στήριξης από τρίτο στον Ανάδοχο συμπληρώνεται η φράση «τα πιο πάνω ισχύουν και στην περίπτωση μη τήρησης της παραπάνω υποχρέωσης για τον/τους παρέχοντα/ες στήριξη στον Ανάδοχο»

6.1.2 Ρητά καθορίζεται ότι εάν ο Ανάδοχος:

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

τότε η ΔΕΗ δύναται να εφαρμόσει το Άρθρο 26.1 των Γενικών Όρων περί καταγγελίας της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου και διατηρεί το δικαίωμα αποκλεισμού του από μελλοντικές διαγωνιστικές διαδικασίες.

6.2 Τήρηση εργατικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας

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

6.3 Κοινοποίηση στοιχείων στις αρμόδιες αρχές

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

Άρθρο 7 **Υποχρεώσεις της Επιχείρησης**

Η Επιχείρηση παρέχει στον Ανάδοχο όλα τα δεδομένα που αφορούν το Έργο καθώς και κάθε εύλογη βοήθεια που απαιτείται για την άρτια εκτέλεση του έργου (εκπαίδευση προσωπικού, οδηγίες, πληροφορίες κλπ.).

Άρθρο 8 **Τρόπος πληρωμής**

Το τιμολόγιο θα εκδίδεται ανά μήνα και θα αφορά τις κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν ή τα συμβόλαια που συνάφθηκαν ή διακόπηκαν εντός αυτού.

Η εξόφληση των τιμολογίων θα γίνεται την 24^η ημέρα του τρίτου μήνα από την ημερομηνία έκδοσής τους, από τη διαχείριση της Διεύθυνσης Πωλήσεων (οδός Ναυαρίνου 10, Αθήνα) με την υποβολή των παρακάτω δικαιολογητικών:

1. Πιστοποίηση εκτέλεσης των εργασιών κατά τρόπο ικανοποιητικό και σύμφωνο με τους όρους της σύμβασης, εγκεκριμένη από το αρμόδιο όργανο της ΔΕΗ.
2. Τιμολόγιο της «παρέχουσας» υπέρ της ΔΕΗ.
3. Φορολογική Ενημερότητα.
4. Ασφαλιστική Ενημερότητα.
5. Υπεύθυνη Δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου της «παρέχουσας» με την οποία θα βεβαιώνεται ότι έχουν τηρηθεί απαρύγκλιτως οι διατάξεις της Εργατικής και Ασφαλιστικής Νομοθεσίας για το απασχολούμενο Προσωπικό από αυτόν/ή για την περίοδο αναφοράς του τιμολογίου.
6. Αντίγραφα Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) για το προσωπικό του ή/και του προσωπικού των Υπεργολάβων που εργάζονται για την παροχή των υπηρεσιών της Σύμβασης, καθώς και τον ατομικό λογαριασμό ασφάλισης κάθε εργαζομένου μετά την οριστική ασφαλιστική τακτοποίησή του για το συγκεκριμένο διάστημα.
7. Αντίγραφα παραστατικών, από τα οποία αποδεικνύεται η καταβολή μέσω Τραπεζής των αποδοχών των εργαζομένων στον Εργολάβο/Ανάδοχο ή Υπεργολάβο αυτού.
8. Κάθε άλλο έγγραφο που απαιτείται από το νόμο το οποίο τυχόν θα ζητηθεί από τα αρμόδια όργανα της ΔΕΗ.

Η καταβολή εκάστου μηνιαίου τιμήματος από τη ΔΕΗ ΑΕ προς τον Ανάδοχο θα γίνεται με κατάθεσή του στον υπαριθ.....Τραπεζικό λογαριασμό που τηρεί ο Ανάδοχος στην Τράπεζα.....(IBAN.....)

Άρθρο 9

Αυξομείωση των ποσοτήτων του Αντικειμένου της Σύμβασης

Η ΔΕΗ Α.Ε., δικαιούται, να παρατείνει τη χρονική διάρκεια της σύμβασης πέραν των τριών ετών κατά ένα επιπλέον έτος. Στη διάρκεια των τριών ετών ισχύος αυτής η ΔΕΗ μπορεί 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 εξυπηρέτησης των πελατών της.

Στις περιπτώσεις αυτές το συνολικό συμβατικό τίμημα θα μπορεί να αυξομειωθεί ανάλογα. Η αύξηση δεν δύναται να ξεπερνά το 50% του αρχικού συνολικού τιμήματος, η δε μείωση αντίστοιχα δεν δύναται να είναι μεγαλύτερη του 30%,

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποδεχτεί τις υπόψη μεταβολές χωρίς να δικαιούται να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις αναφορικά με την αυξομείωση των συμβατικών ποσοτήτων.

Άρθρο 10

Υποκατάσταση - Εκχώρηση

Πέραν των αναφερομένων στα άρθρα 8 και 9 του τεύχους των Γενικών Όρων, ισχύουν και τα ακόλουθα:

1. Ο Εργολάβος/Ανάδοχος δεν μπορεί να υποκαταστήσει το εαυτό του, μερικώς ή ολικώς στην εκτέλεση των εκ της παρούσης σύμβασης υποχρεώσεων του, χωρίς την οπωσδήποτε προγενέστερη έγγραφη συναίνεση της ΔΕΗ.
2. Απαγορεύεται και είναι απολύτως άκυρη και χωρίς νομικό αποτέλεσμα για την Επιχείρηση, η μεταβίβαση ή εκχώρηση, από τον Εργολάβο/Ανάδοχο σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε απαίτησης ή δικαιώματος ή αγωγής που μπορεί να έχει κατά της Επιχείρησης και προκύπτει από τη Σύμβαση ή σε σχέση με αυτή, εάν γίνει χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της ΔΕΗ. Με την έγκρισή της, η Επιχείρηση μπορεί να καθορίζει την έκταση και τις προϋποθέσεις της εκχώρησης.

Άρθρο 11

Καταγγελία της Σύμβασης

Πέραν των αναφερομένων στο άρθρο 18 των Γενικών Όρων της Σύμβασης ισχύουν και τα ακόλουθα:

1. Εάν ο εργολάβος ήθελε παραβεί οποιονδήποτε από τους όρους και συμφωνίες της παρούσας σύμβασης, ρητά συνομολογουμένων όλων σαν εξ ίσου ουσιωδών, η ΔΕΗ θα καταγγέλλει τη σύμβαση τηρουμένων κατά τα λοιπά των προβλέψεων και προθεσμιών του άρθρου 18 των Γενικών Όρων της Σύμβασης.
2. Τονίζεται ρητώς ότι η μη τήρηση των όρων που εμπεριέχονται στο άρθρο 8 του παρόντος τεύχους των Ειδικών Όρων της Σύμβασης (υποχρεώσεις για τη διασφάλιση εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων εργαζομένων) συνιστά λόγο καταγγελίας της Σύμβασης.

Άρθρο 12

Σχέσεις μεταξύ των Συμβαλλομένων

Κανένας όρος της παρούσας δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως ιδρύων σχέση προστήσαντος και προστηθέντος ή εντολέα και εντολοδόχου μεταξύ του Πελάτη και του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος έχει τον πλήρη έλεγχο του Προσωπικού που εκτελεί τις Υπηρεσίες στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης και φέρει πλήρη ευθύνη για τις Υπηρεσίες που εκτελούνται από αυτό ή για λογαριασμό του.

Άρθρο 13 **Σύγκρουση συμφερόντων**

Ο Ανάδοχος, καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, γιο λόγους δεοντολογίας και εμπιστευτικότητας δεδομένων δεν θα πρέπει να εξυπηρετεί εταιρίες με ανταγωνιστικό -ως προς τις δραστηριότητες της ΔΕΗ- αντικείμενο.

Επίσης, ο Ανάδοχος και το Προσωπικό του δεσμεύονται να μην προβούν, είτε άμεσα, είτε έμμεσα, σε επαγγελματικές ή επιχειρηματικές δραστηριότητες στην επικράτεια του Πελάτη κατά τη διάρκεια της παρούσας Σύμβασης που θα οδηγούσαν σε παραβίαση των όρων της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 14

Εμπιστευτικότητα Στοιχείων ΔΕΗ - Προστασία προσωπικών δεδομένων

14.1 Υποχρεώσεις ΔΕΗ

- 14.1.1 Η ΔΕΗ θα θέσει στη διάθεση του Αναδόχου όλα τα δεδομένα που αφορούν τις Υπηρεσίες, 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.
- 14.1.2 Η ΔΕΗ αναλαμβάνει ως υπεύθυνος επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων να συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού 679/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ («Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων» - «General Data Protection Regulation»), και όπως αυτές προβλέπονται στην Ευρωπαϊκή Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ρυθμίζονται περαιτέρω από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- 14.1.3 Ειδικότερα, η Επιχείρηση αναλαμβάνει να ενημερώνει τα φυσικά πρόσωπα, των οποίων συλλέγει τα προσωπικά δεδομένα ενόψει της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, και να λαμβάνει τη συναίνεσή τους για τη μεταβίβαση προς επεξεργασία στον Ανάδοχο ή/και στους υπεργολάβους αυτού. Προβαίνει επίσης σε σχετικές ενημερώσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εάν και εφόσον αυτό απαιτείται από την Αρχή ή την ισχύουσα νομοθεσία.

14.2 Προστασία προσωπικών δεδομένων- Υποχρεώσεις και ευθύνες Αναδόχου

- 14.2.1 Ο Ανάδοχος 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 Ανάδοχος πρέπει να λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την προστασία τους.
Ειδικότερα ο Ανάδοχος:
 - Πρέπει να εξηγήσει σε όλο το προσωπικό του, που θα χειριστεί τέτοια στοιχεία, τις υποχρεώσεις αυτές και να διοργανώνει εκπαιδευτικές συνεδρίες προς τούτο.
 - Δεν θα γνωστοποιήσει κανένα στοιχείο από τα παραπάνω σε τρίτους χωρίς την έγγραφη άδεια της ΔΕΗ.
 - Δεν θα χρησιμοποιήσει τέτοια στοιχεία ή/και πληροφορίες σχετικές με τη Σύμβαση για κανένα άλλο σκοπό χωρίς την έγγραφη άδεια της ΔΕΗ.

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

Προς διασφάλιση των ανωτέρω, εκτός από την παρούσα Σύμβαση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη σύναψαν την επισυναπτόμενη «Σύμβαση Εμπιστευτικότητας» η οποία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης. Οι όροι αυτής εφαρμόζονται σε κάθε πληροφορία που παρέχεται από τη ΔΕΗ στον Ανάδοχο σε σχέση με το αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης.

- 14.2.2 Ως εκτελών την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων τα οποία δύνανται να καταλήξουν υπό τον έλεγχο του δυνάμει της παρούσας Σύμβασης, ο Ανάδοχος υπέχει την υποχρέωση να συμμορφώνεται πλήρως 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.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεργάζεται πλήρως με την Επιχείρηση και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών αυτής προκειμένου να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση όλων των προϋποθέσεων που προβλέπει η σχετική νομοθεσία για τη διασφάλιση της νόμιμης συλλογής, επεξεργασίας ή και μεταφοράς προσωπικών δεδομένων.

- 14.2.3 Σε περίπτωση αγωγής βοηθήματος ή άσκησης άλλου ένδικου τρίτου εναντίον της Επιχείρησης ενώπιον των ελληνικών ή ξένων δικαστηρίων ή προσφυγής ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για παραβίαση της εθνικής, ευρωπαϊκής ή άλλης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων απορρέουσας από την παρούσα σύμβαση, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να υποστηρίξει πλήρως την Επιχείρηση σε όλα τα ζητήματα ουσιαστικού και δικονομικού δικαίου που θα ανακύψουν και να συνεργαστεί με την Επιχείρηση και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών καθ' όλη τη διάρκεια της σχετικής διαδικασίας.

- 14.2.4 Σε περίπτωση παραβίασης από τον Ανάδοχο της υποχρέωσης συμμόρφωσης με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο τελευταίος υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί η ΔΕΗ εξ αυτής της αιτίας (επιβολή πρόστιμων κ.λπ.).

Εκτός από την παρούσα σύμβαση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη σύναψαν και υπέγραψαν «Συμφωνία Εμπιστευτικότητας» οι όροι της οποίας εφαρμόζονται σε κάθε πληροφορία που παρέχεται από τη ΔΕΗ Α.Ε. στον Ανάδοχο σε σχέση με το έργο της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 15

Κυριότητα εγγράφων που καταρτίζει ο Ανάδοχος

Όλα τα στοιχεία (στατιστικά) και τα λοιπά έγγραφα που υποβάλλει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της Σύμβασης, περιέρχονται και παραμένουν στην κυριότητα του Πελάτη και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει όλα τα ως άνω έγγραφα στον Πελάτη, το αργότερο κατά τη λήξη ή την καταγγελία της παρούσας Σύμβασης. Ο Ανάδοχος δύναται να κρατήσει αντίγραφο των εν λόγω εγγράφων αλλά απαγορεύεται να τα χρησιμοποιήσει για σκοπούς άσχετους με την παρούσα Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του Πελάτη.

Άρθρο 16

Καλή Πίστη

Οι συμβαλλόμενοι δεσμεύονται να επιδεικνύουν καλή πίστη σε σχέση με τα εκατέρωθεν δικαιώματα που αποκτούν στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης και να λαμβάνουν κάθε εύλογο μέτρο για να εξασφαλίσουν την υλοποίηση των στόχων της Σύμβασης.

Άρθρο 17 **Εγγυήσεις**

Ο Ανάδοχος εγγυάται τα κάτωθι σε σχέση με την εκτέλεση των υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης:

Τον προσεκτικό, ολοκληρωμένο και έμπειρο προγραμματισμό και εκτέλεση του έργου σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα χρησιμοποιώντας την πιο σύγχρονη τεχνολογία αιχμής που είναι διαθέσιμη κατά την κατακύρωση της Σύμβασης και χωρίς ελαττώματα.

Ότι το έργο θα εκτελεστεί σύμφωνα με τους κοινά αποδεκτούς τεχνικούς κανόνες και τις νομικές και τυπικές διατάξεις.

Ότι θα τηρήσει πλήρη εχεμύθεια ως προς όλα τα έγγραφα, τις πληροφορίες και τα στοιχεία που του έχουν παραδοθεί.



ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε.

Υποστηρικτικές Λειτουργίες

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΛΙΚΟΥ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΤΟΥΡΝΑΡΗ 55 104 32 ΑΘΗΝΑ

Διακήρυξη:518-18-Δ-00001

**Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών
εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ
μέσω του CALL CENTER#11770
και των ηλεκτρονικών
εφαρμογών**

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΤΕΥΧΟΣ 5 ΑΠΟ 8

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Άρθρο 1 :	Ορολογία - Ορισμοί
Άρθρο 2 :	Γλώσσα - Αλληλογραφία και Έγγραφα
Άρθρο 3 :	Εκπροσώπηση της Επιχείρησης
Άρθρο 4 :	Εκπροσώπηση του Αναδόχου
Άρθρο 5 :	Υποκατάσταση - Εκχώρηση
Άρθρο 6 :	Γνώση των τοπικών συνθηκών
Άρθρο 7 :	Προσωπικό του Αναδόχου
Άρθρο 8 :	Ευθύνες του Αναδόχου
Άρθρο 9 :	Εγγυήσεις - Εγγυητικές Επιστολές
Άρθρο 10 :	Προθεσμίες
Άρθρο 11 :	Έλεγχος
Άρθρο 12 :	Ελαττώματα των παρεχομένων Υπηρεσιών
Άρθρο 13 :	Συμβατικό Τίμημα
Άρθρο 14 :	Τρόπος πληρωμής - Συμψηφισμός Απαιτήσεων - Εκκαθάριση Λογαριασμών
Άρθρο 15 :	Φόροι, Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αναδόχου
Άρθρο 16 :	Ασφαλίσεις
Άρθρο 17 :	Ποινικές Ρήτρες
Άρθρο 18 :	Παράβαση των όρων της Σύμβασης
Άρθρο 19 :	Καταγγελία της Σύμβασης
Άρθρο 20 :	Ανωτέρα Βία
Άρθρο 21 :	Αποθετικές ζημίες
Άρθρο 22 :	Επίλυση διαφορών-Δωσιδικία

Άρθρο 1
Ορολογία - Ορισμοί

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

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

Άρθρο 2
Γλώσσα - Αλληλογραφία και Έγγραφα

1. Η επίσημη γλώσσα της Σύμβασης είναι η Ελληνική.
2. Τεχνικές Προδιαγραφές και διάφορα άλλα τεχνικά στοιχεία της Σύμβασης μπορεί, κατά την κρίση της ΔΕΗ, να είναι συνταγμένα στην Αγγλική γλώσσα.
Σε επείγουσες περιπτώσεις και εφόσον τούτο κρίνεται αναγκαίο, η αλληλογραφία μπορεί να διεξάγεται στην Αγγλική γλώσσα.

Άρθρο 3
Εκπροσώπηση της Επιχείρησης

- 3.1 Η διοίκηση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των παρεχομένων υπηρεσιών ασκούνται από την Επιχείρηση, μέσω της αρμόδιας υπηρεσιακής μονάδας στην οποία παρέχονται οι υπηρεσίες, εκτός αν άλλως ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

Στα καθήκοντα της υπηρεσιακής αυτής μονάδας περιλαμβάνονται:

- η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, η πιστοποίηση της ποσότητας των εργασιών και γενικά η τήρηση των όρων της Σύμβασης από τον Ανάδοχο.
- η επίλυση ή η προώθηση για επίλυση θεμάτων που προκύπτουν κατά την εκτέλεση της Σύμβασης και δεν μπορούν να ρυθμιστούν άμεσα από την ίδια.

- 3.2 Η άσκηση των καθηκόντων των αρμοδίων οργάνων της Επιχείρησης ως προς την εκτέλεση της Σύμβασης δεν μειώνει σε καμία περίπτωση τις ευθύνες του Αναδόχου σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας Νομοθεσίας και τη Σύμβαση.

Άρθρο 4
Εκπροσώπηση του Αναδόχου

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

Άρθρο 5 **Υποκατάσταση – Εκχώρηση**

- 5.1 Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να υποκαταστήσει τον εαυτό του με οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, είτε φυσικό είτε νομικό, στην εκτέλεση της Σύμβασης, ή οποιουδήποτε μέρους της, χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Επιχείρησης. Εξαιρείται η περίπτωση κατά την οποία ο Ανάδοχος θα συγχωνευθεί με άλλη εταιρία ή θα απορροφηθεί από αυτή, υπό τον όρο ότι η νέα εταιρία θα αναλάβει όλα τα από τη Σύμβαση δικαιώματα και όλες τις υποχρεώσεις του Αναδόχου έναντι της Επιχείρησης, μετά από έγγραφη ειδοποίηση προς την Επιχείρηση και απόδειξη του γεγονότος. Στην περίπτωση υποκαταστάσεως θα υπογραφεί από μέρους όλων των ενδιαφερομένων μερών Συμπλήρωμα της Σύμβασης και θα αντικατασταθούν οι Εγγυητικές Επιστολές της Σύμβασης.
- 5.2 Σε περίπτωση εγκρίσεως από την Επιχείρηση της υποκατάστασης, ολικά ή μερικά, του Αναδόχου, ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις ευθύνες και υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση, αλλά θα παραμένει απευθείας και εξολοκλήρου υπεύθυνος για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις του Υποκατάστατη, ή του προσωπικού τους, ωσάν αυτές οι πράξεις ή παραλείψεις να οφείλονταν στον ίδιο τον Ανάδοχο, ο οποίος και παραιτείται ανεπιφύλακτα του δικαιώματος της διζήσεως.
- 5.3 Απαγορεύεται, είναι άκυρη και χωρίς νομικό αποτέλεσμα για την Επιχείρηση, η μεταβίβαση ή η εκχώρηση, από τον Ανάδοχο σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε απαίτησης ή δικαιώματος ή αγωγής που μπορεί να έχει κατά της Επιχείρησης και προκύπτει από τη Σύμβαση ή σε σχέση με αυτή, εάν γίνει χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της ΔΕΗ. Με την έγκρισή της, η Επιχείρηση μπορεί να καθορίζει την έκταση και τις προϋποθέσεις της εκχώρησης.

Άρθρο 6 **Γνώση των τοπικών συνθηκών**

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

Άρθρο 7 **Προσωπικό του Αναδόχου**

- 7.1 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει, με δική του ευθύνη και δαπάνες, το προσωπικό που απαιτείται, κατά περίπτωση υπηρεσίας, από τη ΔΕΗ Α.Ε. για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων 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.

- 7.2 Το προσωπικό που απασχολεί ο Ανάδοχος για την παροχή των υπηρεσιών ασχέτως ειδικότητας, πρέπει να είναι ικανό, ειδικευμένο και να έχει όλα τα προσόντα και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται από την Ελληνική Νομοθεσία και τους σχετικούς Κανονισμούς.
- 7.3 Στην περίπτωση που αποσύρεται ή απομακρύνεται ένα μέλος του προσωπικού του Αναδόχου που εκτελεί εξειδικευμένη εργασία, ο Ανάδοχος δεν δύναται να επικαλεστεί την απομάκρυνση αυτή ως λόγο καθυστέρησης για την παροχή των υπηρεσιών του.

Άρθρο 8

Ευθύνες του Αναδόχου

- 8.1 Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την άρτια, πλήρη, εμπρόθεσμη, έντεχνη και σύμφωνη προς τους κανόνες της σύγχρονης επιστήμης και τεχνικής, παροχή των υπηρεσιών του. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται προς τους Κανονισμούς και τις έγγραφες εντολές και οδηγίες της Επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων των Κανονισμών Ασφαλείας της Επιχείρησης).

Επίσης πρέπει να αναφέρει αμέσως στην Επιχείρηση και τις Αρμόδιες Αρχές και να παίρνει όλα τα αναγκαία μέτρα, σε περίπτωση ατυχήματος σε οποιοδήποτε άτομο ή ζημίας σε οποιαδήποτε ιδιοκτησία (συμπεριλαμβανομένων αυτών της Επιχείρησης).

- 8.2 Ειδικότερα και μέχρι την Παραλαβή των Υπηρεσιών:

8.2.1 Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την αποκατάσταση οποιουδήποτε ελαττώματος στις παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως καθορίζεται στο Άρθρο 12 των Γενικών Όρων.

8.2.2 Επίσης ο Ανάδοχος ευθύνεται:

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

Επιχείρησης, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε καμιά περίπτωση δεν θα υπερβαίνουν το 50% του Συμβατικού Τιμήματος προσαυξημένο με το τίμημα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

- 8.3 Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για τις έμμεσες δαπάνες, διαφυγόντα κέρδη και απώλειες ενέργειας της Επιχείρησης.

Άρθρο 9

Εγγυήσεις - Εγγυητικές Επιστολές

- 9.1 Ο Ανάδοχος εγγυάται την πιστή εκπλήρωση όλων των από τη Σύμβαση υποχρεώσεων του καθώς και την καλή και τεχνικά άρτια, σύμφωνα προς τους όρους της Σύμβασης και τους παραδεδεγμένους κανόνες της σύγχρονης επιστήμης, παροχή των υπηρεσιών του, ώστε αυτές να είναι κατάλληλες για τον σκοπό για τον οποίο συμφωνήθηκαν και προορίζονται, μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στη Σύμβαση.

- 9.2 Σε περίπτωση μη τήρησης από τον Ανάδοχο των εγγυηθέντων από αυτόν, η Επιχείρηση δικαιούται να ασκήσει όλα τα σχετικά δικαιώματα που της παρέχονται από τη Σύμβαση. Η μη άσκηση όμως από την Επιχείρηση οποιουδήποτε από τα δικαιώματα της, δεν θα ερμηνεύεται ως παραίτηση της Επιχείρησης από τα δικαιώματα αυτά.

- 9.3 Για την ακριβή, εμπρόθεσμη και πιστή εκπλήρωση των από τη Σύμβαση υποχρεώσεων του, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του προς τρίτους έναντι των οποίων η Επιχείρηση τυχόν θα ευθύνεται σύμφωνα με τους Ελληνικούς Νόμους για καταβολή προστίμων και ποινικών ρητρών λόγω της μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του Αναδόχου, όπως αυτές απορρέουν από τη Σύμβαση, ο Ανάδοχος παρέχει εγγυήσεις που αποτελούνται:

- α. Από την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που κατατίθεται από τον Ανάδοχο κατά την υπογραφή της Σύμβασης.
- β. Από την Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής που κατατίθεται για την ανάληψη από τον Ανάδοχο σχετικής προκαταβολής, αν προβλέπεται από τη Σύμβαση.

- 9.4 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

- 9.4.1 Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παράσχει στην Επιχείρηση, Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με υπόδειγμα της ΔΕΗ, που εκδίδεται με δαπάνες του από Τράπεζα πρώτης τάξεως ή Δημόσιο Ασφαλιστικό Οργανισμό πρώτης τάξεως, της αποδοχής της ΔΕΗ, Ελληνική ή Αλλοδαπή, το ποσό της οποίας ορίζεται στο Συμφωνητικό.

9.4.2 Για οποιαδήποτε αύξηση του Συμβατικού Τιμήματος και εφόσον μια ή περισσότερες αυξήσεις μαζί υπερβαίνουν το 10% του Συμβατικού Τιμήματος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει συμπληρωματικές Εγγυητικές Επιστολές Καλής Εκτέλεσης.

9.4.3 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος αρνείται να καταθέσει τις ως άνω συμπληρωματικές Εγγυητικές Επιστολές Καλής Εκτέλεσης, τότε η Επιχείρηση δικαιούται να παρακρατεί τα αντίστοιχα ποσά από οποιαδήποτε πληρωμή προς τον Ανάδοχο, μέχρι την κατάθεση των Εγγυητικών Επιστολών.

9.4.4 Η Επιχείρηση, κατά την κρίση της, δικαιούται να κηρύξει καταπεσούσα την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, μερικά ή ολικά, λόγω οποιασδήποτε απαίτησης της κατά του Αναδόχου, που απορρέει από τη Σύμβαση.

9.4.5 Με την προϋπόθεση ότι στο μεταξύ δεν θα συντρέξει λόγος για κατάρπτωση, η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης θα επιστραφεί στην Τράπεζα μετά την Παραλαβή των παρεχομένων Υπηρεσιών και την εκκαθάριση της Σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Συμφωνητικό. Η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης δεν θα επιστραφεί, εφόσον υπάρχουν απαιτήσεις της Επιχείρησης κατά του Αναδόχου, οπότε μπορεί να αντικατασταθεί από τον Ανάδοχο με άλλη που να καλύπτει τις εν λόγω απαιτήσεις.

9.4.6 Για την επιστροφή της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης, ο Ανάδοχος πρέπει να υποβάλει σχετική αίτηση στην Επιχείρηση.

Άρθρο 10 **Προθεσμίες**

1. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες του, μέσα στις προθεσμίες που καθορίζονται στο Συμφωνητικό και να συμμορφώνεται με το Πρόγραμμα Εκτέλεσης της Επιχείρησης.
2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποφυγή κάθε καθυστέρησης.
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 θα εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Άρθρου 18 των Γενικών Όρων περί καταγγελίας της Σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή η καταγγελία θα θεωρείται ότι οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου.
4. Οι προθεσμίες θα παρατείνονται από την Επιχείρηση, σε συμφωνία με τον Ανάδοχο, για όσο χρόνο κρίνεται εύλογο, εφόσον οι καθυστερήσεις οφείλονται είτε σε λόγους που αφορούν στη ΔΕΗ, είτε σε Ανωτέρα Βία, όπως αυτή καθορίζεται στο Άρθρο 19 των Γενικών Όρων.

Άρθρο 11 **Έλεγχος**

1. Η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο θα υπόκειται στο συνεχή γενικό έλεγχο της Επιχείρησης ή άλλων προσώπων που έχουν ορισθεί από την Επιχείρηση για το σκοπό αυτό.
2. Η Επιχείρηση, αν από τον έλεγχο, που ασκεί σύμφωνα με το Άρθρο αυτό, θεωρήσει αιτιολογημένα ότι η μέθοδος εργασίας ή, το προσωπικό και τα μέσα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος δεν είναι επαρκή ή κατάλληλα ή δεν εκτελούνται σύμφωνα με τα Πρότυπα, Κανονισμούς, Τεχνικές Προδιαγραφές κλπ. Οδηγίες, ώστε να εξασφαλίζονται η τέλεια, οικονομική, εμπρόθεσμη, ασφαλής και απόλυτα σύμφωνη με τους όρους της Σύμβασης παροχή υπηρεσιών, έχει το δικαίωμα να δίδει εντολές προς τον Ανάδοχο και ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις εντολές αυτές χωρίς να δικαιούται οποιαδήποτε πρόσθετη πληρωμή ή αύξηση των τιμών ή παράταση προθεσμιών.
3. Οι παρατηρήσεις της Επιχείρησης σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης των εργασιών του, όπως αυτές περιγράφονται στο τιμολόγιο, θα γίνονται πάντα στους αρμόδιους εκπροσώπους του Αναδόχου, δοθέντος ότι ο Ανάδοχος έχει την αποκλειστική ευθύνη για την εκτέλεση των εργασιών του και αυτός μόνο έχει το δικαίωμα να δίνει εντολές ή οδηγίες στο προσωπικό του.

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

Άρθρο 12 **Ελαττώματα των παρεχομένων υπηρεσιών**

Σε κάθε περίπτωση που, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των εργασιών και μέχρι την Παραλαβή των παρεχομένων υπηρεσιών αυτές είναι κατά την κρίση της Επιχείρησης τεκμηριωμένα ελαττωματικές, ατελείς ή ακατάλληλες ή δεν πληρούν τις απαιτήσεις των προδιαγραφών και γενικά δεν συμφωνούν με εκείνα που ορίζονται στη Σύμβαση, η Επιβλέπουσα Υπηρεσία δικαιούται, με έγγραφη εντολή της, να ζητήσει από τον Ανάδοχο να προβεί σε οποιαδήποτε διόρθωση, ή πρόσθετη εργασία την οποία κρίνει απαραίτητη.

Άρθρο 13 **Συμβατικό Τίμημα**

Ο Ανάδοχος εγγυάται επίσης την ακρίβεια και την επάρκεια των τιμών του (κατά την έννοια του Άρθρου 696 ΑΚ) και αποδέχεται ότι το παραπάνω τίμημα θα αποτελεί πλήρη αποζημίωση του και ότι αυτό καλύπτει, εκτός αν άλλως ορίζεται στο Συμφωνητικό, 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 υπηρεσιών του, 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 Αναδόχου, καθώς και κάθε άλλη δαπάνη που συνεπάγεται η συμμόρφωση του στις προβλέψεις της Σύμβασης.

Άρθρο 14

Τρόποι πληρωμών - Συμψηφισμός Απαιτήσεων - Εκκαθάριση Λογαριασμών

14.1 Οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο θα γίνονται σύμφωνα με τους όρους και, εντός προθεσμίας, που καθορίζονται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, από την ημερομηνία υποβολής στην Επιχείρηση όλων των σχετικών δικαιολογητικών τα οποία θα πρέπει να είναι επακριβή και πλήρη.

Μέσα στην προθεσμία αυτή θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί από την Επιχείρηση και οι πάσης φύσεως έλεγχοι της ακρίβειας και της πληρότητας των υποβληθέντων δικαιολογητικών.

Σε περίπτωση αργίας, ως ημερομηνία εξόφλησης των τιμολογίων θα θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Για την πραγματοποίηση των πληρωμών, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει τα απαραίτητα δικαιολογητικά κατά περίπτωση, όπως αυτά καθορίζονται στους Ειδικούς Όρους.

14.2 Εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους, όλες οι πληρωμές, θα γίνονται από την Επιχείρηση προς τον Ανάδοχο και ο Ανάδοχος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι οποιωνδήποτε τρίτων για τις πληρωμές προς αυτούς.

14.3 Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συνεχίσει χωρίς διακοπή την εκτέλεση των εργασιών, ανεξάρτητα από οποιοδήποτε διακανονισμό ή/και καθυστέρηση πληρωμής των συμβατικών ποσών, σε περίπτωση καθυστέρησης των πληρωμών από υπαιτιότητα της Επιχείρησης, μετά τα χρονικά όρια που καθορίζονται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

Οι πληρωμές προς τον Ανάδοχο θα γίνονται μέσω λογαριασμού μίας Ελληνικής Τράπεζας που θα προσδιοριστεί από τον Ανάδοχο έγκαιρα.

14.5 Καμιά πληρωμή δεν θα γίνεται στον Ανάδοχο χωρίς συμμόρφωσή του προς τους κανονισμούς των Ελληνικών Φορολογικών Αρχών, οι οποίοι ισχύουν κατά το χρόνο της πληρωμής (Πιστοποιητικό Φορολογικής Ενημερότητας κλπ.).

14.6 Ο Ανάδοχος θα εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις του, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε σχέση με πληρωμές κάθε φόρου, δασμού, κρατήσεων και λοιπών τελών που τυχόν οφείλει να καταβάλει με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία.

Άρθρο 15

Φόροι. Δασμοί και λοιπές επιβαρύνσεις του Αναδόχου

Την Επιχείρηση βαρύνει και δεν περιλαμβάνεται στο Συμβατικό Τμήμα, ο ΦΠΑ ή ισοδύναμος φόρος που επιβάλλεται ή θα επιβληθεί στην Ελλάδα επί των τιμολογίων που θα εκδώσει ο Ανάδοχος προς την Επιχείρηση, στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης.

Άρθρο 16 **Ασφαλίσεις**

Το προσωπικό του Αναδόχου θα πρέπει να είναι ασφαλισμένο σύμφωνα με τις διατάξεις της Εργατικής Νομοθεσίας.

Άρθρο 17 **Ποινικές Ρήτρες**

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

17.2 Οι Ποινικές Ρήτρες θα καταβάλλονται, λόγω αθετήσεως ή μη εκπληρώσεως από τον Ανάδοχο των συμβατικών του υποχρεώσεων και ανεξάρτητα αν έχει ή όχι προκληθεί απώλεια ή ζημία (θετική) στην Επιχείρηση.

17.3 Η καταβολή των Ποινικών Ρητρών θα γίνεται από τον Ανάδοχο σωρευτικά και επιπλέον από κάθε αποζημίωση για αποκατάσταση κάθε θετικής ζημίας ή απώλειας που έχει υποστεί η Επιχείρηση ως αποτέλεσμα αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Αναδόχου.

17.4 Η Επιχείρηση παρακρατεί τα ποσά των Ποινικών Ρητρών, είτε από τις Εγγυήσεις Καλής Εκτέλεσης, είτε από οποιοδήποτε ποσό οφείλεται και πρέπει να καταβληθεί από την Επιχείρηση στον Ανάδοχο για οποιαδήποτε αιτία.

17.5 Οι όροι με βάση τους οποίους θα καταβάλλονται Ποινικές Ρήτρες, το ύψος των καταβαλλόμενων ποσών, όπως και οποιοδήποτε άλλοι όροι σε σχέση προς αυτές, καθορίζονται στο Συμφωνητικό.

Άρθρο 18 **Παράβαση των όρων της Σύμβασης**

18.1 Σε κάθε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης εκτός από τις περιπτώσεις υπαιτιότητας της Επιχείρησης, ανωτέρας βίας για την οποία ισχύουν τα αναφερόμενα στο Άρθρο 19 των Γενικών Όρων ή την πλημμελή εκτέλεση της Σύμβασης, η Επιχείρηση διατηρεί το δικαίωμα να την καταγγείλει και ο Ανάδοχος έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Επιχείρηση για κάθε θετική ζημία που του προκάλεσε μ' αυτή την παράβαση με την προϋπόθεση όμως ότι η Επιχείρηση θα αποδείξει ότι υπέστη τέτοιες θετικές ζημιές και ότι η συνολική επιβάρυνση δεν θα υπερβαίνει το 50% της συνολικής αξίας της Σύμβασης.

Σ' αυτές τις περιπτώσεις η Επιχείρηση έχει ακόμη και το δικαίωμα να αξιώσει την εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου ή με έγγραφη ανακοίνωση του σ' αυτόν να καταγγείλει τη Σύμβαση χωρίς υποχρέωση να αποζημιώσει τον Ανάδοχο και χωρίς να τηρήσει οποιαδήποτε προθεσμία.

18.2 Η καταγγελία αυτής της Σύμβασης από την Επιχείρηση επιφέρει και την κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης του Άρθρου 9 του παρόντος τεύχους, αλλά ο Ανάδοχος έχει υποχρέωση να αποκαταστήσει κάθε θετική ζημιά της Επιχείρησης ανεξάρτητα από την κατάπτωση ή όχι αυτής της εγγυήσεως.

18.3 Η Επιχείρηση διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει αυτή τη Σύμβαση οποτεδήποτε και χωρίς υπαιτιότητα του Αναδόχου. Σε περίπτωση τέτοιας καταγγελίας, ο Αγοραστής θα επιστρέψει στον Ανάδοχο τις δαπάνες στις οποίες ο τελευταίος υποβλήθηκε πράγματι κατά τη διάρκεια της εκτελέσεως της Σύμβασης και μέχρι της ημερομηνίας της καταγγελίας.

Τα προαναφερόμενα εξαντλούν τις υποχρεώσεις της Επιχείρησης για την εκ μέρους της αναίτια καταγγελία της Σύμβασης.

Άρθρο 19

Καταγγελία της σύμβασης

19.1 Με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων από τα λοιπά άρθρα της Σύμβασης, η Επιχείρηση δύναται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών προς τον Ανάδοχο μετά από την έλευση ενός από τα γεγονότα που περιγράφονται στις παραγράφους (α) έως (ε) της παρούσας Ρήτηρας:

α) Εάν ο Ανάδοχος ήθελε παραβεί οποιονδήποτε από τους όρους και συμφωνίες της παρούσας σύμβασης, ρητά συνομολογουμένων όλων σαν εξ ίσου ουσιαστών, η ΔΕΗ Α.Ε. θα καταγγείλει τη σύμβαση, με έγγραφη ανακοίνωσή της προς τον Ανάδοχο. Σε περίπτωση τέτοιας καταγγελίας καταπίπτει υπέρ της ΔΕΗ Α.Ε. η αναφερόμενη στο άρθρο 15 της παρούσας σύμβασης εγγύηση και επιπλέον ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε ζημιά της ΔΕΗ Α.Ε., ανεξάρτητα από την κατάπτωση.

β) Εάν ο Ανάδοχος δεν αποκαταστήσει την πλημμελή εκτέλεση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με τη Σύμβαση εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από σχετική ειδοποίηση ή εντός μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος το οποίο εγκρίνει γραπτώς η Επιχείρηση στη συνέχεια

γ) Εάν ο Ανάδοχος καταστεί αφερέγγυος ή κηρυχθεί σε πτώχευση ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή υποκατασταθεί μερικά ή ολικά από τρίτους στην εκτέλεση της Σύμβασης

δ) Εάν συνεπεία Ανωτέρας Βίας ο Ανάδοχος αδυνατεί να εκτελέσει ουσιαστικό μέρος των Υπηρεσιών επί τουλάχιστον είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες

ε) Εάν η Επιχείρηση αποφασίσει να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια.

Σε περίπτωση καταγγελίας για το λόγο της παραγράφου (β) της παρούσας Ρήτηρας, ο Ανάδοχος ευθύνεται έναντι της Επιχείρησης για κάθε άμεση και πραγματική ζημιά που υπέστη η Επιχείρηση σε σχέση με την καταγγελία της Σύμβασης στο μέτρο που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε έμμεση, παρεμπόμισσα ή παρεπόμενη ζημιά.

Τονίζεται ρητώς ότι η μη τήρηση των όρων που εμπεριέχονται στο σχετικό άρθρο του τεύχους των Ειδικών Όρων της Σύμβασης (υποχρεώσεις για τη διασφάλιση εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων εργαζομένων) συνιστά λόγο καταγγελίας της Σύμβασης.

19.2 Μετά την καταγγελία της παρούσας Σύμβασης σύμφωνα με τις Ρήτρες 12.1. ή 12.2, η Επιχείρηση καταβάλλει στον Ανάδοχο τα ακόλουθα:

α) Την αμοιβή του σύμφωνα με τα Άρθρα 8 και 9 της παρούσας Σύμβασης για τις Υπηρεσίες που εκτελέστηκαν ικανοποιητικά πριν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της καταγγελίας σύμφωνα με τους όρους της παρούσας.

β) Εκτός από τις περιπτώσεις καταγγελίας σύμφωνα με τις παραγράφους (α) και (β) της ανωτέρω ρήτρας 12.2, η καταβολή κάθε εύλογης δαπάνης για τον άμεσο και ομαλό τερματισμό της Σύμβασης, λαμβάνει υπόψη της τυχόν καταβληθείσες προκαταβολές. Καμία άλλη απαίτηση του αναδόχου δεν στοιχειοθετείται.

19.3 Ο Πελάτης δύναται να αναστείλει με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Ανάδοχο όλες τις επόμενες καταβολές που του οφείλει σύμφωνα με την παρούσα, εάν ο Ανάδοχος δεν εκπληρώσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, συμπεριλαμβανόμενης της μη εκτέλεσης των Υπηρεσιών, υπό τον όρο ότι η ως άνω ειδοποίηση για την αναστολή (i) προσδιορίζει τη φύση της μη εκπλήρωσης, και (ii) καλεί τον Ανάδοχο να λάβει τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα το αργότερο εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της ειδοποίησης για την αναστολή.

19.4. Με επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων της Επιχείρησης και ανεξάρτητα από το αν η Σύμβαση καταγγελθεί αναίτια ή όχι, η Επιχείρηση θα καταβάλει στον Ανάδοχο το τυχόν οφειλόμενο συμβατικό τίμημα για τις υπηρεσίες που παρέσχε μέχρι την ημερομηνία της καταγγελίας της Σύμβασης.

Άρθρο 20 **Ανωτέρα Βία**

20.1 Όλα τα περιστατικά που ξεφεύγουν από τον έλεγχο του Αναδόχου, και τα οποία ήταν αδύνατο να προληφθούν, παρ' όλη την επιμέλεια την οποία θα έδειχνε κάθε επιμελής και σωστά σκεπτόμενος Ανάδοχος, θεωρούνται ως περιστατικά Ανωτέρας Βίας.

20.2 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος 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 στην Επιχείρηση εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την εμφάνισή του, αλλιώς δεν θα έχει δικαίωμα να το επικαλεστεί.

Άρθρο 21 **Αποθετικές Ζημιές**

Συμφωνείται ότι οι πράξεις ή παραλείψεις οποιουδήποτε από τους συμβαλλόμενους δεν παρέχουν στον άλλο το δικαίωμα να απαιτήσει την αποκατάσταση των αποθετικών ζημιών του που ενδεχόμενα θα προκληθούν από αυτές.

Άρθρο 22

Επίλυση διαφορών-Δωσιδικία

Σε περίπτωση διαφωνίας Επιχείρησης και Αναδόχου θα καταβάλλεται προσπάθεια επίλυσεως των διαφορών από εκπροσώπους των αντισυμβαλλομένων. Αν αυτή η διαπραγμάτευση, που δεν είναι υποχρεωτική, δεν τελεσφορήσει, η επίλυση των διαφορών θα γίνει αποκλειστικά στα δικαστήρια των Αθηνών και σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία.



Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Διακήρυξη :518-18-Δ-00001

**Αντικείμενο : Παροχή
υπηρεσιών εξυπηρέτησης
πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL
CENTER#11770 και των
ηλεκτρονικών εφαρμογών**

ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ 6 ΑΠΟ 8

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ: «Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του CALL CENTER#11770 και των ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στην Αθήνα σήμερα ημέρα , τα συμβαλλόμενα μέρη, αφ' ενός, η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε.» (ΔΕΗ Α.Ε.), που έχει την έδρα της στην Αθήνα, οδός Χαλκοκονδύλη 30, νόμιμα εκπροσωπούμενη για την υπογραφή της παρούσας Συμφωνίας από τον κ. και αφ' ετέρου η εταιρεία που έχει την έδρα της, νόμιμα εκπροσωπούμενη για την υπογραφή της παρούσας Συμφωνίας από τον κ. συμφώνησαν, συνομολόγησαν και αποδέχθηκαν τα εξής:

1. Η ΔΕΗ Α.Ε., αποκαλούμενη εφεξής «Εταιρεία», σύναψε Κύρια Σύμβαση με το δεύτερο υπογράφωντα, αποκαλούμενο εφεξής «Ανάδοχο», με αντικείμενο την Εκτέλεση του έργου: «Παροχή Υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του αριθμού 11770».

2. Ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος αναλαμβάνει με την παρούσα την υποχρέωση να αντιμετωπίζει ως αυστηρά απόρρητη και μυστική κάθε Εμπιστευτική πληροφορία που παρέχεται σε αυτόν ή στην οποία αποκτά πρόσβαση λόγω της ιδιότητάς του και της σχέσης του με την Εταιρεία.

3. Ορισμοί, Συνεργασία, Εμπιστευτική Πληροφορία Ο όρος Συνεργασία συμπεριλαμβάνει την Κύρια Σύμβαση μεταξύ του Δεύτερου Συμβαλλόμενου και της Εταιρείας για την οποία υπογράφεται η Παρούσα Συμφωνία Εμπιστευτικότητας. Ο όρος Εμπιστευτική Πληροφορία σημαίνει τη συνεργασία μεταξύ του Δεύτερου Συμβαλλόμενου και της Εταιρείας αυτής καθώς και κάθε πληροφορία εμπορικής σημασίας που αφορά την οργάνωση, τις υπηρεσίες, την δομή, τη χρηματοοικονομική πολιτική, τη συνεργασία και τις επενδύσεις της Εταιρείας και/ή των θυγατρικών εταιρειών της, την οποία αποκτά ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος με οποιοδήποτε μέσο και σε οποιαδήποτε υλική ή άυλη μορφή. Επίσης, ως Εμπιστευτική πληροφορία νοείται κάθε πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση του Δεύτερου Συμβαλλόμενου κατά την εκτέλεση ή επ' ευκαιρία της Συνεργασίας και/ ή της παρούσας Συμφωνίας.

4. Υποχρεώσεις του Δεύτερου Συμβαλλόμενου.

Συγκεκριμένα, ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος αναλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

Να μη χρησιμοποιεί τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες για κανέναν άλλο σκοπό εκτός από τη συνεργασία και τις δραστηριότητές του με την Εταιρεία. Να μην αποκαλύπτει τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες σε άλλους συνεργάτες της Εταιρείας ή σε τρίτους, παρά μόνο εάν είναι απαραίτητο για την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει και μόνο μετά από σχετικές γραπτές οδηγίες και τη συγκατάθεση της Εταιρείας. Να μην κατασκευάζει αντίγραφα των Εμπιστευτικών Πληροφοριών ούτε να τις αποθηκεύει σε οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο παρά μόνο για το σκοπό της εκτέλεσης του έργου που του έχει αναθέσει η Εταιρεία. Σε περίπτωση παραγωγής μερικών ή ολικών αντιγράφων για τον παραπάνω λόγο, τα αντίτυπα πρέπει να φέρουν την ένδειξη «ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» και να τηρείται αρχείο όλων των αντιγράφων. Να φυλάσσει σε ασφαλές μέρος κάθε Εμπιστευτική πληροφορία καθώς και κάθε θέμα που περιέχει Εμπιστευτικές Πληροφορίες. Να επιστρέφει ανά πάσα στιγμή κατόπιν αιτήσεως της Εταιρείας όλες ή μέρος των Εμπιστευτικών Πληροφοριών που έχει στην κατοχή του. Να μη χρησιμοποιεί τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες για τον προσπορισμό ίδιου οικονομικού οφέλους.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί απαρέγκλιτα τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει, αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της ΔΕΗ, που θα περιέλθουν τυχόν σε γνώση του, στα πλαίσια εκτέλεσης της Σύμβασης.

5. Σε περίπτωση λήξης ή καταγγελίας της Συνεργασίας μεταξύ του Δεύτερου Συμβαλλόμενου και της Εταιρείας για οποιονδήποτε λόγο, ή κατόπιν αιτήσεως της Εταιρείας ανά πάσα στιγμή, ακόμη και πριν από τη λήξη ή την καταγγελία της Συνεργασίας, εάν η Εταιρεία θεωρεί ότι ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος παραβίασε με οποιονδήποτε τρόπο τους όρους της Παρούσας Συμφωνίας, ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος υποχρεούται:

(α) να σταματήσει αμέσως να χρησιμοποιεί τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες,
(β) να παραδώσει αμέσως στην Εταιρεία τυχόν στοιχεία ή έγγραφα που περιέχουν Εμπιστευτικές Πληροφορίες τα οποία βρίσκονται στην κατοχή του ή, κατά παράβαση των όρων της παρούσας, στην κατοχή τρίτων, και
(γ) να κοινοποιήσει εγγράφως το όνομα και τη διεύθυνση των τρίτων στους οποίους αποκάλυψε τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Συμφωνίας ή κατά παράβαση αυτών.

6. Συνομολογείται ρητά ότι, σε περίπτωση λήξης ή καταγγελίας της Συνεργασίας μεταξύ του Δεύτερου Συμβαλλόμενου και της Εταιρείας, οι υποχρεώσεις του πρώτου που περιγράφονται στην παράγραφο (α) του Άρθρου 4 εξακολουθούν να ισχύουν για μια περίοδο δύο (2) ετών από το τέλος της Συνεργασίας για οποιονδήποτε λόγο.

7. Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση παραβίασης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με την παρούσα, ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος ευθύνεται για την αποκατάσταση κάθε τυχόν ζημίας της Εταιρείας.

8. Εκτός από την αστική ευθύνη που έχει λόγω της παρούσας Συμφωνίας και εκ του νόμου, ο Δεύτερος Συμβαλλόμενος υπέχει επίσης ποινική ευθύνη σύμφωνα με τις αντίστοιχες νομικές διατάξεις που διέπουν την Προστασία του Επαγγελματικού και Βιομηχανικού Απορρήτου και ιδίως το Άρθρο 371 του Ποινικού Κώδικα και τις διατάξεις των Άρθρων 16, 17 και 18 του ν. 146/1914 για τον Αθέμιτο Ανταγωνισμό καθώς και τις διατάξεις των νόμων που διέπουν τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και μη χρησιμοποίησης εμπιστευτικών πληροφοριών για ίδιο όφελος.

9. Κανένας συμβαλλόμενος δεν μεταβιβάζει με το παρόν στον έτερο συμβαλλόμενο τυχόν διπλώματα ευρεσιτεχνίας, εφευρέσεις, εμπορικά μυστικά, πνευματικά δικαιώματα ή οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα βιομηχανικής ή διανοητικής ιδιοκτησίας.

10. Συμφωνείται ρητά ότι αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση τυχόν διαφορών που προκύπτουν από την παρούσα Σύμβαση είναι τα δικαστήρια της Αθήνας.

11. Τροποποιήσεις των όρων και των προϋποθέσεων της παρούσας Συμφωνίας γίνονται μόνο εγγράφως, με τη συμφωνία ότι η τήρηση του γραπτού τύπου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ισχύ τους, αποκλειόμενου κάθε άλλου τύπου καθώς και κάθε άλλου αποδεικτικού μέσου, συμπεριλαμβανόμενου του όρκου.

12. Με την επιφύλαξη της παραπάνω παραγράφου 6, η παρούσα Συμφωνία παραμένει σε ισχύ από την υπογραφή της μέχρι τη λήξη με οποιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας μεταξύ της Εταιρείας και του Δεύτερου Συμβαλλόμενου.

ΣΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ όσων συμφωνήθηκαν και συνομολογήθηκαν παραπάνω, συντάχθηκε η παρούσα Συμφωνία από τα συμβαλλόμενα μέρη η οποία, αφού διαβάστηκε και επιβεβαιώθηκε το περιεχόμενό της, υπογράφηκε όπως ακολουθεί και κάθε συμβαλλόμενος έλαβε από ένα (1) αντίγραφο.

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΓΙΑ ΤΗ ΔΕΗ Α.Ε.



Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Διακήρυξη : 518-18-Δ-00001

Ημερομηνία:

Αντικείμενο : Παροχή υπηρεσιών
εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του
CALL CENTER#11770 και των
ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΥΧΟΣ 7 ΑΠΟ 8

Αναλυτική Περιγραφή και προδιαγραφές αντικειμένου Σύμβασης

1. Περιγραφή Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

1.1. Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση

1.1.1 Παροχή γενικής πληροφόρησης

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου υποδέχεται κλήσεις εσωτερικού και εξωτερικού με δρομολόγηση από το 11770 της ΔΕΗ και δίνει πληροφορίες :

α. για γενικά θέματα που αφορούν σε διαδικασίες του Προμηθευτή ΔΕΗ (όπως η υπογραφή ή λύση συμβολαίου, χορήγηση νυχτερινού τιμολογίου, τρόποι πληρωμής λογαριασμού κ.λπ. φωτοβολταϊκά συστήματα, κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο κ.λπ.).

Οι πληροφορίες δίνονται μέσα από σενάρια της μορφής συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων, τα οποία χορηγεί και επικαιροποιεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο.

β. για εξειδικευμένη πληροφόρηση ανά πελάτη για τους λογαριασμούς ρεύματος (ανάλυση χρεώσεων ανάλυση τιμολογίων ΔΕΗ, χρεώσεις υπέρ τρίτων κλπ.) καθώς και άλλων εξειδικευμένων πληροφοριών.

Για την πληροφόρηση σχετικά με τους λογαριασμούς ρεύματος απαιτείται η χρήση του ειδικού μηχανογραφικού συστήματος της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (SAP ISU), στο οποίο οι τηλεκλήρωτοι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

γ. για την εξέλιξη αίτησης Κοινωνικού Τιμολογίου ή την κατάθεση νέας αίτησης.

δ. για ενημέρωση σχετικά με νέα προϊόντα και υπηρεσίες της ΔΕΗ.

Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με τη χρήση ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής, όπου οι εκπρόσωποι θα έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση που παρέχεται από τη ΔΕΗ.

Μέση ημερήσια κίνηση: 10.000 κλήσεις και μέσος χρόνος ομιλίας 4 ' περίπου.

1.1.2 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση αιτημάτων πελατών

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου υποδέχεται κλήσεις εσωτερικού και εξωτερικού με δρομολόγηση από το 11770 της ΔΕΗ ή κλήσεις εσωτερικού με δρομολόγηση από το 8005000400 τη ΔΕΗ και εξυπηρετεί τους πελάτες για διάφορα αιτήματα, όπως ενδεικτικά, τηλεφωνική ρύθμιση των οφειλών τους προς ΔΕΗ, αλλαγή /διόρθωση στοιχείων λογαριασμού ρεύματος, τεχνική υποστήριξη ebill, κ.λπ.

Για την εξυπηρέτηση των υπόψη αιτημάτων των πελατών, απαιτείται η χρήση ειδικών μηχανογραφικών συστημάτων & εφαρμογών της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (SAP ISU, Manageusers ebill), στα οποία οι τηλεκλήρωτοι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Επιπλέον, για την εξυπηρέτηση των υπόψη αιτημάτων απαιτείται ειδική μηχανογραφική εφαρμογή CRM του Αναδόχου, στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος και θα αρχειοθετούνται τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Οι βασικές εργασίες που αφορούν στην υπόψη εξυπηρέτηση είναι οι κάτωθι :

- Υποδοχή αιτήματος και καταχώρηση δεδομένων σε μηχανογραφική εφαρμογή CRM του Αναδόχου, στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος και θα αρχειοθετούνται τα απαραίτητα δικαιολογητικά (Δημιουργία καρτέλας για νέους πελάτες και συμπλήρωση καρτέλας για υπάρχοντες με σκοπό την αποτύπωση του ιστορικού επικοινωνίας των πελατών).
- Πιστοποίηση πελατών με επιβεβαίωση στοιχείων (παραλαβή των στοιχείων πελάτη τηλεομοιοτυπικά ή/και ηλεκτρονικά, καταχώρηση των στοιχείων που παρελήφθησαν τους στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP ISU και επισύναψη των σχετικών εγγράφων, ενδεχόμενες εξερχόμενες κλήσεις επικοινωνίας με τους πελάτες στα πλαίσια ολοκλήρωσης του αιτήματος).

Ειδικότερα:

Στις περιπτώσεις διακανονισμών, πέρα των ανωτέρω βασικών εργασιών, απαιτείται επιπλέον:

- πληροφόρηση πελάτη για τις υπάρχουσες οφειλές και τη δυνατότητα διακανονισμού αυτών.
- καταχώρηση δεδομένων σε ειδική μηχανογραφική εφαρμογή CRM του Αναδόχου, στην οποία υπό μορφή σεναρίων παρέχεται καθοδήγηση στον τηλεκ πρόσωπο (agent) ώστε ανάλογα με τα στοιχεία που θα εισάγει να καθορίζονται τα στοιχεία της ρύθμισης και να ολοκληρώνεται το αίτημα.
- Σε περίπτωση υλοποίησής των αιτημάτων, η τελική καταχώρηση των συμφωνημένων διακανονισμών γίνεται στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP ISU, όπου οι τηλεκ πρόσωποι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- Παραλαβή δικαιολογητικών διακανονισμού νομικών προσώπων τηλεομοιοτυπικά ή/και ηλεκτρονικά & επισύναψή τους στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP ISU.
- Αποστολή sms στον πελάτη για ολοκλήρωση ή την ακύρωση του αιτήματος (Δωρεάν αποστολή σύντομων γραπτών μηνυμάτων (sms) προς κινητά τηλέφωνα των πελατών της ΔΕΗ που κάλεσαν 11770, για την ενημέρωση τους για το πρακτικό διεκπεραίωσης διακανονισμού ή το λόγο ακύρωσης του αιτήματος διακανονισμού).

Στις περιπτώσεις λοιπών αιτημάτων (π.χ. αλλαγή /διόρθωση στοιχείων λογαριασμού ρεύματος, κ.λπ.), πέρα των ανωτέρω βασικών εργασιών, απαιτείται επιπλέον:

- Πληροφόρηση πελάτη για τη διαδικασία & τα δικαιολογητικά, όπου απαιτούνται.
- Αποστολή sms στον πελάτη για ολοκλήρωση ή ακύρωση του αιτήματος (Δωρεάν αποστολή σύντομων γραπτών μηνυμάτων (sms) προς κινητά τηλέφωνα των πελατών της ΔΕΗ που κάλεσαν στο 11770 για την ενημέρωση τους σχετικά με την ολοκλήρωση ή ακύρωση του αιτήματος).

Στις περιπτώσεις αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης της υπηρεσίας ebill της ΔΕΗ, π.χ. οδηγίες ή/και ενέργειες εγγραφής, διαγραφής, «ξεκλειδώματος», ανάκτησης κωδικών, αλλαγής/κατάργησης e-mail, ενημέρωσης σχετικά με τις ειδοποιήσεις (e-mail/sms) και τη λήψη μόνο ηλεκτρονικού λογαριασμού, διευκρινίσεις σχετικά με την αυτόματη εμφάνιση/απόκρυψη ακινήτων/παροχών βάσει ταυτοποίησης ΑΦΜ/ΑΔΤ, διαχείριση νομικών προσώπων, κοινόχρηστων παροχών κ.α., απαιτείται επιπλέον:

- Ενέργειες εφόσον απαιτούνται (πχ. ξεκλείδωμα χρήστη)
- Ενδεχόμενη εσωτερική επικοινωνία (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά) με άλλα συνεργαζόμενα τμήματα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ για το χειρισμό του θέματος
- Αποστολή sms στον πελάτη για ολοκλήρωση ή ακύρωση του αιτήματος (Δωρεάν αποστολή σύντομων γραπτών μηνυμάτων (sms) προς κινητά

τηλέφωνα των πελατών της ΔΕΗ που κάλεσαν στο 11770 ή στο 8005000400, για την ενημέρωση τους σχετικά με την ολοκλήρωση ή ακύρωση του αιτήματος).

Μέση ημερήσια κίνηση: 3.200 κλήσεις με μέσο χρόνο ομιλίας: 5' και 750 αιτήματα περίπου για ΒΟ διαχείριση.

1.1.3 Υπογραφή/Λύση Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η/Ε) ή/και Συμβάσεων για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ.

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου υποδέχεται κλήσεις εσωτερικού και εξωτερικού με δρομολόγηση από το 11770 της ΔΕΗ και εξυπηρετεί τους πελάτες που επιθυμούν να καταθέσουν αίτημα υπογραφής ή λύσης σύμβασης με τον Προμηθευτή ΔΕΗ ή αίτημα για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών που στο μέλλον θα χορηγεί η ΔΕΗ.

Για την εξυπηρέτηση των υπόψη αιτημάτων πελατών απαιτείται η χρήση του ειδικού μηχανογραφικού συστήματος της ΔΕΗ Εμπορίας (SAP ISU), στο οποίο οι τηλεκπρόσωποι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, καθώς και ειδική μηχανογραφική εφαρμογή CRM του Αναδόχου, στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος και θα αρχειοθετούνται τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Απαιτούνται οι εξής εργασίες:

1. Υποδοχή και καταγραφή φόρμας πελάτη
2. Επιβεβαίωση στοιχείων πελάτη (πιστοποίηση)
3. Επιβεβαίωση Ραντεβού/Υπενθύμιση δικαιολογητικών
4. Δημιουργία Συμβολαίου/Αίτησης διακοπής –Εκτύπωση & αποστολή στον πελάτη με courier του Αναδόχου
5. Παραλαβή από courier & έλεγχο δικαιολογητικών πελάτη
6. Ανάρτηση αιτημάτων & ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών σε ειδική on line Back Office εφαρμογή του Αναδόχου για έλεγχο & υλοποίηση από ΔΕΗ. Εναλλακτικά, και εφόσον απαιτηθεί από ΔΕΗ, θα πρέπει ο Ανάδοχος να μπορεί να υλοποιεί απευθείας το αίτημα πελάτη με καταχώρηση εντολής στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP-ISU και επισύναψη των σχετικών εγγράφων.
7. Αποστολή παραστατικών (φυσικό αρχείο) στη ΔΕΗ
8. Αποστολή ενημερωτικών sms στον πελάτη για ολοκλήρωση/ακύρωση του αιτήματος

Στις περιπτώσεις που απαιτείται επαναλαμβανόμενο ραντεβού με τον πελάτη λόγω δικής του υπαιτιότητας (π.χ. λάθος δικαιολογητικά, απουσία πελάτη κ.λπ.) το κόστος του επαναληπτικού ραντεβού θα επιβαρύνει τον πελάτη. Ο πελάτης θα ενημερώνεται σχετικά από τον Ανάδοχο. Σε περίπτωση μη αποδοχής της χρέωσης από τον πελάτη, το αίτημα θα ακυρώνεται και ο πελάτης θα παραπέμπεται σε Κατάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο Ανάδοχος θα αναρτά τα αιτήματα & τα ψηφιοποιημένα δικαιολογητικά στην ειδική On line back office εφαρμογή του για έλεγχο από ΔΕΗ και θα αποστέλλει τα παραστατικά (φυσικό αρχείο) στη ΔΕΗ με ειδική σήμανση για το συμβόλαιο που είναι "ακυρωμένο με υπαιτιότητα πελάτη". Επιπλέον, θα αποστέλλει ενημερωτικό sms στον πελάτη για ακύρωση του αιτήματός του.

Ο Ανάδοχος θα τιμολογείται κανονικά για τα ακυρωμένα αιτήματα λόγω υπαιτιότητας πελάτη, για τα οποία έχει ήδη πραγματοποιήσει αποστολή με courier.

Για τους πελάτες που καλούν από το εξωτερικό η διαδικασία εξυπηρέτησής τους διαφοροποιείται στο βήμα 4 της ανωτέρω περιγραφής εργασιών καθώς η διακίνηση όλων των απαραίτητων εγγράφων θα γίνεται αποκλειστικά με δική τους χρέωση.

Μέση ημερήσια κίνηση: 1.300 κλήσεις περίπου, με μέσο χρόνο ομιλίας: 6' και 200 αιτήματα συμβολαίων περίπου. Μέσος χρόνος ομιλίας κλήσεων με αίτημα πελάτη: 13'.

1.1.4 Τηλεφωνική προώθηση νέων προϊόντων/υπηρεσιών.

Το τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου πραγματοποιεί εξερχόμενες κλήσεις για ad hoc καμπάνιες ενημέρωσης/προώθησης νέων προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ σε στοχευμένα target groups πελατών. Οι προωθητικές ενέργειες έχουν ως στόχο είτε μόνο την ενημέρωση των πελατών για προϊόντα/υπηρεσίες είτε και την απευθείας πώληση των προϊόντων/υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος θα τιμολογείται με την τιμή/λεπτό ομιλίας που θα δοθεί για την εισερχόμενη κλήση εξυπηρέτησης, εφόσον η προωθητική καμπάνια αφορά σε εξερχόμενες κλήσεις ενημέρωσης/προώθησης. Εφόσον προκύψει ανάγκη για λειτουργία καμπάνιας πώλησης προϊόντων/υπηρεσιών η τιμολόγηση του Αναδόχου θα εξεταστεί κατά περίπτωση.

Δεν υπάρχουν στατιστικά δεδομένα καθώς η υπόψη υπηρεσία δεν έχει λειτουργήσει στο παρελθόν. Τα σενάρια επικοινωνίας καθώς και η ροή διαδικασιών θα ορίζονται από τη ΔΕΗ ανά περίπτωση.

1.1. Για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

1.2.1 Παροχή γενικής πληροφόρησης

Οι εκπρόσωποι του Αναδόχου υποδέχονται ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών που υποβάλλονται μέσω των φορμών επικοινωνίας της ιστοσελίδας της ΔΕΗ ή/και της εφαρμογής για κινητές συσκευές ΔΕΗ app και δίνουν πληροφορίες :

α. για γενικά θέματα που αφορούν σε διαδικασίες του Προμηθευτή ΔΕΗ (όπως η υπογραφή ή λύση συμβολαίου, χορήγηση νυχτερινού τιμολογίου, τρόποι πληρωμής λογαριασμού κ.λπ. φωτοβολταϊκά συστήματα, κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο κ.λπ.).

Οι πληροφορίες δίνονται μέσα από σενάρια της μορφής συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων, τα οποία χορηγεί και επικαιροποιεί ηλεκτρονικά η ΔΕΗ στον Ανάδοχο.

β. για εξειδικευμένη πληροφόρηση ανά πελάτη για τους λογαριασμούς ρεύματος (ανάλυση χρεώσεων ανάλυση τιμολογίων ΔΕΗ, χρεώσεις υπέρ τρίτων κλπ.) καθώς και άλλων εξειδικευμένων πληροφοριών.

Για την πληροφόρηση σχετικά με τους λογαριασμούς ρεύματος απαιτείται η χρήση του ειδικού μηχανογραφικού συστήματος της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (SAP ISU), στο οποίο οι εκπρόσωποι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

γ. για την εξέλιξη αίτησης Κοινωνικού Τιμολογίου.

δ. για ενημέρωση σχετικά με νέα προϊόντα και υπηρεσίες της ΔΕΗ.

Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με τη χρήση ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής, όπου οι εκπρόσωποι θα έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση που παρέχεται από τη ΔΕΗ.

Η εξυπηρέτηση του πελάτη γίνεται γραπτώς με την αποστολή απαντητικού email αλλά θα πρέπει να υπάρχει και η δυνατότητα εισαγωγής chat με λειτουργία click to call. Επιπλέον, για το χειρισμό κάθε αιτήματος πελάτη ενδέχεται να απαιτηθεί εσωτερική αλληλογραφία με άλλα συνεργαζόμενα τμήματα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά). Η διαχείριση & υλοποίηση των αιτημάτων γίνεται μέσω ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (ticketing), στην οποία οι εκπρόσωποι του Αναδόχου έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος.

Για την εκτέλεση των υπόψη εργασιών ο Ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να διαθέσει εκπροσώπους του για απασχόληση και στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ. Ο

αριθμός των ατόμων που θα απασχοληθούν στις εγκαταστάσεις ΔΕΗ θα οριστεί κατά την έναρξη του έργου και το σχεδιασμό υλοποίησης της υπηρεσίας.

Υπολογίζεται ότι η μέση ημερήσια κίνηση θα κυμαίνεται περί τα 150 emails και ο μέσος χρόνος διαχείρισης & απάντησης θα ανέρχεται σε 10'/email περίπου.

1.2.2 Εξυπηρέτηση ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών

Οι εκπρόσωποι του Αναδόχου υποδέχονται ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών που υποβάλλονται μέσω των φορμών επικοινωνίας της ιστοσελίδας της ΔΕΗ ή/και της εφαρμογής για κινητές συσκευές ΔΕΗ app, όπως ενδεικτικά αλλαγή /διόρθωση στοιχείων λογαριασμού ρεύματος, έλεγχος/ ολοκλήρωση εγγραφής στην υπηρεσία ebill, κ.λπ.

Η εξυπηρέτηση του πελάτη γίνεται γραπτώς με την αποστολή απαντητικού email αλλά θα πρέπει να υπάρχει και η δυνατότητα εισαγωγής chat με λειτουργία click to call. Επιπλέον, για το χειρισμό κάθε αιτήματος πελάτη ενδέχεται να απαιτηθεί εσωτερική αλληλογραφία με άλλα συνεργαζόμενα τμήματα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά). Για την εξυπηρέτηση των υπόψη αιτημάτων των πελατών, απαιτείται η χρήση ειδικών μηχανογραφικών συστημάτων & εφαρμογών της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (SAP ISU, Manageusers), στα οποία οι τηλεκπρόσωποι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Επιπλέον, η διαχείριση & υλοποίηση των αιτημάτων γίνεται μέσω ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (ticketing), στην οποία οι εκπρόσωποι του Αναδόχου έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος.

Οι βασικές εργασίες που αφορούν στην υπόψη εξυπηρέτηση είναι οι κάτωθι :

- Υποδοχή αιτήματος μέσω των ειδικών φορμών που έχει συμπληρώσει ο πελάτης στην ιστοσελίδα (site) της ΔΕΗ ή/και στην εφαρμογή για κινητές συσκευές ΔΕΗ app.
- Επισκόπηση αιτήματος - Πιστοποίηση πελατών με επιβεβαίωση στοιχείων (ενδέχεται να απαιτηθεί εκ νέου ηλεκτρονική ή τηλεφωνική επικοινωνία με τον πελάτη για επιπλέον διευκρινίσεις & δικαιολογητικά που θα απαιτηθούν για την επιβεβαίωση των στοιχείων ή επικοινωνία με άλλα συνεργαζόμενα τμήματα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ για συλλογή απαιτούμενων περαιτέρω στοιχείων από τον αρχειοθετημένο φάκελο του πελάτη).
- Παραλαβή & έλεγχος των δικαιολογητικών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τον αιτούντα.
- Καταχώρηση στοιχείων στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP-ISU και επισύναψη των σχετικών εγγράφων.
- Ηλεκτρονική απάντηση (e-mail) στον πελάτη για την ολοκλήρωση (ή μη) του αιτήματός του.

Για την εκτέλεση των υπόψη εργασιών ο Ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να διαθέσει εκπροσώπους του για απασχόληση και στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ. Ο αριθμός των ατόμων που θα απασχοληθούν στις εγκαταστάσεις ΔΕΗ θα οριστεί κατά την έναρξη του έργου και το σχεδιασμό υλοποίησης της υπηρεσίας.

Υπολογίζεται ότι η μέση ημερήσια κίνηση θα κυμαίνεται περί τις 320 emails και ο μέσος χρόνος διαχείρισης & απάντησης θα ανέρχεται σε 10'/email περίπου.

1.2.3 Υπογραφή/Λύση Συμβολαίου Προμήθειας Η/Ε ή/και Υπογραφή Συμβάσεων για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών της ΔΕΗ.

Οι εκπρόσωποι του Αναδόχου υποδέχονται ηλεκτρονικά αιτήματα για υπογραφή ή λύσης σύμβασης με τον Προμηθευτή ΔΕΗ ή αιτήματα για παροχή άλλων ενεργειακών προϊόντων/υπηρεσιών που στο μέλλον θα χορηγεί η ΔΕΗ.

Για την εξυπηρέτηση του πελάτη, απαιτείται η χρήση ειδικών μηχανογραφικών συστημάτων & εφαρμογών της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (SAP ISU, Manageusers), στα οποία οι τηλεκπρόσωποι έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Επιπλέον, η διαχείριση & υλοποίηση των αιτημάτων γίνεται μέσω ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ (ticketing), στην οποία οι εκπρόσωποι του Αναδόχου έχουν εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και στην οποία θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση του αιτήματος.

Το έργο θα περιλαμβάνει ενδεικτικά τις εξής εργασίες, οι οποίες θα οριστικοποιηθούν κατά τον τελικό σχεδιασμό της υπηρεσίας:

1. Υποδοχή αιτήματος μέσω της εξειδικευμένης φόρμας που έχει συμπληρώσει ο πελάτης στη σχετική ιστοσελίδα (site) της ΔΕΗ.
2. Επιβεβαίωση στοιχείων πελάτη (πιστοποίηση)
3. Δημιουργία της ηλεκτρονικής αίτησης εκπροσώπησης ή διακοπής της εκπροσώπησης πελάτη
4. Επιβεβαίωση Ραντεβού (όπου απαιτείται)/Υπενθύμιση δικαιολογητικών
5. Δημιουργία Αίτησης νέας εκπροσώπησης/διακοπής εκπροσώπησης – Εκτύπωση & αποστολή στον πελάτη με email ή/και ταχυδρομικά με courier του Αναδόχου
6. Παραλαβή από πελάτη/courier & έλεγχο δικαιολογητικών
7. Ανάρτηση αιτημάτων & ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών σε ειδική on line Back Office εφαρμογή του Αναδόχου για έλεγχο & υλοποίηση από ΔΕΗ. Εναλλακτικά, και εφόσον απαιτηθεί από ΔΕΗ, θα πρέπει ο Ανάδοχος να μπορεί να υλοποιεί απευθείας το αίτημα πελάτη με καταχώρηση εντολής στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ ΕΜΠΟΡΙΑΣ SAP-ISU και επισύναψη των σχετικών εγγράφων.
8. Αποστολή παραστατικών (φυσικό αρχείο) στη ΔΕΗ
9. Ηλεκτρονική απάντηση (e-mail) στον πελάτη για την ολοκλήρωση (ή μη) του αιτήματός του.

Για την εξυπηρέτηση του πελάτη θα απαιτηθεί γραπτή ηλεκτρονική επικοινωνία αλλά θα πρέπει να υπάρχει και η δυνατότητα εισαγωγής chat με λειτουργία click to call. Δεν υπάρχουν στατιστικά δεδομένα καθώς η υπόψη υπηρεσία δεν έχει λειτουργήσει στο παρελθόν. Εκτιμάται ωστόσο ότι σταδιακά μέσα στη χρονική διάρκεια του έργου θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά το 10% της συνολικής εισερχόμενης κίνησης για υπογραφή/λύση συμβολαίου με τη ΔΕΗ, ήτοι 45.000 περίπου συμβόλαια προμήθειας Η/Ε.

2. Γλώσσα παροχής υπηρεσιών

Όλες οι ανωτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να μπορούν να παρέχονται από τους εκπροσώπους του Αναδόχου εκτός από την Ελληνική απαραίτητα και στην Αγγλική γλώσσα.

3. Τρόπος και χρόνος παροχής υπηρεσιών – Επίπεδο εξυπηρέτησης

- 3.1 **Τηλεφωνική εξυπηρέτηση:** η υποδοχή των κλήσεων από την Ελλάδα και από το εξωτερικό θα γίνεται από το 11770 της ΔΕΗ (ή οιονδήποτε άλλο αριθμό χρησιμοποιηθεί στο μέλλον από τη ΔΕΗ) και οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται από την ομάδα του call center του Αναδόχου, ανάλογα με

την επιλογή των πελατών από το δέντρο επιλογής που θα ορίζει, διαχειρίζεται και μεταβάλλει η ΔΕΗ σύμφωνα με τις ανάγκες της. Οι μεταβολές στο δέντρο επιλογής πελατών θα πρέπει να υλοποιούνται εντός χρονικού διαστήματος που δε θα ξεπερνά τις δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Ειδικά για τους πελάτες που καλούν από το εξωτερικό η ΔΕΗ διαθέτει το 10ψήφιο νούμερο 2112110770 το οποίο θα δρομολογείται απευθείας στο call center του 11770. Επιπλέον, η ΔΕΗ διαθέτει τον τηλεφωνικό αριθμό 8005000400 ως γραμμή τεχνικής υποστήριξης της υπηρεσίας ebill, οι κλήσεις του οποίου θα εξυπηρετούνται επίσης από την ομάδα του call center του Αναδόχου.

Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση: η υποδοχή και διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων των πελατών θα γίνεται από την ομάδα του Αναδόχου, στο πλαίσιο καθηκόντων που θα ορίσει η ΔΕΗ, σύμφωνα με τις ανάγκες της. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα διάθεσης ατόμων του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις της ΔΕΗ.

- 3.2 Οι ημέρες λειτουργίας της ομάδας του Αναδόχου είναι από Δευτέρα έως και Παρασκευή (εκτός επίσημων αργιών), και οι ώρες λειτουργίας είναι από τις 7:00 έως τις 19:00 (12 ώρες).

Ειδικά για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση η ενδεικτική μέση ποσοστιαία κατανομή κλήσεων ανά ώρα είναι η κάτωθι:

<u>Time frame</u>	<u>% Calls offered</u>
<u>07:00 - 08:00</u>	<u>2%</u>
<u>08:00 - 09:00</u>	<u>8%</u>
<u>09:00 - 10:00</u>	<u>12%</u>
<u>10:00 - 11:00</u>	<u>14%</u>
<u>11:00 - 12:00</u>	<u>14%</u>
<u>12:00 - 13:00</u>	<u>13%</u>
<u>13:00 - 14:00</u>	<u>11%</u>
<u>14:00 - 15:00</u>	<u>8%</u>
<u>15:00 - 16:00</u>	<u>6%</u>
<u>16:00 - 17:00</u>	<u>4%</u>
<u>17:00 - 18:00</u>	<u>4%</u>
<u>18:00 - 19:00</u>	<u>4%</u>

Για τις εκτός ώρες λειτουργίας του call center του Αναδόχου (νυχτερινή λειτουργία), θα υπάρχει ηχητικό μήνυμα πληροφόρησης των πελατών, το περιεχόμενο του οποίου θα καθορίζει η ΔΕΗ.

Σε περιπτώσεις έκτακτων συμβάντων, ο μέγιστος ημερήσιος αριθμός των κλήσεων δύναται να αυξηθεί και η ωριαία κατανομή κλήσεων δύναται να διαφοροποιηθεί. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζει εντός 1 εργάσιμης ημέρας την ομάδα του call center, έτσι ώστε αυτή να μπορεί να εξυπηρετήσει ενδεχόμενη αύξηση του όγκου των κλήσεων τουλάχιστον κατά 50%. Ο ελάχιστος αριθμός απασχολούμενων ατόμων που θα πρέπει να διαθέτει ο Ανάδοχος για την κάλυψη έκτακτων συμβάντων είναι 320 άτομα.

- 3.3 Επίσης σε εξαιρετικές περιπτώσεις, που έκτακτα περιστατικά επιβάλλουν την ανάγκη 24ωρης, καθημερινής λειτουργίας (24X7), των υπηρεσιών

τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης ΔΕΗ, ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα λειτουργίας και πέραν του συμβατικού ωραρίου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα καταβάλλονται από τη ΔΕΗ στον Ανάδοχο, οι νόμιμες προσαυξήσεις (νυχτερινά, Κυριακές, αργίες κλπ.), υπολογισμένες επί των ισχυόντων τιμών μονάδας. Η ετοιμότητα του Αναδόχου θα πρέπει να είναι άμεση και να παρουσιάζει πλάνο ετοιμότητας και δράσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

- 3.4 Ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης "Service Level" (χρόνος από την άφιξη της κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου, μετά από το ηχητικό μήνυμα υποδοχής - IVR- και την τελική επιλογή του πελάτη μέχρι και την απάντηση από κάποιον τηλεφωνητή/τρια -agent-) πρέπει να μην υπερβαίνει τα είκοσι (20) δευτερόλεπτα για το 80% των εισερχόμενων κλήσεων. Σε περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων ξεπερνά την μέση ημερήσια πρόβλεψη, τότε ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης πρέπει να μην υπερβαίνει τα σαράντα (40) δευτερόλεπτα για το 80% των εισερχόμενων κλήσεων.
- 3.5 Οι κλήσεις που δεν απαντήθηκαν ενώ βρίσκονταν σε αναμονή για χρόνο μέχρι είκοσι δευτερόλεπτα (≤ 20 sec) από την τελική επιλογή του πελάτη, μετά το ηχητικό μήνυμα υποδοχής-IVR, μέχρι και την απάντηση από κάποιον τηλεφωνητή/τρια -agent ή μέχρι σαράντα δευτερόλεπτα (≤ 40 sec) από την τελική επιλογή του πελάτη, μετά το ηχητικό μήνυμα υποδοχής-IVR, μέχρι και την απάντηση από κάποιον τηλεφωνητή/τρια -agent, για τις περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων ξεπερνά τη μέση ημερήσια πρόβλεψη, χαρακτηρίζονται soft abandoned & αποτυπώνονται ξεχωριστά από τον Ανάδοχο.
- 3.6 Οι κλήσεις που δεν απαντήθηκαν ενώ βρίσκονταν σε αναμονή για χρόνο πάνω από είκοσι δευτερόλεπτα (> 20 sec) από την τελική επιλογή του πελάτη, μετά το ηχητικό μήνυμα υποδοχής-IVR, μέχρι και την απάντηση από κάποιον τηλεφωνητή/τρια -agent ή πάνω από σαράντα δευτερόλεπτα (> 40 sec) από την τελική επιλογή του πελάτη, μετά το ηχητικό μήνυμα υποδοχής-IVR, μέχρι και την απάντηση από κάποιον τηλεφωνητή/τρια -agent, για τις περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων ξεπερνά τη μέση ημερήσια πρόβλεψη, χαρακτηρίζονται hard abandoned & αποτυπώνονται ξεχωριστά από τον Ανάδοχο.
- 3.7 Οι κλήσεις που εγκατέλειψαν στα πρώτα 5 δευτερόλεπτα από την άφιξη της κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο του Αναδόχου, θεωρούνται drop calls και θα πρέπει να αποτυπώνονται ξεχωριστά από τον Ανάδοχο. Οι υπόψη κλήσεις θα εξαιρούνται από τον υπολογισμό του abandoned rate.
- 3.8 Το μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ βρίσκονταν σε αναμονή (abandoned rate), δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να ξεπερνά το 5% όλων των κλήσεων. Το ποσοστό αυτό αφορά τις soft & hard abandoned κλήσεις, εξαιρώντας τις drop calls.
- 3.9 Ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης "Service Level" στα ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών (χρόνος από την παραλαβή του email του πελάτη μέχρι και την απάντηση από κάποιον εκπρόσωπο) πρέπει να μην υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα για το 80% των εισερχόμενων ηλεκτρονικών αιτημάτων. Το υπόλοιπο 20% των εισερχόμενων ηλεκτρονικών αιτημάτων δύναται να απαντάται σε χρόνο περισσότερο από μία (1) εργάσιμη ημέρα. Σε περιπτώσεις που ο ημερήσιος αριθμός εισερχόμενων ηλεκτρονικών αιτημάτων ξεπερνά την μέση ημερήσια πρόβλεψη, τότε ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης πρέπει να μην υπερβαίνει τις δύο (2) εργάσιμες ημέρες για το 80% των εισερχόμενων ηλεκτρονικών αιτημάτων.

- 3.10 Το μέσο ποσοστό ηλεκτρονικών αιτημάτων στα οποία δεν υπήρξε ανταπόκριση εντός χρονικού διαστήματος 5 εργάσιμων ημερών δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να ξεπερνάει το 1% όλων των εισερχόμενων ηλεκτρονικών αιτημάτων.
- 3.11 Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης "Service Level" των αιτημάτων υπογραφής/λύσης συμβολαίων από τον Ανάδοχο δε θα πρέπει ξεπερνάει τις 5 εργάσιμες ημέρες για το 80% των αιτημάτων που υποβάλλονται τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά. Ο χρόνος αυτός ορίζεται ως το διάστημα από την ημέρα ραντεβού με τον πελάτη μέχρι την ημέρα της τελικής ανάρτησης εργασιών & δικαιολογητικών στην εφαρμογή back office του Αναδόχου ή την ημέρα της απευθείας καταχώρησης εντολής στο μηχανογραφικό σύστημα της ΔΕΗ SAP ISU. Ειδικά για τις περιπτώσεις ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αιτημάτων υπογραφής/λύσης συμβολαίων, όταν υπάρχει ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων, ως ημέρα ραντεβού λογίζεται η ημέρα παραλαβής της υπογεγραμμένης αίτησης & των λοιπών δικαιολογητικών από τον πελάτη.
- 3.12 Το μέσο ποσοστό αιτημάτων υπογραφής/λύσης συμβολαίων που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά και δεν ολοκληρώθηκαν εντός χρονικού διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση να ξεπερνάει το 1% όλων των εισερχόμενων τηλεφωνικών ή ηλεκτρονικών αιτημάτων.

4. Τήρηση – παροχή στοιχείων - πιστοποίηση υπηρεσιών

4.1 Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες που θα οριστούν από τη ΔΕΗ, αναφορές με στοιχεία για τη λειτουργία του τηλεφωνικού του κέντρου και του call center, που θα περιλαμβάνουν -κατ' ελάχιστον- τα ακόλουθα:

1. Ανά κλήση :

- (α) Χρόνος εγκατάστασης της κλήσης και αριθμός καλούντος
- (β) Χρόνος έως την τελική επιλογή του πελάτη
- (γ) Διαδρομή επιλογής πελάτη
- (δ) Χρόνος αναμονής
- (ε) Χρόνος εξυπηρέτησης

Οι ανωτέρω αναλυτικές πληροφορίες θα εξάγονται μηνιαίως σε αρχεία κειμένου, με κωδικοποίηση UTF-8, μορφής CSV σε αποθηκευτικά μέσα που θα ορίζει η ΔΕΗ & θα αποστέλλονται εντός του πρώτου 10ημέρου εκάστου μήνα για τον προηγούμενο μήνα.

2. Με βάση τα παραπάνω και οποιοδήποτε περαιτέρω στοιχείο απαιτηθεί, θα πρέπει να κατασκευάζονται από τον Ανάδοχο οι ακόλουθες αναφορές ανά επιλογή:

- (α) Συνολικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας κλήσεων,
- (β) Κατανομή των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας,
- (γ) Κατανομή των κλήσεων και της διάρκειάς τους ανά είδος αιτήματος ή συναλλαγής,
- (δ) Κατανομή των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή προέλευσης του καλούντος,
- (ε) Συγκριτικές αναφορές διάρκειας κλήσεων ανά κατηγορία κλήσεων.
- (στ) Στατιστικές αναφορές απόδοσης των agents
- (ζ) Στατιστικές αναφορές των συμβολαίων προμήθειας που διενεργούνται μέσω call center

Οι παραπάνω αναφορές θα δημιουργούνται σε αρχεία λογιστικού φύλλου και θα παραδίδονται στη ΔΕΗ με μέσο που θα προσδιορίσει για το σκοπό αυτό. Όλα τα ανωτέρω αναλυτικά στοιχεία και αναφορές θα εξάγονται από τον Ανάδοχο και θα αποστέλλονται σε ημερήσια βάση στους εξουσιοδοτημένους χρήστες της ΔΕΗ.

3. Αναφορικά με την εξυπηρέτηση ηλεκτρονικών αιτημάτων, η ΔΕΗ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο θα ορίσουν τις ειδικές αναφορές που θα οφείλει να παρέχει ο Ανάδοχος σε εξουσιοδοτημένους χρήστες που θα οριστούν από τη ΔΕΗ.

4.2 Ο Ανάδοχος οφείλει να εξάγει και να αποστέλλει μηνιαίως από τη CRM εφαρμογή του βάση δεδομένων με τα στοιχεία των πελατών που κάλεσαν το 11770 και όσων πελατών επικοινωνήσαν ηλεκτρονικά μέσω των φορμών επικοινωνίας της ιστοσελίδας της ΔΕΗ ή/και της εφαρμογής για κινητές συσκευές ΔΕΗ app τον προηγούμενο μήνα. Η αποστολή θα γίνεται εντός του πρώτου δεκαήμερου εκάστου μήνα. Οι πληροφορίες θα εξάγονται σε αρχείο excel και η γραμμογράφηση θα οριστεί από τη ΔΕΗ.

4.3 Ο Ανάδοχος πρέπει να έχει τη δυνατότητα να απεικονίζει σε πραγματικό χρόνο (real time) κατ' ελάχιστο τα εξής στοιχεία κίνησης του Τηλεφωνικού Κέντρου και στοιχεία εξυπηρέτησης του call center:

1. Συνδεδεμένοι Τηλεκπρόσωποι σε πραγματικό χρόνο,
2. Εισερχόμενες κλήσεις τελευταίας ώρας,
3. Μέγιστος χρόνος αναμονής τελευταίας ώρας,
4. Μέσος Χρόνος αναμονής σε πραγματικό χρόνο,
5. Κλήσεις σε αναμονή σε πραγματικό χρόνο,

Τα παραπάνω στοιχεία η ΔΕΗ θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί από τις εγκαταστάσεις της, μέσω εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων.

4.4 Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, κατόπιν σχετικής απόφασης της ΔΕΗ, δύναται να διατεθούν στον Ανάδοχο, μέσω μηχανογραφικών εφαρμογών, πληροφορίες από τη βάση δεδομένων της ΔΕΗ, ώστε να υπάρχει δυνατότητα περαιτέρω ανταπόκρισης σε εξειδικευμένα αιτήματα πελατών. Στην περίπτωση αυτή θα καθοριστούν σε συνεργασία με τον Ανάδοχο οι διαδικασίες και οι τρόποι ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των συστημάτων ΔΕΗ και Αναδόχου.

5. Υποδομές Αναδόχου

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

5.1 Κτιριακές υποδομές

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει στις εγκαταστάσεις του call center με -τουλάχιστον- διακόσες (150) θέσεις εργασίας (σε ενιαίο χώρο), εξοπλισμένες με κατάλληλο λογισμικό συστήματος, ηλεκτρονικό υπολογιστή, περιφερειακά, ακουστικά κ.ο.κ. Επιπλέον, θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 30 θέσεις εργασίας για Back office & ηλεκτρονική εξυπηρέτηση εξοπλισμένες με κατάλληλο λογισμικό συστήματος, ηλεκτρονικό υπολογιστή κ.ο.κ. Η σύνδεση των υπολογιστών του Αναδόχου με τα συστήματα της ΔΕΗ, θα γίνεται μέσω internet VPN, που θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο. Οι εγκαταστάσεις του Αναδόχου κατά την ανάληψη του έργου θα πρέπει να βρίσκονται εντός

Αττικής, προκειμένου κατά αυτόν τον τρόπο να είναι δυνατή η άμεση πρόσβαση σε αυτές των στελεχών της ΔΕΗ. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω υποδομές, κατά τη διάρκεια υποβολής των προσφορών, δεν υφίστανται ως ανωτέρω, οι διαγωνιζόμενοι θα δηλώσουν ότι σε περίπτωση που επιλεγούν ως Ανάδοχοι θα εγκαταστήσουν την ανάλογη υποδομή εντός διαστήματος ενός (1) μηνός, από την υπογραφή της Σύμβασης. Εάν ο Ανάδοχος δεν υλοποιήσει τα ανωτέρω στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, αυτό αποτελεί αιτία καταγγελίας της Σύμβασης και κατάπτωσης της Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης.

Από το σύνολο των διαθέσιμων θέσεων εργασίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει αποκλειστικά για τις ανάγκες του Έργου, τον αριθμό των θέσεων που απαιτούνται σε καθημερινή βάση (σύμφωνα με τους ζητούμενους μέσους χρόνους ανταπόκρισης & το μέγιστο ποσοστό abandon rate) για την άρτια εκτέλεση του έργου υποδοχής και εξυπηρέτησης των τηλεφωνικών κλήσεων & των ηλεκτρονικών αιτημάτων, ανάλογα με τον εκάστοτε αριθμό των εισερχόμενων κλήσεων από το τηλεφωνικό κέντρο της ΔΕΗ και τον εκάστοτε αριθμό των εισερχόμενων emails από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΔΕΗ.

5.2 Τεχνικές Υποδομές

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει :

- 5.2.1 Την τηλεπικοινωνιακή υποδομή, ώστε να μπορεί να υποδεχτεί άμεσα τουλάχιστον οχτώ (8), κυκλώματα ISDN – PRI του 11770. Η κινησιοφόρος ικανότητα του Τηλεφωνικού Κέντρου θα πρέπει να εξυπηρετεί, σε πρώτη φάση, διακόσιες σαράντα (240) εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα. Σε περίπτωση που ο αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων αυξηθεί, θα πρέπει να έχει δυνατότητα επαύξησης των κυκλωμάτων και της κινησιοφόρου ικανότητας του Τηλεφωνικού Κέντρου τουλάχιστον κατά 50%, σε εύλογο χρονικό διάστημα που δεν θα ξεπερνάει τον 1 μήνα από την ημέρα όπου θα ενημερωθεί από τη ΔΕΗ.
- 5.2.2 Σύστημα ηχογράφησης και αποθήκευσης κλήσεων, το οποίο θα εφαρμόζεται σε επιλεγμένες κατηγορίες κλήσεων που θα ορίζονται από τη ΔΕΗ. Επιπρόσθετα θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ανάσυρσης οποιασδήποτε μεμονωμένης κλήσης, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης
- 5.2.3 Ιδιόκτητο sms-gateway (πύλη διαχείρισης σύντομων γραπτών μηνυμάτων / sms) προκειμένου να αποστέλλει, με δωρεάν σύντομο γραπτό μήνυμα (sms), πληροφορίες προς τα κινητά τηλέφωνα των πελατών της ΔΕΗ, όποτε αυτό απαιτείται. Η αποστολή των σύντομων γραπτών μηνυμάτων θα γίνεται με αυτοματοποιημένο σύστημα και την εφαρμογή θα διαχειρίζονται οι τηλεφωνητές/τριες του Αναδόχου. Οι δαπάνες για την δημιουργία εργαλείου και για την αποστολή sms βαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο. Για κάθε sms θα πρέπει να διατηρείται καταγραφή της ημερομηνίας και ώρας αποστολής, των στοιχείων του παραλήπτη και του περιεχομένου. Αντίστοιχα θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ανάσυρσης οποιουδήποτε μεμονωμένου sms, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης. Σχετικές στατιστικές αναφορές θα αποστέλλονται καθημερινά στον Υπεύθυνο Έργου της ΔΕΗ και θα πρέπει να υπάρχει και on line εργαλείο με αποτύπωση του όγκου που έχει σταλθεί ανά τύπο πληροφόρησης.
- 5.2.4 Σύστημα CRM για την καταγραφή και τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Πιο αναλυτικά το σύστημα θα πρέπει να έχει συνεργασία με το call center & με το σύστημα ticketing της ΔΕΗ/ΕΜΠΟΡΙΑΣ ώστε να μπορεί να πραγματοποιεί κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Να δημιουργεί καρτέλα για νέους πελάτες και συμπλήρωση καρτέλας για υπάρχοντες, με σκοπό την αποτύπωση του ιστορικού κλήσεων των πελατών
- Να παρέχει υποστήριξη των agent, μέσω υποβοηθητικού προγράμματος, στο οποίο θα διατίθενται πληροφορίες υπό μορφή ερωτήσεων – απαντήσεων τις οποίες θα χορηγεί και θα επικαιροποιεί η ΔΕΗ.
- Να παρέχει υποστήριξη των agent, μέσω υποβοηθητικού προγράμματος, στο οποίο, υπό μορφή σεναρίων θα παρέχεται καθοδήγηση στον agent ώστε ανάλογα με τα στοιχεία που θα εισάγει να ολοκληρώνεται το αίτημα εξυπηρέτησης. Τα σενάρια θα παρέχονται και θα επικαιροποιούνται από τη ΔΕΗ.
- Να παρέχει υποστήριξη των agent, μέσω υποβοηθητικού προγράμματος, στο οποίο, θα παρακολουθείται ανά στάδιο η υλοποίηση σύνοψης/καταγγελίας συμβολαίου προμήθειας και θα αρχειοθετούνται τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
Σε όλα τα ανωτέρω η ΔΕΗ θα πρέπει να μπορεί έχει πρόσβαση από τις εγκαταστάσεις της, μέσω εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων, με τρόπο και εργαλεία που θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο.

5.2.5. Σύστημα με δυνατότητα εισαγωγής chat to call για την real time εξυπηρέτηση ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών.

5.2.6 Τα κατάλληλα εργαλεία που να του παρέχουν τη δυνατότητα παρακολούθησης του SLA και ελέγχου του έργου.

5.2.7 Επιπλέον θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εξαγει τις αναφορές με στατιστικά στοιχεία. Ειδικότερα απαιτούνται κατ' ελάχιστο, τα εξής:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι επιλογές των στατιστικών που αναφέρονται παραπάνω θα πρέπει να υπάρχουν ανά κατηγορία εισερχόμενης κλήσης/email (π.χ. γενικές πληροφορίες, παράπονα, πληροφορίες λογαριασμών, κλπ.).

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

5.2.8 Όλα τα στοιχεία που έχουν καταγραφεί ή καταχωρηθεί από τον Ανάδοχο στα παραπάνω συστήματα (π.χ. Τηλεφωνικό Κέντρο, call center, CRM, sms, κ.λπ.) αποτελούν ιδιοκτησία της ΔΕΗ και θα πρέπει να αποδίδονται σε αυτή, όποτε αυτό ζητηθεί με τρόπο και μέσο που θα προσδιορίζει η ΔΕΗ. Αντίστοιχα κατά τη λήξη της σύμβασης θα αποδοθούν όλα τα στοιχεία στη ΔΕΗ και θα διαγραφούν από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

5.3 Ανθρώπινο Δυναμικό

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης έργου τον κατονομαζόμενο στην προσφορά του και θα διαθέσει επαρκή αριθμό προσωπικού το οποίο θα απασχολείται αποκλειστικά στο συγκεκριμένο έργο, ώστε να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις εισερχόμενες κλήσεις και τα εισερχόμενα ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών όλες τις ώρες λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών (07:00-19:00) και ιδιαίτερα τις ώρες αιχμής και σε περιπτώσεις έκτακτου όγκου να υπάρχει εφεδρικό εκπαιδευμένο προσωπικό.

5.3.1 Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης του έργου θα πρέπει:

- α) να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 2 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 1 εκατομμύριο πελάτες και
- β) να έχει διαχειριστεί επιτυχώς τα έργα αυτά, σύμφωνα με στατιστικές αναφορές του συστήματος διαχείρισης κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων των έργων και αποτελέσματα ποιοτικών αναφορών .
- γ) να έχει κατά προτίμηση πανεπιστημιακή μόρφωση, καλή γνώση της Αγγλικής και γνώσεις χειρισμού Η/Υ

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

5.3.2 Ομάδα Έργου

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

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

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



Διεύθυνση Υλικού και Προμηθειών

Αριθμός Διακήρυξης: 518-18-Δ-00001

Αντικείμενο: Παροχή υπηρεσιών
εξυπηρέτησης πελατών ΔΕΗ μέσω του
CALL CENTER#11770 και των
ηλεκτρονικών εφαρμογών

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ

ΤΕΥΧΟΣ 8 από 8

Περιεχόμενα

<u>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ</u>	93
<u>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ</u>	94
<u>ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ</u>	94
ΕΕΕΣ	
<u>ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ</u>	7
<u>ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ</u>	8
<u>ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ</u>	940

Υ Π Ο Δ Ε Ι Γ Μ Α

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ ⁱ (Καλύπτει την παράγραφο 6.2.2 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

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

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

- (Για αλλοδαπούς διαγωνιζόμενους)

Ο προσφέρων είναι εγγεγραμμένος στο Μητρώο
(αναγράφεται το αντίστοιχο μητρώο, η σχετική νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης τους και τα αναγκαία στοιχεία για την πρόσβασή τους –διαδικτυακή διεύθυνση κλπ- από την υπηρεσία που διενεργεί το διαγωνισμό)

2.ⁱⁱⁱ..... του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι:

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

3. Νόμιμος εκπρόσωπος του προσφέροντος νομικού προσώπου είναι

4. Το προσφέρον νομικό πρόσωπο νομίμως:

4.1 αποφάσισε να συμμετάσχει στο Διαγωνισμό,

4.2 όρισε τον/τους να υπογράψουν την προσφορά

4.3 όρισε τον/τους να παρίστανται ως εκπρόσωποι του κατά την αποσφράγιση των προσφορών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη.

4.4^{iv}.....

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 ή/και να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό ή/και την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης αν έχει ήδη υπογραφεί η σχετική σύμβαση.

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

-
- i Όταν ο προσφέρων είναι φυσικό πρόσωπο η παρούσα Υπεύθυνη Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παρακάτω παραγράφους 1, 4.4, 5, και, εάν δεν παρίσταται αυτοπροσώπως στην αποσφράγιση, την παράγραφο 4.3 εφόσον το επιθυμεί
 - ii Αναγράφεται από το Διαγωνιζόμενο η επωνυμία του προσφέροντος οικονομικού φορέα
 - iii Αναγράφεται κατά περίπτωση νομικής μορφής του προσφέροντος "μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου" ή "διαχειριστές"
 - iv Στις περιπτώσεις που ο διαγωνιζόμενος δεν έχει έδρα στην περιφέρεια όπου διενεργείται η διαδικασία οι διαγωνιζόμενοι συμπληρώνουν την παρούσα παράγραφο με το ακόλουθο περιεχόμενο: «όρισε τον ως αντίκλητο, ο οποίος πρέπει να είναι κάτοικος, και να εξουσιοδοτείται να παραλαμβάνει τα έγγραφα που έχουν σχέση με τη διεξαγωγή της Διαδικασίας». Άλλως ισχύουν τα προβλεπόμενα στη Διακήρυξη

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΣΤΗΡΙΞΗ ¹

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

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

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

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

-
- ¹ Όταν ο παρέχων στήριξη είναι φυσικό πρόσωπο η παρούσα Υπεύθυνη Δήλωση θα πρέπει, με κατάλληλη διαμόρφωση, να καλύπτει τις παραγράφους 1 και 5.
- ² Αναγράφεται η επωνυμία του παρέχοντος στήριξη οικονομικού φορέα
- ³ Συμπληρώνονται στοιχεία από τα οποία να προκύπτει η σύννομη άσκηση στη χώρα εγκατάστασης δραστηριότητας συναφούς με την στήριξη που θα παρασχεθεί (π.χ. εγγραφή σε επαγγελματικό μητρώο κλπ)
- ⁴ Αναγράφεται κατά περίπτωση νομικής μορφής του παρέχοντος στήριξη "μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου" ή "διαχειριστές"

**ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΣ
ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

(Καλύπτει την παράγραφο 6.2.3 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Ο υπογράφων ως εκπρόσωπος του Προσφέροντος¹..... δηλώνω ότι ο Προσφέρων:

1. Έλαβε πλήρη γνώση της Διακήρυξης με στοιχεία και ειδικά όλα τα τεύχη και έγγραφα που αναφέρονται στο Άρθρο 1 του τεύχους 2 αυτής.

.....².....

2. Αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους του Διαγωνισμού,³..... καθώς και του συνημμένου στη Διακήρυξη σχεδίου σύμβασης.

.....⁴.....

3. Η Προσφορά του θα παραμείνει σε ισχύ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Άρθρο 3 του τεύχους 2 της Διακήρυξης και ότι δεν δικαιούται, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, μετά την 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.

Ο Δηλών

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

¹ Αναγράφεται η επωνυμία του προσφέροντος οικονομικού φορέα

² Σε περίπτωση που απαιτείται από τη διακήρυξη επιβεβαιωμένη επίσκεψη, συμπληρώνεται διαμορφωμένη κατάλληλα σχετική δήλωση, όπως: «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»

-
- ³ Σε περίπτωση που έχουν εκδοθεί Συμπληρώματα της Διακήρυξης ο δηλών πρέπει να αναγράψει «και του/των Συμπληρώματος/των αυτής Νο ... έως και Νο ...»
- ⁴ Σε περίπτωση που έχει επιλεγεί η διενέργεια και ηλεκτρονικής δημοπρασίας προστίθεται η παράγραφος αυτή με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Έλαβε γνώση και των όρων για την υποβολή των οικονομικών προσφορών του διαγωνισμού μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών, τους οποίους επίσης αποδέχεται στο σύνολό τους ανεπιφύλακτα»

Υ Π Ο Δ Ε Ι Γ Μ Α

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

**Σε περίπτωση Σύμπραξης / Ένωσης φυσικών ή και νομικών
προσώπων**

(καλύπτει την παράγραφο 6.2.5 του τεύχους 2 της Διακήρυξης)

Τα υπογράφοντα μέλη¹..... για².....

1.....

2.....

3.....

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

Οι Δηλούντες

(Ονοματεπώνυμο – ιδιότητα- υπογραφή)

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

² Αναγράφεται το αντικείμενο της διαγωνιστικής διαδικασίας

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Ημερομηνία:

Προς

τη ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ

Χαλκοκονδύλη 30, ΑΘΗΝΑ 104 32

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

.....¹.....

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

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

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

καμία όμως περίπτωση η εγγύηση αυτή δεν θα αφορά τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εκτέλεση της σύμβασης αυτής.

Στην περίπτωση που, λόγω της παραπάνω εγγύησης, αποφασίσετε κατά την ελεύθερη και αδέσμευτη κρίση σας, την οποία θα μας γνωστοποιήσετε, ότι ο εν λόγω Διαγωνιζόμενος παρέβη οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που έχει αναλάβει με τη συμμετοχή του στον εν λόγω διαγωνισμό, σας δηλώνουμε ότι αναλαμβάνουμε με την παρούσα την υποχρέωση να σας καταβάλουμε αμέσως και χωρίς οποιαδήποτε αντίρρηση το ποσό της εγγύησης ολόκληρο ή μέρος αυτού, σύμφωνα με τις οδηγίες σας και μόλις μας το ζητήσετε, χωρίς να απαιτείται για αυτή την πληρωμή οποιαδήποτε εξουσιοδότηση, ενέργεια ή συγκατάθεση εκ μέρους του παραπάνω Διαγωνιζομένου και χωρίς να ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν σχετική αντίρρηση, ένσταση, επιφύλαξη ή προσφυγή του Διαγωνιζομένου σε δαιτησία ή σε δικαστήρια με αίτημα τη μη κατάπτωση αυτής της εγγυητικής επιστολής ή θέση αυτής σε δικαστική μεσεγγύηση.

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

Δεδομένου ότι ο διαγωνιζόμενος αποδέχεται με τη συμμετοχή του στον ανωτέρω διαγωνισμό παράταση ισχύος της προσφοράς του κατά διαδοχικά διαστήματα τριάντα (30) ημερών εκτός εάν προ της λήξεως αυτής δηλώσει το αντίθετο και δεν την παρατείνει, ή κατόπιν αιτήματος της ΔΕΗ και συναίνεσης του διαγωνιζομένου για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από την εκάστοτε ημερομηνία λήξεως της και, σε κάθε περίπτωση, μετά τη γνωστοποίηση σε αυτόν της απόφασης κατακύρωσης και μέχρι την υπογραφή της σύμβασης, αποδεχόμαστε ότι η παρούσα είναι ισχυρή καθ' όλο το χρονικό διάστημα ισχύος της προσφοράς του διαγωνιζομένου πλέον των τριάντα (30) ημερών που αναφέρονται ανωτέρω. Για παράταση κατά τα παραπάνω της ισχύος της Εγγυητικής πέραν των δώδεκα (12) μηνών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, απαιτείται η προηγούμενη συναίνεση μας.

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

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

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

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

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

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

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

..... Κ.Ο.Κ.

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

- ² Αναγράφεται σε ευρώ το ποσό ολογράφως και αριθμητικώς

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΗΜΕΡ. :.....

Προς τη

Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. (ΔΕΗ)

Χαλκοκονδύλη 30

ΑΘΗΝΑ

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

.....¹

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

Το αντικείμενο της Σύμβασης είναι με συμβατικό προϋπολογισμό

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

Τέλος, σας δηλώνουμε ότι η εγγύησή μας θα εξακολουθεί να ισχύει μέχρι την εκπλήρωση από τον Ανάδοχο όλων των υποχρεώσεων, τις οποίες έχει αναλάβει με την αντίστοιχη Σύμβαση και τα τυχόν συμπληρώματά της, αλλά όχι αργότερα από²..... μήνες από την ημερομηνία θέσης σε ισχύ της Σύμβασης. Η ισχύς της παρούσας εγγυητικής θα παραταθεί πέραν της προαναφερθείσας προθεσμίας χωρίς καμία αντίρρηση εκ μέρους μας, μετά από γραπτή απαίτησή σας που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης ισχύος της παρούσας εγγυητικής.

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

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

- Σε περίπτωση φυσικού προσώπου: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο),
..... (ΑΦΜ), (δ/νση) ή
- Σε περίπτωση νομικού προσώπου: (επωνυμία), (ΑΦΜ),
..... (δ/νση έδρας) ή
- Σε περίπτωση Σύμπραξης/Ένωσης: των φυσικών ή νομικών προσώπων

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

β) (επωνυμία), (ΑΦΜ), (δ/νση κατοικίας ή έδρας)
..... Κ.Ο.Κ.

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

² Συμπληρώνεται από την υπηρεσία 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)