

**Διακήρυξη ΔΥΠ 51719034****Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης της ΔΕΗ Α.Ε. στην αποτελεσματική διαχείριση του πελατολογίου με ληξιπρόθεσμες οφειλές**

1. Η ΔΕΗ Α.Ε., Χαλκοκονδύλη 30, Αθήνα (www.dei.com.gr), προσκαλεί, κατά τις διατάξεις του Βιβλίου ΙΙ του ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147), όπως ισχύει για τις Εταιρείες του κεφαλαίου Β του ν. 3429/2005 (ΦΕΚ Α' 314) που δραστηριοποιούνται στον τομέα της ενέργειας, λαμβανομένης υπόψη και της παραγράφου 7 του άρθρου 222 του ν. 4412/2016 και της παρούσας Διακήρυξης, η οποία διαμορφώθηκε βάσει των Προτύπων Τευχών που εγκρίθηκαν με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΔΕΗ, της οποίας σχετικό απόσπασμα έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της ΔΕΗ στην ηλεκτρονική Διεύθυνση <https://eprocurement.dei.gr>, τους ενδιαφερόμενους να συμμετάσχουν σε ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό και κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, η οποία προσδιορίζεται βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, για την ανάδειξη Αναδόχου για την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης της ΔΕΗ Α.Ε. στην αποτελεσματική διαχείριση του πελατολογίου με ληξιπρόθεσμες οφειλές.
Ο συνολικός προϋπολογισμός του διαγωνισμού ανέρχεται σε 15.000.000 ευρώ.
2. Αρμόδια Υπηρεσία της ΔΕΗ Α.Ε. για κάθε θέμα σχετικό με το Διαγωνισμό είναι η Διεύθυνση Υλικού & Προμηθειών (ΔΥΠ), Στουρνάρη 55 104 32 Αθήνα.
Πληροφορίες παρέχονται από τις κ. Ν. Μάρκου και Α. Τσονοπούλου με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο στις διευθύνσεις n.markou@dei.com.gr και a.tsonopoulou@dei.com.gr τηλεφωνικά (+30 210 5270824/210 5270927) ή με τηλεομοιοτυπία (+30 210 5232597).
3. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την **19.06.2019 και ώρα 10:30 π.μ.** Η ισχύς των προσφορών θα είναι 120 ημέρες.
4. Το αντικείμενο της σύμβασης περιγράφεται αναλυτικά στο τεύχος 5 της Διακήρυξης "Περιγραφή Υπηρεσιών" και συνοπτικά περιλαμβάνει τα εξής:
 - Εκπόνηση αναλυτικού πλάνου υλοποίησης έργου σε συνεργασία με τους εκπρόσωπους της Επιχείρησης
 - Καταγραφή και περιγραφή βασικών διαδικασιών που θα καθορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών υποστήριξης
 - Προσαρμογή λογισμικού αναδόχου για ανταλλαγές αρχείων με βάση προκαθορισμένες από τη ΔΕΗ γραμμογραφήσεις και σχεδιασμός πλαισίου αναφορών αξιολόγησης των δράσεων
 - Επιλογή τουλάχιστον 6 υπεργολάβων (Εταιρίες Ενημέρωσης Οφειλετών ή Δικηγορικά Γραφεία), ύστερα από τη σύμφωνη γνώμη της ΔΕΗ ΑΕ και δέσμευση των Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών με τη σύναψη κατάλληλων τριμερών συμβάσεων
 - Ο Ανάδοχος συστήνει ομάδα εργασίας προκειμένου να διασφαλίσει την λειτουργική υποστήριξη των υπεργολάβων και τις επιχειρησιακές ανάγκες που απαιτούνται για την διαχείριση του χαρτοφυλακίου.
 - Ανάλυση συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου πελατών από τους υπεργολάβους, μέσω του συστήματος του Αναδόχου. Η ακολουθούμενη στρατηγική θα είναι αυτή που έχει αποφασιστεί από τη ΔΕΗ.
 - Διαρκής ανάλυση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου από τον Ανάδοχο και τμηματοποίηση αυτού, βάσει της οποίας προτείνει κριτήρια και πολιτική επιλογής χαρτοφυλακίου ληξιπρόθεσμων προς διαχείριση για την εκάστοτε χρονική περίοδο, τα οποία εγκρίνονται από τη ΔΕΗ.
5. Η ΔΕΗ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα προαίρεσης (option), να αυξομειώσει την προϋπολογισμένη συμβατική δαπάνη, σε ποσοστό ως προς την αύξηση +30% και ως προς τη μείωση σε ποσοστό μέχρι -30% βάσει των πραγματικών αναγκών της,



- χωρίς ο Ανάδοχος να έχει το δικαίωμα να ζητήσει αύξηση των τιμών μονάδας της αμοιβής του ή να εγείρει άλλες απαιτήσεις.
- Σημειώνεται ότι, η άσκηση του δικαιώματος προαίρεσης για αύξηση της προϋπολογισμένης συμβατικής δαπάνης θα γίνει εφόσον η υλοποίηση της σύμβασης είναι επιτυχής και η διαχείριση του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου εξακολουθεί να είναι κρίσιμη για τη ΔΕΗ Α.Ε.
6. Στη Διαδικασία μπορούν να συμμετάσχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι Οικονομικοί Φορείς (Φυσικά ή Νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις αυτών) οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι σε οποιαδήποτε χώρα και ικανοποιούν πλήρως όλα τα ακόλουθα κριτήρια επιλογής:
- α. 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.
- Να τηρεί τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας, κυρίως σε σχέση με την εμπιστευτικότητα και τις τεχνικές και οργανωτικές προϋποθέσεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως τις διατάξεις του άρθρου 10 του ν. 2472/1997 απαλλάσσοντας τη ΔΕΗ Α.Ε. από οποιαδήποτε εξ αυτού ευθύνη.
- β. Σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά να έχει/ουν μέσο ετήσιο ειδικό κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων οικονομικών χρήσεων δέκα (10) εκατ. €, σε δραστηριότητες σχετικές με το αντικείμενο του Διαγωνισμού με ελάχιστο αποδεκτό όριο αντίστοιχου ετήσιου κύκλου εργασιών ίσο με το ένα πέμπτο (1/5) του ανωτέρω μέσου ετήσιου κύκλου εργασιών.
- γ. Να έχει, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά, κατά τη διάρκεια των τελευταίων πέντε (5) ετών:
- υλοποιήσει ή να υλοποιεί επιτυχώς, συμβάσεις με αντικείμενο το σχεδιασμό ολοκληρωμένου πλαισίου υποστήριξης, διαχείριση ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων και παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας, εκ των οποίων μια τουλάχιστον σε εταιρεία/νομικό πρόσωπο με περισσότερους από ένα (1) εκατ. πελάτες καθώς και απαιτήσεις τουλάχιστον ένα (1) δις ευρώ.
 - εμπειρία στην υποστήριξη ανεύρεσης κεφαλαίων (οργάνωση και διαχείριση τιτλοποιήσεων) με εγγύηση κυλιόμενες απαιτήσεις πελατών σε μαζική κλίμακα και στην υλοποίηση σε τουλάχιστον ένα (1) έργο άνω των 100 εκατ. €.
- δ. Να διαθέτει, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά, μηχανογραφικό σύστημα υποστήριξης διαχείρισης χαρτοφυλακίου πελατών με δυνατότητα άμεσης ή κατόπιν σχετικών προσαρμογών διασύνδεσης -επικοινωνίας τόσο με το Σύστημα Εμπορίας της ΔΕΗ SAP-ISU, όσο και με συστήματα εξωτερικών συνεργατών, όπως νομικά γραφεία και εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (soft calls)
- ε. Να διαθέτει, σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά, Υπεύθυνο και Ομάδα Έργου με μακροχρόνια εμπειρία σε συναφή αντικείμενα με της Διακήρυξης. Τα κύρια μέλη της οποίας θα πρέπει να έχουν γνώση και κατανόηση της Ελληνικής γλώσσας.
- στ. Να διαθέτει σε περίπτωση φυσικού ή νομικού προσώπου το ίδιο και σε περίπτωση σύμπραξης/ένωσης προσώπων τα μέλη της αθροιστικά, αρχικά δίκτυο συνεργατών αποτελούμενο από έξι (6) τουλάχιστον νομικά πρόσωπα (Εταιρίες Ενημέρωσης Οφειλετών ή Δικηγορικά Γραφεία), το αντικείμενο του καθένα εκ των οποίων να μην ξεπερνά το 30% του αντικειμένου της σύμβασης.
8. Κάθε οικονομικός φορέας αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης σύμβασης, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο

- φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται περί σύμπραξης/ένωσης φυσικών ή νομικών προσώπων) κάποιος ή κάποιοι από τους λόγους που αναφέρονται στο μέρος ΙΙΙ 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 Διακήρυξη υπόδειγμα προς συμπλήρωση από τους διαγωνιζόμενους καθώς και στην παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005 (Α 30), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το ν. 3414/2005 (Α 279).
9. Οι προσφορές από μέλος προσφέρουσας σύμπραξης/ένωσης προσώπων που υποβάλει ταυτόχρονα προσφορά και ως μέλος άλλης προσφέρουσας σύμπραξης/ένωσης προσώπων ή υποβάλει και μεμονωμένη προσφορά, αποκλείονται της περαιτέρω συμμετοχής στη διαδικασία εάν διαπιστωθεί η εξ αυτής της αιτίας νόθευση του ανταγωνισμού. Στην περίπτωση που εταιρείες συνδεδεμένες μεταξύ τους υποβάλουν περισσότερες της μιας 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. Ο ίδιος περιορισμός ισχύει και για τους υπεργολάβους που θα δηλωθούν από τους υποψηφίους οικονομικούς φορείς.
 10. 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.
 11. Οι διαγωνιζόμενοι μαζί με την προσφορά τους πρέπει να υποβάλλουν Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό για το ποσό των € 300.000. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αντικαταστήσει την πιο πάνω εγγύηση με Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης για το ποσό των € 750.000.
 12. Κάθε Οικονομικός Φορέας ενδιαφερόμενος για σύναψη σύμβασης με τη ΔΕΗ Α.Ε., δικαιούται να προσβάλει με προσφυγή κάθε εκτελεστή πράξη της Επιχείρησης, που σχετίζεται με τη διαδικασία επιλογής, την οποία θεωρεί ότι θίγει, μη νόμιμα, τα συμφέροντά του. Η προσφυγή αυτή ασκείται σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την παροχή έννομης προστασίας στο στάδιο που προηγείται της σύναψης της σύμβασης.
 13. Οι πληρωμές θα γίνονται την 30η ημέρα από την ημερομηνία έκδοσης του Τιμολογίου. Εάν η κατά τα ως άνω οριζόμενη ημέρα πληρωμής δεν είναι εργάσιμη, τότε η πληρωμή θα γίνεται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Όλα τα σχετικά παραστατικά πρέπει να έχουν εκδοθεί στο όνομα της ΔΕΗ Α.Ε.
 14. Τα Τεύχη της Διακήρυξης διατίθενται δωρεάν σε ηλεκτρονική μορφή, στην ιστοσελίδα (site) της Επιχείρησης: <https://eprocurement.dei.gr> → ΔΥΠ 51719034. Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, οι οποίοι έχουν εγγραφεί στο Σύστημα, ως παραλήπτες της Διακήρυξης, μπορούν να ζητούν διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο των τευχών του παρόντος Διαγωνισμού, το αργότερο μέχρι και δέκα (10) ημέρες πριν από τη λήξη της προθεσμίας ηλεκτρονικής υποβολής των προσφορών.